



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๐  
อ้างอิง

เรียน ผจก.ยล.

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

**๑. ข้อเท็จจริง**

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

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๐๖๒ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๑๕๙๙๑ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๑๒๒ ลว. ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขอไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๖๒๗๐๗ ลว. ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๒๔๖ ลว. ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๘๘๔๓๕ ลว. ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๐๐๑๑๐๖๒	ร้องเรียนจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๔ ธ.ค.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๒๓๑๕๙๙๑	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๔ ธ.ค.๖๐	๕	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๑๑๑๒๒	ร้องขอไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบฯ	๘ ธ.ค.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	www.pea.co.th	
C-๑๒๓๖๒๗๐๗	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๘ ธ.ค.๖๐	๔	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๑๑๒๔๖	แนะนำการให้บริการ	๑๘ ธ.ค.๖๐	๔	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	PEA Mobile	
C-๑๒๓๘๘๔๓๕	ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน	๒๒ ธ.ค.๖๐	-	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	ติดต่อผู้ร้องเรียนไม่ได้

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ แนะนำ

- แนะนำการให้บริการ(I-๖๐๐๑๑๒๔๖) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า”แม่ผม จะไปจ่ายค่าไฟ แต่ลืมพาใบแจ้งค่าไฟ ไป โคนเจ้าหน้าที่รับเงินบ่นและตำหนิเรื่องใบแจ้ง นอกจากนี้ยังบอกแม่ว่าทำให้เขาทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน ทั้งที่ในจุดบริการไม่มีคนอื่นรอคิวสักคน ยอมรับผิดชอบ ที่ไม่เอาใบแจ้งไป แต่ควรปรับปรุงคำพูดในการแนะนำครับ”

#### ๓.๒ ร้องเรียน

- ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(I-๖๐๐๑๑๐๖๒) ๑๓๓/๑๒๐ หมู่๙ ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

- ร้องเรียน กฟอ.ธารโต(C-๑๒๓๑๕๙๙๑) จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ ม. ๗ ต. บ้านแห อ. ธารโต จ. ยะลา อยู่ห่างจากวัดบ่อหินประมาณ ๑ กม. แจ้งว่ามีไฟฟ้าดับกว้างบ่อยครั้ง เดือนพฤศจิกายนมีเหตุการณ์ไฟฟ้าดับประมาณ ๔ ครั้ง เฉลี่ย ๑ ครั้ง ต่อสัปดาห์ และตั้งแต่วันที่ ๐๑/๑๒/๖๐ ไฟฟ้าดับแล้วประมาณ ๒ ครั้ง ทำให้ลูกค้าได้รับความเดือดร้อนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการร้องเรียน กฟอ.ธารโต ให้ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ ให้ดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าเกิน(C-๑๒๓๖๒๗๐๗) บริเวณบ้านเลขที่ ๘๒/๓๘ ม.๙ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากเทศบาล ตำบลสะเตงนอก ประมาณ ๕๐๐ เมตร บริเวณถนนร่มเกล้าตลาดนัดวันอาทิตย์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ ติดต่อแจ้งไฟฟ้าเกินที่ กฟจ.ยะลา มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการเข้าตรวจสอบ แต่เรื่องกลับเงียบไป และไม่ได้รับการติดต่อใดๆจาก กฟจ.ยะลา ระยะเวลาที่ผ่านมาส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อช่างเอกชนในพื้นที่เข้าตรวจสอบพบว่า ไฟฟ้าเกินอยู่ที่ ๒๗๐ -๒๘๐ โวลต์ เนื่องจากได้รับความเดือนร้อนและเกรงว่าจะเป็นอันตรายกับผู้อยู่อาศัยภายในบ้าน จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ กฟจ.ยะลา เร่งเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขโดยด่วน

- ร้องเรียน กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ(C-๑๒๓๘๘๔๓๕) ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อปลายเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ได้เข้าไปติดต่อที่ กฟอ.ธารโต เพื่อขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว จนท.พูดจาไม่สุภาพใช้น้ำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ ประชดประชัน เช่น เรื่องของคุณ แล้วแต่คุณ ไม่ให้คำปรึกษา และล่าสุดผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อเข้าไปที่ กฟอ.ธารโต เพื่อสอบถามว่าทางเจ้าหน้าที่จะดำเนินการในการติดมิเตอร์ให้เมื่อไร แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งอะไรกับผู้ใช้ไฟฟ้าบอกกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่าคิวยาว รูปลักษณะสีฐานของเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายมิเตอร์ ผู้ชาย ผิวขาว อายุไม่เกิน ๓๐ ปี ตัวท้วมๆ ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการควรบริการด้วยความเต็มใจและใช้คำพูดที่สุภาพให้มากกว่านี้/

๓.๓ ร้องขอไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต(I-๖๐๐๑๑๑๒๒) เนื่องด้วยชาวบ้านกว่า ๑๒ หลังคาเรือน สร้างบ้านห่างจากเสาไฟฟ้า จึงขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต ขอยปอเนาะ บ้านบาตูปือ ละ หมู่ที่ ๒ ต สะอะ อ กรงปินัง จ ยะลา

### ๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำการให้บริการ(I-๖๐๐๑๑๒๔๖) นั้นปัจจุบันกฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟที่มาชำระค่าไฟฟ้า เมื่อวันที่ ๑๔ ธ.ค. ๖๐ ได้พูดคุยและปรับความเข้าใจในคำพูดเป็นที่เข้าใจเรียบร้อยแล้ว

๔.๒ ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(I-๖๐๐๑๑๐๖๒) จากการสอบถามผู้ใช้ไฟสงสัยเรื่องค่าไฟแพง ซึ่งกฟจ.ยล. (ผบ.ป.) ได้แนะนำให้ผู้ผู้ใช้ไฟดูสถิติการใช้ไฟย้อนหลัง และชี้แจงให้ผู้ผู้ใช้ไฟดูหน่วยในมิเตอร์ปัจจุบันหน่วยขึ้นปกติ ผู้ใช้ไฟรับทราบและเข้าใจ

๔.๓ เรื่องร้องเรียน กฟอ.ธารโต(C-๑๒๓๑๕๙๙๑) จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยนั้นปัจจุบันกฟอ.ธารโตได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ ๑) ปรับปรุงระบบจำหน่ายทั้งแรงสูงและแรงต่ำให้มีความมั่นคงในการจ่ายไฟ ๒) สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด มิเตอร์ที่หมดเข้า ๓) จำเหมายเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟให้ได้มาตรฐาน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าเกิน(C-๑๒๓๖๒๗๐๗) ปัจจุบันกฟจ.ยะลา ได้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขโดยการกวดขันจุดต่อสายและวัดแรงดันได้ ๒๒๔ โวลต์ ตามมาตรฐานของ กฟผ. และได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟรับทราบเป็นที่เข้าใจดีแล้ว

๔.๕ ร้องเรียน กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ(C-๑๒๓๘๘๘๓๕) เนื่องจากผู้ใช้ไฟที่ร้องเรียนรายนี้ไม่ได้แจ้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ไว้ ไม่สามารถติดต่อได้และปัจจุบันกฟอ.ธารโตได้เชิญพนักงานและลูกจ้าง มาพูดคุยในเรื่องการรับโทรศัพท์ และการบริการลูกค้าเน้นย้ำให้พูดจาไพเราะนอบน้อม อ่อนหวานเป็นกันเองกับลูกค้า ให้ทุกคนมีความอดทน อดกลั้นบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ

๔.๖ ร้องขอไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต(I-๖๐๐๑๑๑๒๒)นั้น กฟจ.ยล. (ผบ.ค.) ได้เข้าสำรวจและแจ้งให้ผู้ร้องขอรวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการนำเข้าโครงการครัวเรือนไม่มีไฟฟ้าใช้ต่อไป

**๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ธ.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๑	๐	๒	๖
ร้อยละ	๕๐%	๐%	๑๖.๖๗%	๐%	๓๓.๓๓%	๑๐๐%

**๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน**

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๑๐.๖๗ วัน (ตามมาตรฐานใหม่ของกฟต.๓ ไม่เกิน ๒๐ วัน) ในส่วนขอระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘ วัน ซึ่งไม่เกินค่ามาตรฐาน (เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ) และขอเน้นย้ำให้ผู้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาด้วยทุกครั้งทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

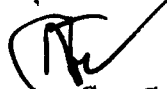
ทพ.บค.ยล.

ที่ยล.บค.๖ พ/พ/๖๖

ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรังไส ๒.๐(มิติที่๓)

- ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส.,กฟย. และทพ.ทุกแผนก ทราบดำเนินการต่อไป



(นายสงขล เรืองศรี)

ผจก.กฟจ.ยล.