



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.๓)

ถึง กฟต.๓

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสถานะเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,ชื่นชม,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ของ กฟต.๓
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

เรียน อช.ต.๓ ผ่าน อฟ.วบ.(ต.๓) ผ่าน รฟ.วบ.(ต.๓)

กบล.(ต.๓) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,ชื่นชม,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ของ กฟต.๓ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓) ตามระบบโปรแกรม “รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)” มีรายละเอียด ดังนี้

๑. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,ชื่นชม,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด , กำลังดำเนินการ , รอดำเนินการ (ตามเอกสารแนบ ๑)

๒. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๑๕ วัน (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓. สรุปรายงานการเพิ่ม-ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี ๒๕๖๓ เทียบกับปี ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๓)

๔. มีเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ที่กำลังดำเนินการ จำนวน ๒๒ เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , นราธิวาส , ปัตตานี , สงขลา , กฟอ.หาดใหญ่ , กฟย.กรงปินัง , จะแนะ , หุ่นหว้า , บางกล่ำ , คลองหอยโข่ง (ตามเอกสารแนบ ๔)

๕. มีเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,ร้องเรียน ที่รอดำเนินการ จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , สงขลา , กฟอ.หาดใหญ่ , กฟส.สติงพระ , กฟย.ยะหา , กงหรา , บางกล่ำ (ตามเอกสารแนบ ๕)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ จงอ่อน)

อภ.บส.(ต.๓)

ที่ ต.๓-กบล.(ลส.)- ๓๕๒๕๘/๒๕๖๓

- ๓ ส.ค. ๒๕๖๓

เรียน อฟ.ทุกฝ่าย , ผจก.กฟอ.หญ.

ผจก.กฟฟ.ชั้น ๒-๓

ผจก.กฟส.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสัมฤทธิ์ ไซติบัณ)

ผส.กบล.(ต.๓)

โทร ๑๐๒๑๔

อช.ต.๓

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๓)

ที่	สพต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)
๑	กฟอ.จະນະ	๘๓	๘๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟอ.สุโขทัย-กก	๓๓	๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓	กฟอ.สายบุรี	๒๓	๒๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๔	กฟอ.เบตง	๗	๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๕	สพต.๓	๓	๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๖	กฟจ.ปัตตานี	๖๗	๖๖	๑	๐	๙๘.๕๑
๗	กฟจ.สตูล	๖๑	๖๐	๑	๐	๙๘.๓๖
๘	กฟอ.สะเตา	๕๐	๔๙	๑	๐	๙๘.๐๐
๙	กฟจ.สงขลา	๑๔๘	๑๔๕	๒	๑	๙๗.๙๗
๑๐	กฟจ.นราธิวาส	๗๑	๖๙	๒	๐	๙๗.๑๘
๑๑	กฟจ.พัทลุง	๙๙	๙๖	๑	๒	๙๖.๙๗
๑๒	กฟอ.ระโนด	๓๒	๓๑	๐	๑	๙๖.๘๘
๑๓	กฟอ.หาดใหญ่	๔๙๙	๔๘๑	๑๒	๖	๙๖.๓๙
๑๔	กฟจ.ยะลา	๑๒๗	๑๒๑	๒	๔	๙๕.๒๘
รวม		๑,๓๐๓	๑,๒๖๗	๒๒	๑๔	๙๗.๒๔

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานปิดเรื่องภายใน ๑๕ วัน

(เฉพาะเรื่องร้องเรียน)

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๓)

ที่	สพต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอ ดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)	ปิดภายใน 15 วัน (งาน)	คิดเป็น (%)
๑	กฟจ.พัทลุง	๓๖	๓๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๒	กฟจ.ปัตตานี	๒๖	๒๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๖	๑๐๐.๐๐
๓	กฟอ.สุโขทัย-ลก	๑๘	๑๘	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๘	๑๐๐.๐๐
๔	กฟจ.นราธิวาส	๑๖	๑๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๖	๑๐๐.๐๐
๕	กฟอ.สะเตา	๑๕	๑๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.สายบุรี	๑๐	๑๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.จันทะ	๙	๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐
๘	กฟอ.เบตง	๒	๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๙	กฟจ.สงขลา	๓๔	๓๓	๑	๐	๙๗.๐๖	๓๓	๑๐๐.๐๐
๑๐	กฟจ.ยะลา	๔๖	๔๔	๑	๑	๙๕.๖๕	๔๔	๑๐๐.๐๐
๑๑	กฟจ.สตูล	๒๐	๑๙	๑	๐	๙๕.๐๐	๑๙	๑๐๐.๐๐
๑๒	กฟอ.ระโนด	๑๒	๑๑	๐	๑	๙๑.๖๗	๑๑	๑๐๐.๐๐
๑๓	กฟอ.หาดใหญ่	๑๓๒	๑๓๐	๑	๑	๙๘.๔๘	๑๒๙	๙๙.๒๓
๑๔	สพต.๓	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๗๖	๓๖๙	๔	๓	๙๘.๑๔	๓๖๘	๙๙.๗๓

สรุปรายงานการเพิ่ม-ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี ๒๕๖๓ เทียบกับ ปี ๒๕๖๒
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ก.คย. ๒๕๖๓)

ที่	กฟฟ.	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด			เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อไฟฟ้าตก		
		ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
๑	กฟจ.ยะลา	๔๘	๔๖	๙๕.๘๓	๗	๑	๑๔.๒๙
๒	กฟจ.นราธิวาส	๑๙	๑๖	๘๔.๒๑	๐	๐	๐.๐๐
๓	กฟจ.ปัตตานี	๒๓	๒๖	๑๑๓.๐๔	๑	๐	๐.๐๐
๔	กฟจ.สงขลา	๕๑	๓๔	๖๖.๖๗	๖	๐	๐.๐๐
๕	กฟจ.สตูล	๘	๒๐	๒๕๐.๐๐	๐	๑	๑๐๐.๐๐
๖	กฟจ.พัทลุง	๓๓	๓๖	๑๐๙.๐๙	๐	๐	๐.๐๐
๗	กฟอ.หาดใหญ่	๑๒๗	๑๓๒	๑๐๓.๙๔	๔	๕	๑๒๕.๐๐
๘	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	๑๑	๑๘	๑๖๓.๖๔	๑	๐	๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๑	๒	๒๐๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๐	กฟอ.สายบุรี	๔	๑๐	๒๕๐.๐๐	๑	๐	๐.๐๐
๑๑	กฟอ.ระโนด	๑๑	๑๒	๑๐๙.๐๙	๓	๑	๓๓.๓๓
๑๒	กฟอ.สะเตา	๘	๑๕	๑๘๗.๕๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๓	กฟอ.จะนะ	๑๕	๙	๖๐.๐๐	๓	๓	๑๐๐.๐๐
๑๔	สฟต.๓	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๕๙	๓๗๖	๑๐๔.๗๔	๒๖	๑๑	๔๒.๓๑

รายงานรายละเอียดความเสี่ยงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2563
ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2563
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟภ.	กลุ่ม	ประเภทความเสี่ยงของลูกค้า	หัวข้อย่อย	ผลการดำเนินการ
1	กฟภ.ยะลา	I-63007665	7	27 กรกฎาคม 2563 11:03 น.	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	กำลังดำเนินการ
2	กฟภ.นราธิวาส	C-18838309	19	15 กรกฎาคม 2563 09:22 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
3	กฟภ.ปัตตานี	C-18918161	7	27 กรกฎาคม 2563 10:42 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
4	กฟภ.สงขลา	C-18864937	15	19 กรกฎาคม 2563 08:08 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
5	กฟภ.สงขลา	I-63007555	12	22 กรกฎาคม 2563 13:29 น.	ร้องเรียน	อื่นๆ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
6	กฟภ.พัทลุง	C-18895398	11	23 กรกฎาคม 2563 17:06 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
7	กฟภ.หาดใหญ่	C-18841990	19	15 กรกฎาคม 2563 18:24 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
8	กฟภ.หาดใหญ่	C-18884426	13	21 กรกฎาคม 2563 23:10 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ
9	กฟภ.หาดใหญ่	C-18888361	12	22 กรกฎาคม 2563 16:10 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
10	กฟภ.หาดใหญ่	C-18900915	10	24 กรกฎาคม 2563 14:22 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
11	กฟภ.หาดใหญ่	C-18912413	8	26 กรกฎาคม 2563 12:37 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
12	กฟภ.หาดใหญ่	C-18914763	8	26 กรกฎาคม 2563 18:18 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ
13	กฟภ.หาดใหญ่	I-63007674	7	27 กรกฎาคม 2563 19:12 น.	แจ้งเหตุ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
14	กฟภ.หาดใหญ่	C-18920878	7	27 กรกฎาคม 2563 17:46 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
15	กฟภ.หาดใหญ่	C-18919237	7	27 กรกฎาคม 2563 13:30 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
16	กฟภ.หาดใหญ่	I-63007660	7	27 กรกฎาคม 2563 00:05 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	กำลังดำเนินการ
17	กฟภ.หาดใหญ่	C-18939043	4	30 กรกฎาคม 2563 11:53 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ
18	กฟภ.กรงปินัง	I-63007621	9	25 กรกฎาคม 2563 04:27 น.	แจ้งเหตุ	ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่เกิดความเสี่ยง		กำลังดำเนินการ
19	กฟภ.จะนะ	C-18905317	9	25 กรกฎาคม 2563 08:39 น.	แจ้งเบาะแส	พบเห็นการโยนไข่ไฟฟ้า		กำลังดำเนินการ
20	กฟภ.ทุ่งหว้า	I-6300727	4	30 กรกฎาคม 2563 11:05 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	กำลังดำเนินการ
21	กฟภ.บงกช	C-18748759	32	02 กรกฎาคม 2563 14:42 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ
22	กฟภ.คลองข่อย	C-18909239	9	25 กรกฎาคม 2563 20:19 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ

รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2563

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2563

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	หัวข้อย่อย	ผลการดำเนินการ
1	กฟง.ยะลา	C-18943254	4	30 กรกฎาคม 2563 23:27 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	รอดำเนินการ
2	กฟง.ยะลา	I-63007758	3	31 กรกฎาคม 2563 11:14 น.	ร้องเรียน	อื่นๆ	อื่นๆ	รอดำเนินการ
3	กฟง.สงขลา	C-18932356	5	29 กรกฎาคม 2563 13:12 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		รอดำเนินการ
4	กฟอ.หาดใหญ่	C-18905881	9	25 กรกฎาคม 2563 10:57 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	รอดำเนินการ
5	กฟอ.หาดใหญ่	I-63007764	3	31 กรกฎาคม 2563 13:45 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	รอดำเนินการ
6	กฟอ.หาดใหญ่	C-18940844	4	30 กรกฎาคม 2563 15:41 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		รอดำเนินการ
7	กฟอ.สติงพระ	I-63007746	4	30 กรกฎาคม 2563 15:34 น.	ร้องเรียน	การให้บริการ	บริการล่าช้า	รอดำเนินการ
8	กฟอ.ยะหา	C-18942617	4	30 กรกฎาคม 2563 20:58 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		รอดำเนินการ
9	กฟอ.ยะหา	C-18941522	4	30 กรกฎาคม 2563 17:21 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		รอดำเนินการ
10	กฟอ.งพรา	C-18913999	8	26 กรกฎาคม 2563 16:32 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน		รอดำเนินการ
11	กฟอ.บงกลำ	C-18934927	5	29 กรกฎาคม 2563 19:03 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	รอดำเนินการ
12	กฟอ.บงกลำ	C-18912697	8	26 กรกฎาคม 2563 13:23 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	รอดำเนินการ
13	กฟอ.บงกลำ	C-18907777	9	25 กรกฎาคม 2563 16:06 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	รอดำเนินการ