



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง กฟจ.ยล.
เลขที่ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ (๑ มิ.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มิ.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๓๘๒๓๕๘ ลว. ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๔๓๑๒๓๕ ลว. ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๕๓๕ ลว. ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๔๖๓๖๘๘ ลว. ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/
แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๑๙๔๔๐ ลว. ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการถูกงดจ่ายไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๑๓๘๒๓๕๘	ร้องเรียนการให้บริการ	๕ มิ.ย.๖๐	๘ วัน	เข้าตรวจสอบและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๔๓๑๒๓๕	แนะนำการให้บริการ	๑๔ มิ.ย.๖๐	ไม่สามารถติดต่อผู้ใช้ไฟได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๐๓๕๓๕	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๖ มิ.ย.๖๐	๓ วัน	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	www.pea.co.th	
C-๑๑๔๖๓๖๘๘	แนะนำการจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	๒๐ มิ.ย.๖๐	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๕๑๙๔๔๐	แนะนำการถูกงดจ่ายไฟ	๓๐ มิ.ย.๖๐		กำลังดำเนินการ	๑๑๒๙	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ แนะนำ

- แนะนำการให้บริการ แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องการให้บริการที่จอดรถ เนื่องจากวันที่ ๑๒/๖/๖๐ เวลาประมาณ ๑๕.๑๕ น. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ไปใช้บริการที่สำนักงาน กฟจ.ยะลา โดยมีคนพิการไปด้วย ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงจะขับรถเข้าไปจอดด้านใน ที่มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ แต่ทาง รพภ. แจ้งว่าไม่สามารถเข้าไปจอดได้ เนื่องจากเป็นพื้นที่เฉพาะคนในเท่านั้น ทำให้ลูกค้าต้องไปจอดด้านนอกและผู้พิการไม่ได้รับความสะดวก ต้องการให้ กฟจ.ยะลา มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องผู้ใช้ไฟไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ ๑๕๗/๕ ถ.สีโรรส ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๖๙๕๓๑๔ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณมะเซ็ง กะโด ลูกค้าแจ้งว่าไม่ได้รับบิลค่าไฟฟ้า ตั้งแต่รอบบิล ๐๑/๖๐ - ปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าไม่ทราบยอดค่าไฟฟ้า และวันครบกำหนด ทำให้ลูกค้าจ่ายกระแสไฟฟ้า ทำให้ลูกค้าได้รับความเสียหาย เนื่องจากลูกค้าประกอบธุรกิจ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับลูกค้า ด้วย

- แนะนำการถูกงดจ่ายไฟ แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ วันที่ ๒๘/๐๖/๒๕๖๐ (ไม่ระบุช่วงเวลา) ได้มีเจ้าหน้าที่ได้เข้าทำการตัดไฟเนื่องค่าชำระค่าบริการ ที่อยู่บ้านเลขที่ ๒๙/๑๘๖ ม.๑๒ ช.เจริญสวัสดิ์ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณภูวสุดา สุวรรณวารี หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๑๘๔๖๖๐๕๖ และได้มีการขออนุญาต ชำระในวันที่ ๒๙/๐๖/๒๕๖๐ และในวันที่ ๒๙/๐๖/๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ น ทางผู้ใช้ไฟฟ้าได้เดินทางไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าตามที่ได้แจ้งไว้กับทางเจ้าหน้าที่ แต่ในช่วงเวลา ประมาณ ๑๓.๐๐ น. ได้ถูกทางเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าเข้าตัดไฟ(ถูกถอดมิเตอร์) ทางผู้ใช้ไฟฟ้าจึงติดต่อไปยัง กฟจ.ยะลา เพื่อแจ้งกับทางเจ้าหน้าที่เพื่อมาทำการต่อกลับ ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ปลายที่เลี้ยงไว้ตาย เพราะขาดออกซิเจน และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการให้ผู้ดูแล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบในงานงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น

๓.๓ ร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ ร้องเรียน กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับ ล่าช้า เนื่องจากวันที่ ๐๓/๐๖/๖๐ เกิดเหตุไฟฟ้าดับกว้าง ช่วงเวลา ๐๘.๔๐ น. โดยไม่ทราบสาเหตุ บริเวณบ้านเลขที่ ๑๖๔ ม.๓ หมู่บ้านปิยะมิตร ๔ ต.ถ้ำทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจาก อบต.ถ้ำทะเล ประมาณ ๔ กม. ลูกค้าติดต่อมาที่ ๑๑๒๙ ช่วงประมาณ ๑๐.๔๐ น. ซึ่งได้มีการประสานงานไปยัง กพอ.บันนังสตา เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันเวลา ๑๓.๓๔ น. ลูกค้ายังไม่ได้รับการแก้ไข รวมระยะเวลาที่ไฟฟ้าตกเป็นเวลาประมาณ ๕ ชม. ทำให้ลูกค้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียนการให้บริการ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าได้ขอทำการขยายเขตระบบไฟฟ้า ซึ่งในรายละเอียดที่ชำระเงินมีการเทคอน เนื่องจากระยะทางเกิน ๒๐ เมตร. แต่เวลาเจ้าหน้าที่มาเพิ่มเสาไฟฟ้า ไม่ได้ทำการเทคอนตามที่ใช้ไฟเข้าใจ ติดต่อไป เจ้าหน้าที่บอกว่าแผนกก่อสร้างประชุม ผู้ใช้ไฟจึงอยากทราบว่าการเทคอน ความจริงนั้นทำกันอย่างไร เพราะที่เพิ่มเสาไฟ ๑ ต้นนั้น แค่ปิดลมกับดินเพียงอย่างเดียว ผู้ใช้ไฟขอค่าชี้แจงด้วย

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ แนะนำการให้บริการเรื่องการให้บริการที่จอดรถ เนื่องจาก รปภ.ไม่ทราบว่า มีผู้พิการนั่งอยู่ในรถยนต์มาด้วย แล้วให้จอดรถบริเวณนอกสำนักงานและผู้ใช้ไฟก็ไม่แจ้งกับ รปภ. ว่ามีผู้พิการอยู่ในรถยนต์ด้วย ทพ.บ.ท.ยล. ได้กำชับให้ รปภ. เข้มงวดในการจรวจรถยนต์เข้าในสำนักงานทุกคัน ในกรณีผู้ใช้ไฟจะเข้าจอดรถยนต์ภายในสำนักงาน ให้ รปภ. สอบถามมีคนพิการมาด้วยหรือไม่ ถ้าไม่มีให้จอดรถยนต์ข้างนอกสำนักงาน ถ้ามีคนพิการให้ รปภ. อนุญาตเข้าจอดรถยนต์ภายในสำนักงาน กฟจ.ยล. ได้

๔.๒ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า สาเหตุ การไฟฟ้าฯได้ส่งใบแจ้งหนี้โดยใส่ไว้ในกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ได้ติดไว้ข้างบ้านซึ่งมีสายรั้งห้อยปิดไว้ทำให้ผู้ใช้ไฟมองไม่เห็น โดยปัจจุบันทางการไฟฟ้าได้นำกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ไปติดที่ทางเข้าประตูบ้าน ให้ผู้ใช้ไฟเห็นชัดเจนอยู่ในระดับสายตาเรียบร้อยแล้ว

๔.๓ เรื่องแนะนำการถุกงดจ่ายไฟ อยู่ในระหว่างดำเนินการ และขอเน้นย้ำให้ตรวจสอบว่าผู้ใช้ไฟมาทำเรื่องผ่อนผันการชำระค่าไฟไว้หรือไม่ก่อนดำเนินตัดมิเตอร์ทุกครั้ง

๔.๔ เรื่องร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า ทพ.กบ.บสท ได้ดำเนินการ ติดต่อผู้ร้องเรียนชี้แจงทำความเข้าใจ ในช่วงวันเวลาขณะนั้น พบว่ามีเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมกันจำนวนมาก ๔ เหตุการณ์ ๑. ไฟฟ้าขัดข้องบ้านสันติ ๒ .ไฟฟ้าขัดข้องบ้านปิยมิตร ๔ (ไลน์แรงสูง) ๓.ไฟฟ้าขัดข้องบ้านปิยมิตร๔ (แรงต่ำขาด) ๔. ไฟฟ้าขัดข้องบ้านตือนีอริง (บ.กือลอง) ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องออกปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามลำดับทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้ผู้ใช้ไฟได้รับความไม่สะดวกและเดือดร้อน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ซ่อมแซมสำเร็จเรียบร้อยแล้วในวันที่ ๓/๖/๖๐ และสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าเวลาประมาณ ๑๕.๓๐ น.

๔.๕ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าได้ขอทำการขยายเขตระบบไฟฟ้า ซึ่งในรายละเอียดที่ชำระเงินมีการเทคน แต่ทางการไฟฟ้าฯ ไม่ได้ดำเนินการเทคนให้ นั้น ได้ทำการสอบถามผู้รับเหมาของการไฟฟ้าฯ แล้วผู้รับเหมาแจ้งดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ผู้รับเหมาได้ทำการพักงานก่อสร้างไว้ชั่วคราว และจะมาดำเนินการในครั้งต่อไป ซึ่งปัจจุบันทางผู้รับเหมาได้เข้าดำเนินงานแล้วเสร็จในวันที่ ๑๘/๖/๖๐ โดยการ เทคนเสาและพาดสายอลูมิเนียมหุ้มฉนวนให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งแนวทางการป้องกันกรณีดังกล่าวหากมีความจำเป็นที่จะต้องพักการก่อสร้างไว้ชั่วคราวขอให้อำนวยให้ผู้ไฟทราบพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลด้วย

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

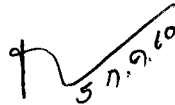
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มิ.ย. ถึง ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๑	๐	๐	๕
ร้อยละ	๘๐%	๐%	๒๐%	๐%	๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) แต่ยังคงเหลือ ๑ เรื่องคือเลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๑๙๕๔๐ เรื่องแนะนำการถูกจ่ายไฟที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องมีระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗ วัน ในภาพรวมอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ) ยกเว้นข้อร้องเรียนเลขที่ C-๑๑๓๘๒๓๕๘ระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟ ๘ วัน จึงขอเน้นย้ำเรื่องให้ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

หม.บค.ยล.

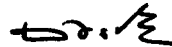
ที่ ยล. ขค.นต.) ๑๕/๖/๗๐

ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ๒.๐(มิติที่๓)

- ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส. กฟย.หม., ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายฉัตรชัย เสียรอุดมพร)

ผจก.กฟจ.ยล.