



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.3)

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กบล.()58/2564

วันที่ 13 มกราคม 2564

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

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

กบล.(ต3) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น , ชื่นชม , แจ้งเหตุ , แจ้งเบาะแส , ร้องเรียน ของ กฟต.3 ประจำเดือน ธันวาคม 2563 (สะสม 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 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 1,636 เรื่อง ปิดเรื่องแล้ว 1,635 เรื่อง กำลังดำเนินการ 1 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1

2. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. , กฟย. ในสังกัด ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน จำนวนเรื่องทั้งหมด 300 เรื่อง ปิดเรื่องแล้ว 300 เรื่อง ปิดเรื่อง ร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน 297 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2

3. สรุปรายงานการ เพิ่ม – ลด จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เทียบปี 2563 กับปี 2562 เรื่อง ร้องเรียนทั้งหมดปี 2563 จำนวน 300 เรื่อง เทียบกับปี 2562 จำนวน 359 เรื่อง ลดลง 59 เรื่อง และเรื่อง ร้องเรียนประเภทไฟตก ปี 2563 จำนวน 13 เรื่อง เทียบกับปี 2562 จำนวน 27 เรื่อง ลดลง 14 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3

4. มีเรื่องร้องขอ ที่กำลังดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง ได้แก่ กฟอ.สายบุรี รายละเอียดตาม เอกสารแนบ 4

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ จงอ่อน)

อก.บล.(ต3)

เรียน อฝ.ทุกฝ่าย , ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 , ผจก.กฟส.

เพื่อทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจำเนียร บุญแก้ว)

อฝ.วบ.(ต3) ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ต3)

12 ม.ค. 64

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. 10214

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ธ.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	กฟจ.พัทลุง	๑๓๓	๑๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒	กฟอ.จระนะ	๑๓๓	๑๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓	กฟจ.นราธิวาส	๙๖	๙๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๔	กฟจ.ปัตตานี	๗๖	๗๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๕	กฟอ.สะเตา	๕๔	๕๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๖	กฟอ.ระโนด	๓๕	๓๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๗	กฟอ.สายบุรี	๓๖	๓๕	๑	๐	๙๗.๒๒
๘	กฟอ.สุไหงโก-ลก	๓๒	๓๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๙	กฟอ.เบตง	๘	๘	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๐	สพต.๓	๔	๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๑	กฟจ.ยะลา	๑๖๒	๑๖๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๒	กฟจ.สงขลา	๑๘๙	๑๘๙	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๓	กฟอ.หาดใหญ่	๖๑๔	๖๑๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๑๔	กฟจ.สตูล	๖๔	๖๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐
รวม		๑,๖๓๖	๑,๖๓๕	๑	๐	๙๙.๙๔

สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานปิดเรื่องภายใน ๑๕ วัน

(เฉพาะเรื่องร้องเรียน)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ (สะสม ๑ ม.ค. - ๓๑ ธ.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	๑๔	๑๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๔	๑๐๐.๐๐
๒	กพจ.ยะลา	๓๗	๓๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๓๗	๑๐๐.๐๐
๓	กพจ.พัทลุง	๒๖	๒๖	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๖	๑๐๐.๐๐
๔	กพอ.จระนะ	๑๗	๑๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๗	๑๐๐.๐๐
๕	กพจ.สตูล	๑๓	๑๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๖	กพจ.นราธิวาส	๑๓	๑๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๗	กพอ.สายบุรี	๑๓	๑๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๘	กพอ.สุโงโกะ-ลก	๑๒	๑๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๒	๑๐๐.๐๐
๙	กพอ.สะเดา	๗	๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐
๑๐	กพอ.ระโนด	๕	๕	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๑๑	กพอ.เบตง	๑	๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑๒	สพต.๓	๑	๑	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑๓	กพอ.หาดใหญ่	๑๑๔	๑๑๔	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๑๑๒	๙๘.๒๕
๑๔	กพจ.สงขลา	๒๗	๒๗	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๖	๙๖.๓๐
รวม		๓๐๐	๓๐๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐	๒๙๗	๙๙.๐๐

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

ที่	กฟฟ.	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด			เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อไฟฟ้าตก		
		ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น(+)/ลดลง(-) (%)	ปี ๒๕๖๒ (เรื่อง)	ปี ๒๕๖๓ (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น(+)/ลดลง(-) (%)
๑	กฟจ.ยะลา	๔๘	๓๗	-๒๒.๙๒%	๗	๑	-๘๕.๗๑%
๒	กฟจ.นราธิวาส	๑๙	๑๓	-๓๑.๕๘%	๐	๐	๐.๐๐%
๓	กฟจ.ปัตตานี	๒๓	๑๔	-๓๙.๑๓%	๑	๐	-๑๐๐.๐๐%
๔	กฟจ.สงขลา	๕๑	๒๗	-๔๗.๐๖%	๖	๐	-๑๐๐.๐๐%
๕	กฟจ.สตูล	๘	๑๓	๖๒.๕๐%	๐	๑	๑๐๐.๐๐%
๖	กฟจ.พัทลุง	๓๓	๒๖	-๒๑.๒๑%	๐	๐	๐.๐๐%
๗	กฟอ.หาดใหญ่	๑๒๗	๑๑๔	-๑๐.๒๔%	๔	๖	๕๐.๐๐%
๘	กฟอ.สุโขทัย-กก	๑๑	๑๒	๙.๐๙%	๑	๐	-๑๐๐.๐๐%
๙	กฟอ.เบตง	๑	๑	๐.๐๐%	๐	๐	๐.๐๐%
๑๐	กฟอ.สายบุรี	๔	๑๓	๒๒๕.๐๐%	๑	๑	๐.๐๐%
๑๑	กฟอ.ระนอง	๑๑	๕	-๕๔.๕๕%	๓	๑	-๖๖.๖๗%
๑๒	กฟอ.สะเดา	๘	๗	-๑๒.๕๐%	๐	๐	๐.๐๐%
๑๓	กฟอ.จะนะ	๑๕	๑๗	๑๓.๓๓%	๔	๓	-๒๕.๐๐%
๑๔	สฟต.๓	๐	๑	๑๐๐.๐๐%	๐	๐	๐.๐๐%
รวม		๓๕๙	๓๐๐	-๑๖.๔๓%	๒๗	๑๓	-๕๑.๘๕%

มีเครื่องร้องขอ ที่กำลังดำเนินการ

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

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.สายบุรี	C-19774956	12	31 ธันวาคม 2563 11:51 น.	05 มกราคม 2564 09:01 น.	ร้องขอ	อื่นๆ	กำลังดำเนินการ