



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 มิถุนายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ มกราคม - ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓)

เรียน อช.ต.๓ ผ่าน อ.ฝ.ว.บ.(ต.๓) ผ่าน ร.ฝ.ว.บ.(ต.๓)

กบล.(ต.๓) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,ชื่นชม,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ของ กฟต.๓ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ มกราคม - ๒๙ มิถุนายน 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 ๑๑ เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , กฟอ.หาดใหญ่ , กฟส.นาหม่อม , รัตภูมิ , กฟย.ธารโต , บางกล่ำ , เทพา (ตามเอกสารแนบ ๔)

๕. มีเรื่องร้องขอ,ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น,แจ้งเหตุ,แจ้งเบาะแส,ร้องเรียน ที่รอดำเนินการ จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , สงขลา , กฟอ.หาดใหญ่ , กฟส.สิงหนคร , นาหม่อม , รัตภูมิ , มายอ , สทิงพระ , กฟย.ยะรัง , บางกล่ำ (ตามเอกสารแนบ ๕)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ จงอ่อน)

ก.บ.ล.(ต.๓)

๒๙ มิ.ย. ๒๕๖๓

ที่ ต.๓-กบล.(สส.)- ๓๕๐๕๐/๒๕๖๓

เรียน อ.ฝ.ทุกฝ่าย , ผจก.กฟอ.หญ.

ผจก.กฟฟ.ชั้น ๒-๓

ผจก.กฟส.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ผส.กบล.(ต.๓)

โทร ๑๐๒๑๔

นายสมฤทธิ์ ไชตอง

อช.ต.๓

๕ มิ.ย. ๒๕๖๓

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๒๙ มิ.ย. ๒๕๖๓)

ที่	สพต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)
๑	กฟจ.พัทลุง	๑๐๒	๑๐๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟจ.นราธิวาส	๖๖	๖๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓	กฟจ.สตูล	๕๙	๕๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๔	กฟอ.สะเดา	๔๗	๔๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๕	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	๓๔	๓๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.เบตง	๖	๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	สพต.๓	๓	๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๘	กฟอ.จระนะ	๘๕	๘๔	๑	๐	๙๘.๘๒
๙	กฟจ.ปัตตานี	๕๘	๕๗	๐	๑	๙๘.๒๘
๑๐	กฟอ.หาดใหญ่	๔๖๑	๔๔๙	๗	๕	๙๗.๔๐
๑๑	กฟจ.สงขลา	๑๓๙	๑๓๕	๐	๔	๙๗.๑๒
๑๒	กฟอ.ระโนด	๓๑	๓๐	๐	๑	๙๖.๗๗
๑๓	กฟจ.ยะลา	๑๑๐	๑๐๖	๓	๑	๙๖.๓๖
๑๔	กฟอ.สายบุรี	๒๓	๒๒	๐	๑	๙๕.๖๕
รวม		๑,๒๒๔	๑,๒๐๐	๑๑	๑๓	๙๘.๐๔

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานปิดเรื่องภายใน ๑๕ วัน

(เฉพาะเรื่องร้องเรียน)

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๒๙ มิ.ย. ๒๕๖๓)

ที่	สพต.๓ , กพฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กพส.,กพย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอ ดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)	ปิดภายใน 15 วัน (งาน)	คิดเป็น (%)
๑	กพจ.พัทลุง	๔๔	๔๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๔๔	๑๐๐.๐๐
๒	กพจ.ยะลา	๔๐	๔๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๔๐	๑๐๐.๐๐
๓	กพจ.ปัตตานี	๒๓	๒๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๓	๑๐๐.๐๐
๔	กพจ.สตูล	๑๙	๑๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๙	๑๐๐.๐๐
๕	กพอ.สุโขทัย-ลก	๑๙	๑๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๙	๑๐๐.๐๐
๖	กพจ.นราธิวาส	๑๕	๑๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๗	กพอ.สะเดา	๑๕	๑๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๘	กพอ.จะนะ	๑๑	๑๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๙	กพอ.ระโนด	๑๑	๑๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๑๐	กพอ.เบตง	๑	๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑๑	กพจ.สงขลา	๓๓	๓๒	๐	๑	๙๖.๙๗	๓๒	๑๐๐.๐๐
๑๒	กพอ.สายบุรี	๑๐	๙	๐	๑	๙๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐
๑๓	กพอ.หาดใหญ่	๑๓๐	๑๒๖	๑	๓	๙๖.๙๒	๑๒๕	๙๙.๒๑
๑๔	สพต.๓	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๗๑	๓๖๕	๑	๕	๙๘.๓๘	๓๖๔	๙๙.๗๓

สรุปรายงานการเพิ่ม-ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี ๒๕๖๓ เทียบกับ ปี ๒๕๖๒
 ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๒๙ มิ.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	๔๐	๘๓.๓๓	๗	๑	๑๔.๒๘
๒	กฟจ.นราธิวาส	๑๙	๑๕	๗๘.๙๕	๑	๐	๐.๐๐
๓	กฟจ.ปัตตานี	๒๓	๒๓	๑๐๐.๐๐	๑	๐	๐.๐๐
๔	กฟจ.สงขลา	๕๑	๓๓	๖๔.๗๑	๖	๐	๐.๐๐
๕	กฟจ.สตูล	๘	๑๙	๒๓๗.๕๐	๐	๐	๐.๐๐
๖	กฟจ.พัทลุง	๓๓	๔๔	๑๓๓.๓๓	๓	๐	๐.๐๐
๗	กฟอ.หาดใหญ่	๑๒๗	๑๓๐	๑๐๒.๓๖	๔	๔	๑๐๐.๐๐
๘	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	๑๑	๑๙	๑๗๒.๗๓	๑	๐	๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๐	กฟอ.สายบุรี	๔	๑๐	๒๕๐.๐๐	๑	๐	๐.๐๐
๑๑	กฟอ.ระโนด	๑๑	๑๑	๑๐๐.๐๐	๓	๑	๓๓.๓๓
๑๒	กฟอ.สะเดา	๘	๑๕	๑๘๗.๕๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๓	กฟอ.จะนะ	๑๕	๑๑	๗๓.๓๓	๓	๓	๑๐๐.๐๐
๑๔	สฟต.๓	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๕๙	๓๗๑	๑๐๓.๓๔	๓๐	๙	๓๐.๐๐

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

เอกสารแนบ
 สถานะวันที่ 29 มิ.ย. 256
 เวลา 08.30 1

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	กฟง.ยะลา	I-63006798	5	25 มิถุนายน 2563 17:45 น.	26 มิถุนายน 2563 09:10 น.	แจ้งเหตุ	ไฟฟ้าดับบ่อย	กำลังดำเนินการ
2	กฟง.ยะลา	I-63006797	4	25 มิถุนายน 2563 17:37 น.	26 มิถุนายน 2563 09:12 น.	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
3	กฟอ.หาดใหญ่	C-18536517	25	05 มิถุนายน 2563 13:19 น.	08 มิถุนายน 2563 09:14 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
4	กฟอ.หาดใหญ่	I-63006772	4	25 มิถุนายน 2563 10:38 น.	26 มิถุนายน 2563 09:23 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
5	กฟอ.หาดใหญ่	C-18697427	4	25 มิถุนายน 2563 09:42 น.	26 มิถุนายน 2563 09:25 น.	แจ้งเบาะแส	พบเห็นการฉ้อฉลใช้ไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
6	กฟอ.นาหม่อม	C-18696972	5	25 มิถุนายน 2563 08:30 น.	25 มิถุนายน 2563 22:21 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
7	กฟอ.รัตภูมิ	C-18687363	6	23 มิถุนายน 2563 18:28 น.	26 มิถุนายน 2563 08:17 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
8	กฟอ.ธารโต	C-18616090	15	14 มิถุนายน 2563 15:03 น.	23 มิถุนายน 2563 09:31 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
9	กฟอ.บางกล่ำ	C-18663983	10	20 มิถุนายน 2563 13:50 น.	23 มิถุนายน 2563 10:23 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
10	กฟอ.บางกล่ำ	C-18691560	6	24 มิถุนายน 2563 12:49 น.	25 มิถุนายน 2563 13:13 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ
11	กฟอ.เทพา	C-18694819	5	24 มิถุนายน 2563 19:59 น.	25 มิถุนายน 2563 08:20 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ

รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2563
 ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2563
 กลุ่ม ๓๓๓๓ ประเภท ๓๓๓๓
 ช่องทาง ๓๓๓๓

เอกสารแนบ
 สถานะวันที่ 29 มิ.ย. 256
 เวลา 08:30:1

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟภ.	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	กฟภ.ยะลา	C-18710029	4	26 มิถุนายน 2563 22:02 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ
2	กฟภ.สงขลา	C-18707690	4	26 มิถุนายน 2563 15:45 น.	ร้องขอ	ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีมีไฟฟ้าใช้)	รอดำเนินการ
3	กฟภ.สงขลา	I-63006855	3	26 มิถุนายน 2563 14:49 น.	ร้องเรียน	อื่นๆ	รอดำเนินการ
4	กฟภ.สงขลา	C-18710280	3	26 มิถุนายน 2563 23:31 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	รอดำเนินการ
5	กฟภ.หาดใหญ่	I-63006884	3	27 มิถุนายน 2563 14:38 น.	ร้องเรียน	การให้บริการ	รอดำเนินการ
6	กฟภ.สิงหนคร	C-18709321	4	26 มิถุนายน 2563 19:45 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	รอดำเนินการ
7	กฟภ.นาหม่อม	C-18714790	3	27 มิถุนายน 2563 17:00 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ
8	กฟภ.นาหม่อม	C-18715061	2	27 มิถุนายน 2563 17:38 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ
9	กฟภ.นาหม่อม	C-18714281	2	27 มิถุนายน 2563 15:42 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ
10	กฟภ.มายอ	I-63006835	3	26 มิถุนายน 2563 04:04 น.	ร้องเรียน	การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า	รอดำเนินการ
11	กฟภ.สทิงพระ	C-18707672	4	26 มิถุนายน 2563 15:42 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	รอดำเนินการ
12	กฟภ.ยะรัง	C-18719080		28 มิถุนายน 2563 12:00 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมการพนักงาน	รอดำเนินการ
13	กฟภ.บางกล่ำ	C-18714668	2	27 มิถุนายน 2563 16:42 น.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ