



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐
อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ (๑ ส.ค. - ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ส.ค. - ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๐

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๖๘๓๔๒๘ ลว. ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๖๘๓๖๔๘ ลว. ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๓๔๐ ลว. ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๓๔๖ ลว. ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๔๒๔๘๓ ลว. ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๓๒๕๑๙ ลว. ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๔๖๗๖๘ ลว. ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๑๖๘๓๔๒๘	ร้องเรียนการให้บริการ	๑ ส.ค.๖๐	๒	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๖๘๓๖๔๘	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑ ส.ค.๖๐	๑๕	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๐๕๓๔๐	ร้องเรียนการให้บริการ	๒๘ ส.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	PEA mobile	
I-๖๐๐๐๕๓๔๖	ร้องเรียนการให้บริการ	๒๘ ส.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	www.pea.co.th	
C-๑๑๘๔๒๔๘๓	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๓๐ ส.ค.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๘๓๒๕๑๙	แนะนำการให้บริการ	๓๑ ส.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	
C-๑๑๘๔๖๗๖๘	แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๓๑ ส.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ แนะนำ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า แนะนำ กฟอ.บ้นนังस्ता จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ บ้านเลขที่ ๑๓๓ ม.๖ ต.ตลิ่งชัน อ.บ้นนังस्ता จ.ยะลา จุดสังเกต อยู่บริเวณหมู่บ้านนิคมกือลอง ใกล้ศูนย์ราชการนิคมสร้างตนเอง แจ้งว่าโดยเดือนนี้ไฟฟ้าดับประมาณ ๑๕ ครั้ง แจ้งว่าไฟฟ้าดับทุกครั้งที่มีฝนตก ลมแรง ผู้ใช้ไฟเกรงว่าอาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการที่ไฟฟ้าดับบ่อย และทำให้ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า แนะนำ กฟอ.ยะหา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย เลขที่ ๑๕/๒ ม.๒ ต.บาไร่ อ.ยะหา จ.ยะลา อยู่บริเวณหมู่บ้านต้นหยง ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าจะเกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ เฉลี่ยเดือนละ ๓ ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.ยะหา เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำการให้บริการ แนะนำ กฟอ.บ้นนังस्ता จ.ยะลา เรื่องแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า วันที่ ๒๗/๐๘/๖๐ เวลา ๐๙:๓๓ น. ได้ติดต่อเข้ามาแจ้งเหตุไฟฟ้าดับกว้างกับทาง ๑๑๒๙ อ้างอิง C-๑๑๘๒๘๓๐๙ บริเวณ จุดสังเกต หมู่บ้านถ้ำทะเล เป็นเสาโทรศัพท์ดีแทค (เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ทราบ) ต. ถ้ำทะเล อ. บ้นนังस्ता จ. ยะลา ขณะนี้เวลา ๒๓.๑๔ น. ลูกค้ายังไม่ได้รับการแก้ไข จึงต้องการแนะนำไปยัง กฟอ.บ้นนังस्ता ให้เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าดับโดยด่วนหากมีผู้ติดต่อเข้ามาแจ้งเหตุ เนื่องจากลูกค้าได้รับความเดือดร้อน

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่อง ไม่ได้รับบิลใบแจ้ง บ้านเลขที่ ๑๙/๒ ม.๒ ต.วังพญา อ.รามัน จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๘๑๑๗๑๘๖ ลูกค้านำแจ้งว่าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าตามวันที่กำหนดแจ้งวารอบบิล ๐๗/๖๐ พึ่งได้รับใบแจ้งวันที่ ๒๗/๐๘/๖๐ ทำให้ลูกค้าไม่ทราบยอดค่าไฟฟ้าและอาจจะถูกตัดกระแสไฟฟ้าได้ จึงต้องการให้ทาง กฟจ.ยะลา มีการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ตรงตามกำหนดทุกครั้ง

๓.๒ ร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ ร้องเรียน กฟอ.กรงปินัง จ.ยะลา เรื่องไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ลูกค้าแจ้งว่าเวลาที่ไฟฟ้าดับจะติดต่อไปแจ้งเหตุที่การไฟฟ้า กฟอ.กรงปินัง หมายเลข ๐๗๓๒๓๘๓๓๓๓ ประมาณ ๔-๕ ครั้ง ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ล่าสุดวันที่ ๓๑/๐๗/๖๐ เวลา ๑๕.๐๐ น. จึงต้องการร้องเรียนมายัง กฟอ.กรงปินัง ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรรับสายโทรศัพท์เพื่อคอยรับเรื่องแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเข้ามา เนื่องจากลูกค้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก

- ร้องเรียนการให้บริการ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าจุดสังเกตเสาสัญญาณ โทรศัพท์ dtac บ้านถ้ำทะเล หลัง สถานีอนามัย ถ้ำทะเล ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ได้ โทรไปไม่มีคนรับสาย มีรับ ๑ ครั้ง แต่ไม่ใช่พนักงาน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ รปภ. เลยติดทาง call center ๑๑๒๙ ตั้งแต่ ๑๐ โมงเช้า ๑๑๒๙ ได้ประสานไปหน่วยงานแล้ว แต่ยังไม่มีความคืบหน้า ไม่มีเจ้าหน้าที่ ทางผมได้โทรทาง ๑๑๒๙ หลายครั้ง ๑๑๒๙ แจ้งก็ได้ประสานไปยังพื้นที่แล้ว แต่พื้นที่ก็ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ ไม่มีการอัปเดต สถานะการดำเนินการว่าจะเข้าแก้ไขได้ตอนไหนอย่างไร ติดอะไร ทำไม่ถึงล่าช้า ทำทำไมมาดำเนินการ ผู้ใช้ไฟได้แต่รอหวังว่าเจ้าหน้าที่จะเข้าดำเนินการให้ จนถึงวันที่ ๒๗/๐๘/๒๕๖๐ ก็ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ การไฟฟ้าฯ อ.บ้นนังस्ताมีกรณีแบบนี้บ่อยมาก รบกวนดำเนินการแก้ไขในการบริการด้านไฟฟ้า (หมายเลขข้อร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๓๔๐ และ I-๖๐๐๐๕๓๔๖)

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า แนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ บ้านเลขที่ ๑๓๓ ม.๖ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา จากการตรวจสอบสาเหตุกระแสไฟฟ้าดับบ่อยสามารถ แบ่งสาเหตุได้ดังนี้ ๑) ต้นไม้ล้มทับสายแรงสูงจำนวน ๔ ครั้ง ๒) สัตว์เลื้อยคลาน(งูเขียวขี้เส้า)จำนวน ๑ ครั้ง ๓) ไม่พบสาเหตุสันนิษฐานงูขี้เส้า จำนวน ๒ ครั้ง

การไฟฟ้าได้การดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) ปรับปรุงบำรุงรักษาจำหน่ายทั้งแรงสูงและแรงต่ำให้มีความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ๒) สำรวจและขออนุมัติของบประมาณในการปรับปรุงเปลี่ยนสายไฟฟ้า ในพื้นที่ที่มีความบกพร่อง ๓) จัดเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าระบบจำหน่าย ๔) บำรุงรักษาห้อง แปลงและอุปกรณ์ป้องกัน ๕) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ ให้มีความรู้และระมัดระวังในการปลุก ต้นไม้และทำงานใกล้สายไฟฟ้า

๔.๒ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า แนะนำ กพอ.ยะหา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย เลขที่ ๑๕/๒ ม.๒ ต.บาโร๊ะ อ.ยะหา จ.ยะลา อยู่บริเวณหมู่บ้านตันหยง จากการตรวจสอบสาเหตุเกิดจากขัดข้องในระบบแรงต่ำ ปัจจุบันได้แก้ไข ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ สับเปลี่ยน ฟิวส์ แรงต่ำจ่ายไฟได้ตามปกติเมื่อ ๒๙/๐๘/๖๐ เวลาประมาณ ๐๙.๓๐น. (ชุดเวรฯ ได้ออกแก้ไขแล้ว เรื่องร้องเรียน มาตามหลัง)

๔.๓ เรื่องแนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า วันที่ ๒๗/๐๘/๖๐ เวลา ๐๙:๓๓ น. ได้ติดต่อเข้ามาแจ้งเหตุไฟฟ้าดับกว้างกับทาง ๑๑๒๙ อ้างอิง C-๑๑๘๒๘๓๐๙ บริเวณ จุด สังกะสี หมู่บ้านถ้ำทะเลลุ่มนี้ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

๔.๔ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า แนะนำ กพจ.ยะลา เรื่อง ไม่ได้รับบิลใบแจ้ง บ้านเลขที่ ๑๙/๒ ม.๒ ต.วังพญา อ.รามัน จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๘๑๑๗๑๘๖ นั้น ปัจจุบันอยู่ในระหว่าง ดำเนินการ

๔.๕ เรื่องร้องเรียน กพอ.กรงปินัง จ.ยะลา เรื่องไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ลูกค้าแจ้งว่าเวลาที่ไฟฟ้าดับจะ ติดต่อไปแจ้งเหตุที่การไฟฟ้า กพอ.กรงปินัง หมายเลข ๐๗๓๒๓๘๓๓๓๓ นั้น สาเหตุเกิดไฟฟ้าแรงสูงไลน์เมนพีดี เดอร์ ๓ ดับ จาก สฟพ.ยล.๑ เวลา ๑๕.๐๐ น. สภาพอากาศ ฝนตกหนักลมแรง ทำให้ต้นไม้พาดสายแรงสูง เฟส A ขาด ระบบโทรศัพท์ของสำนักงาน กพย. กปน. ใช้การไม่ได้ หลังจากไฟฟ้าแรงสูงดับ กพย. กปน. ร่วม ชุดฮอตไลน์กระเช้ายะลาได้ร่วมกันแก้ไข สามารถจ่ายไฟได้ เวลา ๑๘.๓๐ น. และก่อนหน้านี้ได้ทำการสวิชชิง ย้ายโหลด เพื่อจ่ายไฟก่อน ๑๘.๓๐ น. แล้ว

๔.๖ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าจุดสังเกตเสาสัญญาณ โทรศัพท์ dtac บ้านถ้ำทะเล หลังสถานีอนามัยถ้ำทะเล ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ได้นั้นปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

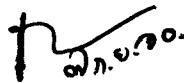
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. ถึง ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๐ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๑	๐	๑	๖
ร้อยละ	๕๗.๑๔%	๐%	๑๔.๒๘%	๐%	๑๔.๒๘%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) ยกเว้นคำร้องเลขที่ 1-๖๐๐๐๕๓๔๐, 1-๖๐๐๐๕๓๔๖, C-๑๑๘๓๒๕๑๙ และ C-๑๑๘๔๖๗๖๘ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องใน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๖๗ วัน ซึ่งเกินกว่าค่ามาตรฐาน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ)ซึ่งมีข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๑ เรื่อง ได้แก่ ข้อร้องเรียนหมายเลข C-๑๑๖๘๓๖๔๘ เรื่องแนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเข้าติดต่อชี้แจงเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วัน หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาด้วยทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทพ.บค.ยล.

ที่ยล.๒๓๖๑๘๗๒/๗๐

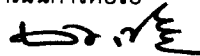
ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ๒.๐(มติที่๓)

- ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส.,กฟย.

ทพ.ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายฉัตรชัย เจียรอุคมพร,

ผจก.กฟจ.ยล.