



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๐

อ้างอิง

ถึง กฟจ.ยล.

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.ยล.

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

**๑. ข้อเท็จจริง**

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

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๕๔๐ ลว. ๔ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน อื่นๆ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๗๔๘๑๓ ลว. ๕ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๘๒๘๕๓ ลว. ๗ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๙๐๘๓๙๑ ลว. ๑๑ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๙๓๗๒๙๕ ลว. ๒๑ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๖๑๕๑ ลว. ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๖๘๓๐ ลว. ๒๕ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๐๐๐๕๕๔๐	ร้องเรียนอื่นๆ	๔ ก.ย.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	www.pea.co.th	
C-๑๑๘๗๔๘๑๓	ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๕ ก.ย.๖๐	๘	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๘๘๒๘๕๓	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๗ ก.ย.๖๐	๕	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๙๐๘๓๙๑	ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน	๑๑ ก.ย.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๑๙๓๗๒๙๕	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๒๑ ก.ย.๖๐	๑๐	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๐๖๑๕๑	แนะนำอื่นๆ	๑๘ ก.ย.๖๐	๑๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๐๐๐๖๘๓๐	แนะนำการให้บริการ	๒๕ ก.ย.๖๐	๖	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ แนะนำ

- แนะนำ กฟอ.บันนังสตา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย(C-๑๑๙๓๓๗๒๙๕) บริเวณหมู่บ้านฉลองชัย ม.๔ ต. เชื้อนบางกลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา แจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยในพื้นที่และล่าสุด ไฟฟ้าดับติดต่อกันมา ๓ วันแล้ว ทำให้ได้รับความเดือดร้อน ผู้ใช้ไฟฟ้าอยากให้เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าปรับปรุงคุณภาพของไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากกว่านี้ เพื่อไม่ให้ไฟฟ้าดับบ่อย

- แนะนำ ผู้ใช้ไฟแจ้งให้ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าเนื่องจากค่าไฟฟ้าเพิ่มเป็น๒เท่า(I-๖๐๐๐๖๑๕๑) ไม่ทราบสาเหตุ ขอให้ดำเนินการให้ด่วน เลขที่ ๙๗/๓๗๒ ช.เกษตร๔ ถนนสาย๑๕ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

- แนะนำการให้บริการ(I-๖๐๐๐๖๘๓๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟในระบบ PEA Mobile Application เพื่อชำระค่าไฟฟ้าได้ โดยระบบเตือนว่าชื่อเรียกซ้ำหรือมีรายการหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า และรหัสเครื่องวัดนี้แล้ว

#### ๓.๒ ร้องเรียน

- ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๑๘๗๔๘๑๓) ร้องเรียน กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่อง การ ผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๐๗๕๘๘๖ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ อับสาลาคาล ปาทาน ที่ อยู่ ๒ ม.๑ ต.กาญบ่อเกาะ อ.รามัน จ.ยะลา ลูกค้าแจ้งว่าวันที่ ๐๕/๐๙/๖๐ เวลา ๑๐.๔๐ น. ได้เข้าไป สำนักงาน กฟอ.รามัน เพื่อเข้าไปชำระค่าไฟฟ้า ๐๗/๖๐ จำนวน๑,๒๘๓.๖๘ บาท ๐๘/๖๐ จำนวน ๑,๓๘๙.๙๘ บาท ครบกำหนด ๐๗/๐๙/๒๕๖๐ แต่ลูกค้าสะดวกชำระยอดเดือน ๐๗/๖๐ ก่อน เพราะยอด เดือน๐๘/๖๐ ยังไม่ครบกำหนด จึงต้องการทราบว่าทำไมถึงชำระค่าไฟฟ้าเดือนเดียวก่อนไม่ได้ เนื่องจาก ลูกค้าแจ้งว่าไม่สะดวกชำระทั้ง ๒ ยอด

- ร้องเรียนอื่นๆ(I-๖๐๐๐๕๕๔๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟดับบ้านปาตูปูเต๊ะ ตั้งแต่ ๕ โมงเย็นไม่มาซ่อม ตัด สายโทรศัพท์เพื่อไม่รับแจ้งนอกเวลาราชการ ไม่มีการบริการประชาชนเลย

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๑๘๘๒๘๕๓) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยบริเวณ หมู่ที่ ๑๑ ต.สะเตงนอก อ.เมือง จ.ยะลา ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ทราบสาเหตุ เบื้องต้นผู้ใช้ไฟฟ้าเคยแจ้งเรื่องไปยังการ ไฟฟ้าต้นสังกัดแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน และไม่ได้รับความสะดวกใน การใช้ไฟ จึงต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๙๐๖๑๕๑ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

นาง ฟารีดา ระเด่นอาหมัด

- ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน(C-๑๑๙๐๘๓๙๑) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ลูกค้าแจ้งว่าช่วงเดือนสิงหาคม ๖๐ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับเหมาเข้ามาแจ้งเดือนตัดกระแสไฟฟ้า บ้านเลขที่ ๔๕/๔ ม.๗ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๘๐๙๒๑๔๖ ในนามคุณสุกรี ยีดาเฮ เนื่องจากมียอดค้างชำระค่าไฟฟ้า รอบบิล ๐๗/๖๐ จำนวน ๕๙๔.๗๙ บาท ตัดบัญชีไม่ผ่านวันที่ ๑๑/๐๘/๖๐ เจ้าหน้าที่ผู้รับเหมาที่มาแจ้งเดือนให้ชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มจำนวน ๑๐๗ บาท แต่ที่บ้านไม่ถูกตัดกระแสไฟฟ้า เนื่องจากลูกค้ามีการเจรจากับผู้รับเหมา แต่ทุกครั้งที่เข้ามาแจ้งเดือนจะมาโว้ยวาย และพูดว่าไม่มีอะไรคุยกับ ผู้จัดการผม ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบและพัฒนา งานบริการให้ดียิ่งขึ้น

#### ๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

- ๔.๑ เรื่องแนะนำ กพอ.บับนังस्ता เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่บ้านฉลองชัยนั้น สาเหตุสรุปได้ดังนี้
- ๑) ต้นไม้ล้มทับสายไฟแรงสูง จำนวน ๑ ครั้ง
  - ๒) ลูกถ้วยแรงสูง ๕๗-๓ ระเบิด จำนวน ๑ ครั้ง
  - ๓) ทางมะพร้าวปลิวเตะสายแรงสูง จำนวน ๑ ครั้ง

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบับนังस्ताได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้

- ๑) วันที่ ๑๘ ก.ย.๖๐ กพภ.ได้จัดทีมเข้าไปดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงและตัดต้นไม้ตั้งแต่อุปกรณ์ BAA ๒R-๐๑ ถึงปลายสาย บ.จุฬารณ๒
- ๒) สำรองขออนุมัติงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง
- ๓) จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้
- ๔) บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของพื้นที่ดังกล่าว
- ๕) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องอันเนื่องจากการปลุกต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า

๔.๒ เรื่องแนะนำ ผู้ใช้ไฟแจ้งให้ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าเนื่องจากค่าไฟฟ้าเพิ่มเป็น ๒ เท่า ไม่ทราบสาเหตุ นั้น พนักงานบัญชี กพภ.ยะลาได้เข้าพบผู้ใช้ไฟและได้อธิบายโดยให้ดูสถิติการใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือนมีการใช้ไฟไป ๔๐๐ กว่าหน่วยซึ่งถูกต้องสม่ำเสมอ เป็นการที่ใช้ไฟจริงของผู้ใช้ไฟ

๔.๓ เรื่องแนะนำการให้บริการ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟในระบบ PEA Mobile Application เพื่อชำระค่าไฟฟ้านั้น เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าไปใช้ระบบชำระผ่าน PEA Mobile ไม่ถูกต้องครบถ้วนจึงไม่สามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้า ครั้งเดียวได้หลายหมายเลขผู้ใช้ไฟ หรือ CA ปัจจุบันได้แนะนำผู้ใช้ไฟ โดยการให้ไปที่เพิ่มชื่อและใส่หมายเลขผู้ใช้ไฟ หลาย CA ได้

๔.๔ เรื่องร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ร้องเรียน กพอ.รามัน จ.ยะลา เรื่อง การผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๐๗๕๘๘๖ นั้น จากการตรวจสอบข้อมูลในระบบพบว่า ค่าไฟฟ้าของเดือน ๐๗/๖๐ ครบกำหนดชำระวันที่ ๔ ส.ค.๖๐ และ ค่าไฟฟ้าของเดือน ๐๘/๖๐ ครบกำหนดชำระวันที่ ๔ ก.ย.๖๐ ซึ่งผู้ใช้ไฟเข้าชำระวันที่ ๕ ก.ย. ๖๐ ซึ่งเกินกำหนดชำระทั้ง ๒ บิล โดยกพอ.รามัน ได้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ได้ชี้แจงกับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของ กพภ.
- ๒) ชี้แจงการปฏิบัติงานผู้รับแจ้งตัด-ต่อกลับมิเตอร์
- ๓) ชี้แจงการใช้บริการและแก้ไขปัญหา

๔.๕ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟดับบ้านปาตูปูเต๊ะแล้วไม่รับแจ้งและเข้าดำเนินการแก้ไขนั้น สาเหตุ ที่ทำให้ไฟดับเนื่องจากก๊อไฟหักพาดสายเนื่องจากฝนตกหนักลมแรงและในวันดังกล่าวมีกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลายจุดและได้ดำเนินการจุดสำคัญลายเม่นก่อนและได้เรียงตามลำดับถึงไลน์ บาดูปูเต๊ะเป็นเวลา ๑๙.๐๐น. พนักงานได้พิจารณาถึงความปลอดภัยแล้วเห็นไลน์ดังกล่าวเป็นพื้นที่สีแดงซึ่งเคยเกิดเหตุเผาหม้อแปลงและวางระเบิดเสาไฟฟ้ามาแล้วจึงขอเข้าดำเนินการในวันรุ่งขึ้น ปัจจุบัน ผจก.ธต.ได้เข้าชี้แจงกับผู้ใหญ่บ้านและผู้อำนวยการโรงเรียน ตชด. แล้วถึงสาเหตุที่หลังเวลาราชการไม่เข้าดำเนินการเพราะมีไฟดับหลายจุดส่วนที่ว่าพนักงานตัดสายโทรศัพท์เนื่องจากวางโทรศัพท์ไม่สนิดขณะรีบออกไปแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ผจก.ธต.จึงได้ขอโทษในความบกพร่องครั้งนี้แล้ว

๔.๖ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยบริเวณ หมู่ที่ ๑๑ ต.สะเตงนอก อ.เมือง จ.ยะลานั้น ส่วนเกี่ยวข้องได้ตรวจสอบข้อมูลว่าภายในเดือนที่ผู้ร้องเรียนมาว่ามีลมพายุฝนตกลมแรงทำให้ต้นยางหักล้มทับสายทำให้ฟิวส์คุมไลน์ขาด ทาง กฟจ.ยล.จัดแผนกตัดต้นไม้และจัดทำสับเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวน

๔.๗ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพนั้น สาเหตุผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจในการให้บริการการใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าจังหวัดกาญจนบุรีไม่ใช่การไฟฟ้ายะลา แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีครอบครัวที่ยะลา และจังหวัดกาญจนบุรีซึ่งรับผิดชอบค่าไฟฟ้า๒ที่ ได้โทรแจ้ง Call Center เจ้าหน้าที่การไฟฟ้ากาญจนบุรีพูดจาไม่สุภาพ แต่ได้ให้หมายเลขผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าจังหวัดยะลา ปัจจุบันได้โทรศัพท์ไปแจ้งผู้ใช้ไฟ ให้โทรไป Call Center โดยบอกหมายเลขผู้ใช้ไฟบ้านที่จังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป

๕. การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

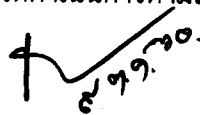
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. ถึง ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๐ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๑	๐	๒	๗
ร้อยละ	๕๗.๑๔%	๐%	๑๔.๒๘%	๐%	๒๘.๕๗%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๒๐ วัน) ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องในค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๘๕ วัน ซึ่งเกินค่ามาตรฐาน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ)ซึ่งมีข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๔ เรื่อง ได้แก่ ข้อร้องเรียนหมายเลข C-๑๑๘๗๔๘๑๓, C-๑๑๙๓๗๒๙๕, I-๖๐๐๐๖๑๕๑ และI-๖๐๐๐๖๘๓๐ จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเข้าติดต่อชี้แจงเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วัน หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาด้วยทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

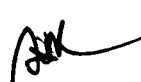
ที่ยล.

ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไส ๒.๐(มิติที่๓)

- ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส.,กฟย. และทผ.ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวาสะ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.