



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.3)

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กบล.(ลส)35565/2563

วันที่ 21 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานสถานะเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน
ของ กฟต.3 ประจำเดือน กันยายน 2563 (สะสม 1 มกราคม – 30 กันยายน 2563)

เรียน ผชก.(ต3) ผ่าน อฝ.วบ.(ต.3) ผ่าน รฝ.วบ.(ต.3)

กบล.(ต.3) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน ของ กฟต.3 ประจำเดือน กันยายน 2563 (สะสม 1 มกราคม – 30 กันยายน 2563) ตามระบบโปรแกรม “รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)” มีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน ตาม ระยะเวลาที่กำหนด , กำลังดำเนินการ , รอดำเนินการ จำนวนเรื่องทั้งหมด 1,344 เรื่อง ปิดเรื่องแล้ว 1,341 เรื่อง กำลังดำเนินการ 3 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1

2. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน จำนวนเรื่องทั้งหมด 274 เรื่อง ปิดเรื่องแล้ว 274 เรื่อง ปิดเรื่อง ร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน 271 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2

3. สรุปรายงานการ เพิ่ม – ลด จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เทียบปี 2563 กับปี 2562 เรื่อง ร้องเรียนทั้งหมดปี 2563 จำนวน 274 เรื่อง เทียบกับปี 2562 จำนวน 359 เรื่อง คิดเป็น 76.32 % และเรื่อง ร้องเรียนประเภท ไฟตก ปี 2563 จำนวน 11 เรื่อง เทียบกับปี 2562 จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็น 40.74 % รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3

4. มีเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ ที่กำลังดำเนินการ จำนวน 3 เรื่อง ได้แก่ กฟอ.หาดใหญ่ รายละเอียดตามเอกสารแนบ 4

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ จงอ่อน)

อก.บล.

30/10/2563

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร 10214

10.10.58

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

ที่	สฟต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)
๑	กฟจ.สงขลา	๑๕๑	๑๕๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟจ.พัทลุง	๑๐๕	๑๐๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓	กฟอ.จระเข้ม	๑๐๕	๑๐๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๔	กฟจ.ปัตตานี	๖๑	๖๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๕	กฟจ.สตูล	๕๖	๕๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.ระโนด	๒๗	๒๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.สุไหงโก-ลก	๒๕	๒๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๘	กฟอ.เบตง	๗	๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๙	สฟต.๓	๓	๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๐	กฟจ.ยะลา	๑๓๓	๑๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๑	กฟอ.สะเดา	๔๔	๔๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๒	กฟอ.หาดใหญ่	๕๒๖	๕๒๓	๓	๐	๙๙.๔๓
๑๓	กฟจ.นราธิวาส	๗๗	๗๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๔	กฟอ.สายบุรี	๒๔	๒๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
รวม		๑,๓๔๔	๑,๓๔๑	๓	๐	๙๙.๗๘

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานปิดเรื่องภายใน ๑๕ วัน

(เฉพาะเรื่องร้องเรียน)

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

ที่	สฟต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กพย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอ ดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)	ปิดภายใน 15 วัน (งาน)	คิดเป็น (%)
๑	กฟจ.ปัตตานี	๑๐	๑๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟจ.พัทลุง	๒๔	๒๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๔	๑๐๐.๐๐
๓	กฟจ.สตูล	๑๓	๑๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๔	กฟอ.สุโขทัย-ลก	๑๐	๑๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐
๕	กฟอ.สะเดา	๗	๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.จะนะ	๑๕	๑๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.ระโนด	๕	๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๘	กฟอ.สายบุรี	๑๑	๑๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๑	๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑๐	กฟจ.ยะลา	๓๘	๓๘	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๓๘	๑๐๐.๐๐
๑๑	กฟจ.นราธิวาส	๑๔	๑๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๔	๑๐๐.๐๐
๑๒	กฟอ.หาดใหญ่	๑๐๓	๑๐๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๑	๙๘.๐๖
๑๓	กฟจ.สงขลา	๒๓	๒๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๒	๙๕.๖๕
๑๔	สฟต.๓	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม		๒๗๔	๒๗๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๗๑	๙๘.๙๑

สรุปรายงานการเพิ่ม-ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี ๒๕๖๓ เทียบกับ ปี ๒๕๖๒
 ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

ที่	กฟฟ.	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด			เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อไฟฟ้าตก		
		ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
๑	กฟจ.ยะลา	๔๘	๓๘	๗๙.๑๗	๗	๑	๑๔.๒๙
๒	กฟจ.นราธิวาส	๑๙	๑๔	๗๓.๖๘	๐	๐	๐.๐๐
๓	กฟจ.ปัตตานี	๒๓	๑๐	๔๓.๔๘	๑	๐	๐.๐๐
๔	กฟจ.สงขลา	๕๑	๒๓	๔๕.๑๐	๖	๐	๐.๐๐
๕	กฟจ.สตูล	๘	๑๓	๑๖๒.๕๐	๐	๑	๑๐๐.๐๐
๖	กฟจ.พัทลุง	๓๓	๒๔	๗๒.๗๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.หาดใหญ่	๑๒๗	๑๐๓	๘๑.๑๐	๔	๕	๑๒๕.๐๐
๘	กฟอ.สุไหงโก-ลก	๑๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๐	๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๐	กฟอ.สายบุรี	๔	๑๑	๒๗๕.๐๐	๑	๐	๐.๐๐
๑๑	กฟอ.ระโนด	๑๑	๕	๔๕.๔๕	๓	๑	๓๓.๓๓
๑๒	กฟอ.สะเดา	๘	๗	๘๗.๕๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๓	กฟอ.จะนะ	๑๕	๑๕	๑๐๐.๐๐	๔	๓	๗๕.๐๐
๑๔	สฟต.๓	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๕๙	๒๗๔	๗๖.๓๒	๒๗	๑๑	๔๐.๗๔

รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2563

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2563

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.หาดใหญ่	C-19352864	20	30 กันยายน 2563 14:59 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
2	กฟอ.หาดใหญ่	M-63008744	23	27 กันยายน 2563 12:39 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
3	กฟอ.หาดใหญ่	C-19316669	26	24 กันยายน 2563 16:20 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ