



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.3)

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กบล.(ลส)35406/2563

วันที่ 16 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานสถานะเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน
ของ กฟต.3 ประจำเดือน สิงหาคม 2563 (สะสม 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 2563)

เรียน อช.ต.3 ผ่าน อฝ.วบ.(ต.3) ผ่าน รฝ.วบ.(ต.3)

กบล.(ต.3) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน ของ กฟต.3 ประจำเดือน สิงหาคม 2563 (สะสม 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 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 (ตามเอกสารแนบ 1)

2. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน (ตามเอกสารแนบ 2)

3. สรุปรายงานการ เพิ่ม – ลด จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี 2563 เทียบกับปี 2562 (ตามเอกสารแนบ 3)

4. มีเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ ที่กำลังดำเนินการ จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , พัทลุง , กฟอ.หาดใหญ่ (ตามเอกสารแนบ 4)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ จงอ่อน)

อก.บล.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. 10214

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๓)

ที่	สฟต.๓ , กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	รอดำเนินการ (งาน)	การปิดงาน (%)
๑	กฟอ.จระนะ	๙๖	๙๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟจ.ปัตตานี	๖๙	๖๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓	กฟจ.สตูล	๖๒	๖๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๔	กฟอ.สะเดา	๕๐	๕๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๕	กฟอ.ระโนด	๓๓	๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.สายบุรี	๒๔	๒๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.เบตง	๘	๘	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๘	สฟต.๓	๓	๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๙	กฟจ.นราธิวาส	๗๔	๗๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๐	กฟอ.หาดใหญ่	๕๓๓	๕๓๑	๒	๐	๙๙.๖๒
๑๑	กฟอ.สุโขทัย-ลก	๓๔	๓๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๒	กฟจ.สงขลา	๑๕๙	๑๕๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๓	กฟจ.ยะลา	๑๔๓	๑๔๒	๑	๐	๙๙.๓๐
๑๔	กฟจ.พัทลุง	๑๑๔	๑๑๒	๒	๐	๙๘.๒๕
รวม		๑,๔๐๒	๑,๓๙๗	๕	๐	๙๙.๖๔

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานปิดเรื่องภายใน ๑๕ วัน
 (เฉพาะเรื่องร้องเรียน)

ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ส.ค. 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.ปัตตานี	๒๖	๒๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๖	๑๐๐.๐๐
๒	กพจ.สตูล	๒๐	๒๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๐	๑๐๐.๐๐
๓	กพจ.นราธิวาส	๑๖	๑๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๖	๑๐๐.๐๐
๔	กพอ.ยะลา	๑๕	๑๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๕	กพอ.ยะนะ	๑๔	๑๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๔	๑๐๐.๐๐
๖	กพอ.ระโนด	๑๓	๑๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๗	กพอ.สายบุรี	๑๑	๑๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๘	กพอ.เบตง	๒	๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๙	กพจ.พัทลุง	๔๐	๓๙	๑	๐	๙๗.๕๐	๓๙	๑๐๐.๐๐
๑๐	กพจ.ยะลา	๕๕	๕๓	๒	๐	๙๖.๓๖	๕๓	๑๐๐.๐๐
๑๑	กพอ.สุโขทัย-ลก	๑๙	๑๘	๑	๐	๙๔.๗๔	๑๘	๑๐๐.๐๐
๑๒	กพอ.หาดใหญ่	๑๓๙	๑๓๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓๙	๙๘.๕๖
๑๓	กพจ.สงขลา	๓๖	๓๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๓๕	๙๗.๒๒
๑๔	สพต.๓	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม		๔๐๖	๔๐๒	๔	๐	๙๙.๐๑	๓๙๙	๙๙.๒๕

สรุปรายงานการเพิ่ม-ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และเรื่องร้องเรียนประเภทไฟตก ปี ๒๕๖๓ เทียบกับ ปี ๒๕๖๒
 ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๓)

ที่	กฟพ.	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด			เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อไฟฟ้าตก		
		ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
๑	กฟจ.ยะลา	๔๘	๕๓	๑๑๐.๔๒	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	๓๖	๗๐.๕๙	๖	๐	๐.๐๐
๕	กฟจ.สตูล	๘	๒๐	๒๕๐.๐๐	๐	๑	๑๐๐.๐๐
๖	กฟจ.พัทลุง	๓๓	๔๐	๑๒๑.๒๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.หาดใหญ่	๑๒๗	๑๓๙	๑๐๙.๔๕	๔	๕	๑๒๕.๐๐
๘	กฟอ.สุโขทัย-ลก	๑๑	๑๘	๑๖๓.๖๔	๑	๐	๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๑	๒	๒๐๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๐	กฟอ.สายบุรี	๔	๑๑	๒๗๕.๐๐	๑	๐	๐.๐๐
๑๑	กฟอ.ระโนด	๑๑	๑๓	๑๑๘.๑๘	๓	๑	๓๓.๓๓
๑๒	กฟอ.สะเดา	๘	๑๕	๑๘๗.๕๐	๐	๐	๐.๐๐
๑๓	กฟอ.จะนะ	๑๕	๑๔	๙๓.๓๓	๔	๓	๗๕.๐๐
๑๔	สฟต.๓	๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม		๓๕๙	๔๐๓	๑๑๒.๒๖	๒๗	๑๑	๔๐.๗๔

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

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	กลุ่ม	ประเภทเสียงของตู้ไฟฟ้า	หัวข้อย่อย	ผลการดำเนินการ
1	กฟช.ยะลา	C-19134355	14	28 สิงหาคม 2563 11:58 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
2	กฟช.พัทลุง	C-19115664	17	25 สิงหาคม 2563 15:12 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
3	กฟช.พัทลุง	C-19149298	12	30 สิงหาคม 2563 18:53 น.	ร้องขอ	ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า		กำลังดำเนินการ
4	กฟอ.หาดใหญ่	C-19072175	24	18 สิงหาคม 2563 18:21 น.	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	กำลังดำเนินการ
5	กฟอ.หาดใหญ่	C-19134773	14	28 สิงหาคม 2563 13:22 น.	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ