



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.3) ถึง กฟต.3
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน , แนะนำ , แจ้งเบาะแส ของ กฟต.3 ประจำเดือน มีนาคม 2560
(1 มกราคม – 31 มีนาคม 2560)

เรียน อช.ต.3 ผ่าน อฝ.วบ.(ต.3)

กบล.(ต.3) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องเรียน , แนะนำ , แจ้งเบาะแส ของ กฟต.3 ประจำเดือน มีนาคม 2560 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2560) ตามโปรแกรมระบบร้องเรียน e-One มีรายละเอียด ดังนี้

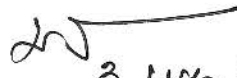
1. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 และ กฟส.ในสังกัด ได้ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วัน) , กำลังดำเนินการ และรอดำเนินการ ตามตาราง ดังนี้

ที่	สฟต.3 กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟส. ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	รอดำเนินการ (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	ปิดภายใน กำหนด 30 วัน (งาน)	การปิดงาน (%)
1	กฟอ.หาดใหญ่	51	47	0	4	45	92.16
2	กฟจ.สงขลา	14	8	2	4	7	57.14
3	กฟจ.ยะลา	13	11	1	1	11	84.62
4	กฟอ.จันทบุรี	11	11	0	0	10	100.00
5	กฟจ.นราธิวาส	11	8	2	1	8	72.73
6	กฟจ.สตูล	7	7	0	0	6	100.00
7	กฟจ.พัทลุง	7	7	0	0	7	100.00
8	กฟจ.ปัตตานี	6	6	0	0	6	100.00
9	กฟอ.เบตง	4	2	0	2	2	0.00
10	สฟต.3	3	3	0	0	3	100.00
11	กฟอ.สุโขทัย-ลก	2	1	0	1	1	50.00
12	กฟอ.สายบุรี	2	1	0	1	1	50.00
13	กฟอ.สะเดา	2	2	0	0	2	0.00
14	กฟอ.ระโนด	0	0	0	0	0	0.00
รวม		133	114	5	14	109	85.71

2. มีเรื่องร้องเรียน , แนะนำ ที่รอดำเนินการ จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , สงขลา , กฟย.อ.ยิ่งอ , บาเจาะ ตามเอกสารแนบ 1

3. มีเรื่องร้องเรียน,แนะนำ,ร้องขอ ที่กำลังดำเนินการ จำนวน 14 เรื่อง ได้แก่ กฟจ. ยะลา , สงขลา , กฟอ.หาดใหญ่ , เบตง , สายบุรี , กฟส.อ.รัตภูมิ , ตากใบ , กฟย.อ.แว้ง ตามเอกสารแนบ 2

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


3 ม.ค. 60.

(นายเมธี อินทร์พวงค์)
อก.บส.(ต.๓)

อฝ.ทุกฝ่าย
ที่ ต.3-กบส.(ลส.)- ๕๒๘/๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3
ผจก.กฟส.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และในรต.
เจ้าวิธีตรวจเช็คข้อมูลไว้เช่น ตามกำหนดเดิม.


(นายสัมฤทธิ์ โชติบัณฑิต)
อฝ.วบ.ต.๓ ปฏิบัติงานแทน
อบ.ต.๓
๔ เม.ย. ๕๕๖๐

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ - ถึง วันที่

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท

ช่องทาง ทั้งหมด

เอกสารแนบ 1

สถานะวันที่ 3 เม.ย. 2560

เวลา 09:30

ลำดับ	คำร้อง	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	L01101 กฟจ.ยะลา	H-60001395	31/3/2560	ร้องเรียน	การถูกงดจ่าย ไฟฟ้า	ผู้ร้องแจ้งว่ามีค่าไฟผิดปกติ และถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (ตามเอกสารแนบ)	รอดำเนินการ	3
2	L04101 กฟจ.สงขลา	H-60001359	29/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	58 ม. 1 ต.นาทวี อ.นาทวี จ.สงขลา	รอดำเนินการ	5
3	L04101 กฟจ.สงขลา	C-11046363	25/3/2560	แนะนำ	พฤติกรรม พนักงาน	แนะนำ กฟจ.สงขลา เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มให้บริการ ถูกค่า แจ้งว่าได้โทรเข้าไปสอบถามไฟฟ้าดับที่ กฟจ.สงขลา เมื่อวันที่ 25/03/60 เวลา 00:45 เบอร์ที่ติดต่อ 074330139 จำนวน 3 ครั้ง มีเจ้าหน้าที่สาย แล้วตัดสาย ทำให้ถูกค่ารู้สึกล้มใจในการให้บริการครั้งนี้ / คุณ จีรพจน์ เรสกุล หมายเลขโทรศัพท์0951096161/0866963111	รอดำเนินการ	10
4	L02105 กฟอ.ยี่งอ	H-60001194	23/3/2560	ร้องเรียน	การให้บริการ	ไม่ภาคภูมิใจเมื่อรับแจ้ง(มิเตอร์เดิมชำรุด) ด้วยกฟอ.ยี่งอให้ มลียัดดำเนินการซ่อมแซมระบบสายไฟ ทางมลียัดจึง ดำเนินการตามคำแนะนำของ จนท.ไฟฟ้าทุกขั้นตอน แต่หาก กฟอ.ยี่งอ ยังไม่มาดำเนินการติดตั้งมิเตอร์สักที พอไป สอบถามก็มีคำตอบว่าต้องรอคนนั้นก่อนคนก่อนเรื่องนี้ เป็นเวลาหลายเดือนแล้วที่ชาวบ้านต้องทนโดยเฉพาะตอนนี้ อากาศร้อน มอเตอร์เปิดไฟไม่ไ้ ประชาชนไม่ได้รับความ สะดวกในการประกอบพิธีทางศาสนา จึงขอให้ทางกฟอ.รีบ ดำเนินการด้วยครับ ขอขอบคุณครับ	รอดำเนินการ	6
5	L02102 กฟอ.บางเจาะ	H-60001177	23/3/2560	ร้องเรียน	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	ได้รับใบแจ้งให้ชำระเงินล่าช้า กินกำหนดชำระเงิน ในเขตหมู่ 1 ต.ปะศุกาตามาจะ อ.บางเจาะ จ.นราธิวาส ทำให้ไม่ สามารถชำระเงินผ่านจุดรับชำระเงินได้	รอดำเนินการ	6

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่

=

ถึง วันที่

=

กลุ่ม

๕
ทั้งหมด

ประเภท

๕
ทั้งหมด

ช่องทาง

๕
ทั้งหมด

ลำดับ	คำร้อง	เลขที่คำร้อง	วันที่คำร้อง	วันที่รับ	กลุ่ม	ประเภทคำร้อง	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	L01101 กพจ.ยะลา	H-60001369	30/3/2560	30/3/2560	ร้องเรียน	การอุทกภัย ไฟฟ้า	ผู้โทรแจ้งว่า ได้ใช้ติดต่อกับการไฟฟ้า เพื่อขอผ่อนจ่ายเงินค่าไฟ จำนวน 4,235.32 บาท โดยขอผ่อนขยายระยะเวลาในการชำระให้แล้วเสร็จภายใน 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน ก.พ.-เม.ย. ตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ลว. 9 กุมภาพันธ์ 2560 ต่อการไฟฟ้า ยะลา ซึ่งได้ชำระไปแล้ว 2 เดือน เมื่อวันที่ 10 มี.ค. 2560 มีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ไปตัดไฟ ก่อนดำเนินการจ่ายไฟได้มีการตรวจสอบข้อมูลหรือไม่น่า อย่างไรก็ตามผู้โทรแจ้งไฟฟ้าได้รับผลกระทบหลายๆอย่าง	กำลังดำเนินการ	4
2	L04101 กพจ.สงขลา	C-10991287	12/3/2560	13/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กพจ.สงขลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 63/217 ม.10 เป็นร้านแม่กลู B+ออนไลน์ ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา ต้องการให้ทาง กพจ.สงขลา ทำการส่งหนังสือเพื่อชี้แจงสาเหตุที่ไฟฟ้าดับบ่อยในครั้งนั้นให้ลูกค้ารับทราบด้วยค่ะ//คุณภัทธร อวสร หมายเลขโทรศัพท์ 0807088877	กำลังดำเนินการ	22
3	L04101 กพจ.สงขลา	H-60000965	10/3/2560	13/3/2560	แนะนำ	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	75/261 อ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง (แยกใหม่)ของทาง ชำระและข้อมูลประวัติชำระด้วยเพราะสิ่งที่ยกกรูมกกว่าอย่างอื่น	กำลังดำเนินการ	22

รายงานรายละเอียดข้อเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____

กลุ่ม _____ ประเภท _____

ช่องทาง _____

เอกสารแนบ 2

สถานะวันที่ 3 เม.ย. 2560

เวลา 09.30 น.

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
4	L04101 กฟผ.สงขลา	C-10955647	2/3/2560	6/3/2560	แนะนำ	พฤติกรรม พนักงาน	แนะนำ กฟผ.สงขลา เรื่อง พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่รับชำระเงินชื่อ คุณพินนิภา ทองหอม (ผู้หญิง) ให้บริการอยู่ หลังจากที่ทางเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้แจ้งให้ลูกค้าชำระทั้ง 2 รอบบิลเลย โดยแจ้งเหตุผลว่าพ้อมไม่เกิดความยุ่งยาก แต่ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ และกระแหกเสียงใส่ จึงอยากแนะนำไปยังผู้เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยครับ//ลูกค้า คุณ ตา รัน ลีริรัตน์ หมายเลขติดต่อ 0942655242//0629715992	กำลัง ดำเนินการ	28
5	L04101 กฟผ.สงขลา	C-10869449	3/2/2560	6/2/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟผ.สงขลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบริเวณ ม.2 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ไฟฟ้าดับมาแล้วประมาณ 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น//ลูกค้าคุณสุจาร์ ชุมนะ หมายเลขโทรศัพท์ 0819906066	กำลัง ดำเนินการ	56
6	L07101 กฟอ.หาดใหญ่	I-60001385	30/3/2560	31/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	สวัสดิการรับ แจ้งเรื่องไปตกครับ ไฟจะตกช่วงตอนเย็นของทุกวันเลยครับ ส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์ไฟฟ้า บางวันถึงต้องรีบถอดปลั๊กตู้เย็นเลยครับ รบกวนแก้ไขให้ด่วนนะครับ ขอขอบคุณครับ /ที่อยู่ 62/3 หมู่ 6 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110	กำลัง ดำเนินการ	3

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____

กลุ่ม _____ ประเภท _____

ช่องทาง _____

ลำดับ	คำร้อง	เลขที่คำร้อง	วันที่คำร้อง	วันที่รับ	กลุ่ม	ประเภทคำร้อง	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
7	LOT101 กฟผ.หาดใหญ่	C-11042271	24/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	การให้บริการ	แนะนำ กฟผ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เรื่องแก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า บริเวณพื้นที่ สำนักงานชุมชนสงขลาหงส์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน และที่สำนักงานชุมชนสงขลาหงส์ ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ จึงต้องการให้การไฟฟ้ามีการปรับเรื่องการแก้ไขกระแสไฟฟ้าให้รวดเร็วกว่านี้ // คุณณภพร จักพันธ์ หมายเลขติดต่อ 0813482076	กำลังดำเนินการ	7
8	LOT101 กฟผ.หาดใหญ่	H-60000958	10/3/2560	10/3/2560	ร้องขอ	อื่นๆ	รบกวนด้วยนะคะ เมื่อวันที่9/3/17 โดนตัดไฟ เนื่องจากไม่ได้จ่ายค่าไฟ พอ10/3/17 ได้ดำเนินการจ่ายค่าไฟตั้งแต่อำเภอจากทราบว่าจะมาติดตั้งใหม่แต่เมื่อเรียก เนื่องจากที่บ้านตอนนี้ มีผู้ป่วยที่ออกจากโรงพยาบาล มาอยู่ด้วยเลยอยากให้เจ้าหน้าที่ติดตั้งไฟให้ด่วนที่สุด (ติดต่อเจ้าหน้าที่) ไฟฟ้าที่หาดใหญ่นี้เราขงบอกว่าช่างมี มาติดตั้งให้ติดตั้ง) รบกวนสอบถามหน่อยคะพอติดต่อจริงจริง ถ้ามีคนป่วยมาอยู่ด้วยจะมีอะไรเลย	กำลังดำเนินการ	24
9	LOT301 กฟอ.รัตภูมิ	C-11053464	26/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.รัตภูมิ จ.สงขลา เรื่อง ไฟฟ้าตกทุกวัน บริเวณบ้านเลขที่ 28/1 ม.7 ซอยเฟื่องฟ้า ต.คูหาใต้ อ.รัตภูมิ จ.สงขลา รบกวนประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยค่ะ//ลูกค้าคุณ ชวลี เต็มแฉตน หมายเลขติดต่อ 0892052568/0818637060	กำลังดำเนินการ	7
10	LO9101 กฟอ.เบตง	H-60001342	28/3/2560	29/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (แจ้งที่ไฟฟ้าไปหลายครั้งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข)	กำลังดำเนินการ	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ = ถึง วันที่

กลุ่ม = ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

เอกสารแนบ 2

สถานะวันที่ 3 เม.ย. 2560

เวลา 09.30 น.

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กพท.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กพท.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
11	L09101 กพท.เบตง	I-60001017	14/3/2560	14/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	เรื่อง ร้องเรียนการนำจ่ายกระแสไฟฟ้า 1.เรื่องไฟฟ้าตก 2.เรื่องการดับไฟฟ้าครั้งละหลายชั่วโมง	กำลัง ดำเนินการ	20
12	L10101 กพท.สายบุรี	I-60001033	15/3/2560	17/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อยดับในแต่ละเดือน บางครั้งก็ดับทีละชั่วโมง หนู่ 6 ต.ตะบึง	กำลัง ดำเนินการ	18
13	L02401 กพท.ตากใบ	I-60001324	28/3/2560	31/3/2560	ร้องเรียน	การลดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	เนื่องจากมีข้อสงสัยค่าไฟฟ้าเดือน 2/2560 และ 3/2560 มี ค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระต่ำกว่าปกติ ทั้งที่การใช้งานไฟฟ้า ปกติ เทียบเท่ากับเดือน1/2560 ย้อนหลัง ออกให้ จนท.การ ไฟฟ้าตรวจสอบและแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า (คุณสงชาย) โทร. 099-0190999 เพื่อหลีกเลี่ยงการชำระค่าไฟฟ้าย้อนหลังที่อาจจะเกิดขึ้นโดย ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริง	กำลัง ดำเนินการ	4
14	L08104 กพท.แม่วัง	C-11027205	20/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	การถูกงดจ่าย ไฟฟ้า	แนะนำ กพท.แม่วัง จ.นราธิวาส เรื่องไม่มีเอกสารแจ้งเตือน ก่อนตัดกระแสไฟฟ้า จึงต้องการให้ทาง 1129 แนะนำไปยัง การไฟฟ้าในพื้นที่ว่า ก่อนที่จะมีการตัดกระแสไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ควรจะแจ้งเตือนเป็นเอกสารให้ลูกค้าได้รับ ทราบเพื่อให้ลูกค้าได้ทำการชำระค่าไฟฟ้าให้เรียบร้อย เสียก่อน เพื่อป้องกันปัญหาและความเสียหายอื่น ๆ ที่จะ ตามมาเมื่อโดนตัดกระแสไฟฟ้า // คุณ นิรัตน์ นราจตุสิทธิ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0806488524	กำลัง ดำเนินการ	7