



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (๑ ก.พ. - ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ก.พ. - ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๑

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๕๖๑๔๙๐ ลว. ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๗๗๑ ลว. ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๑๖ ลว. ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๖๓ ลว. ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๕๖๑๔๙๐	แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๘ ก.พ. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๐๗๗๑	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๔ ก.พ. ๖๑	ไม่สามารถติดต่อได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๐๙๑๖	ร้องเรียนการให้บริการ	๒๑ ก.พ. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Website	
I-๖๑๐๐๐๙๖๓	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๖ ก.พ. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Website	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๕๖๑๔๕๐) แนะนำ กพอ.กาบัง

จ.ยะลา เรื่อง ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า คุณ สะการัญญา สะแปอิง ที่อยู่ ๗๔ ม.๕ บ้านลาแล ต.บาละ อ.กาบัง จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๖๔๙๕๕๑ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า นาย ยะแธ สะแปอิง ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตั้งแต่เดือน ๑๒/๖๐ จนถึงปัจจุบัน จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบยอดค่างและกำหนดชำระค่าไฟฟ้า และจะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้าทุกเดือน จึงอยากให้ทางเจ้าหน้าที่รบกวนส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ตรงทุกเดือนเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบยอดและนำเงินไปชำระ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๗๗๑) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าบ้านซีเซะใน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ไฟดับบ่อยมาก ถ้าฝนตกนิดเดียวก็ดับแล้ว อยากให้ช่วยแก้ไขในส่วนนี้ด้วย เนื่องจากที่บ้านเปิดร้านค้าขายเลย ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

๓.๒ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๒๕๘๐๔๐๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ที่ รร.ตชต.นิคมพิทักษ์ราษฎร์ ม.๖ ต.บ้านแห อ.ธารโต จ.ยะลา ได้จัดกิจกรรมเข้าค่ายลูกเสือ พอถึงเวลา ๒๑.๓๐ น.ไฟฟ้าดับได้โทรแจ้งที่ไฟฟ้าธารโต พนักงานรับแจ้ง จน ขณะนี้เวลา ๑๐.๓๐ น.ของวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ แล้วไฟฟ้ายังไม่มาดำเนินการ

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๙๖๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า บริเวณบ้านผู้ใช้ไฟ ๗๒๒ สีโรรส ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา มักจะดับบ่อย แล้วก็ดับอยู่แค่จุดนี้จุดเดียว จำนวน ๗ หลัง ที่จะดับซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่หากเป็นการดับที่ใหญ่ขึ้นไปอีกชั้น ก็จะเป็นการดับฝั่งบ้านผมอยู่ฝั่งเดียว แต่อีกฝั่งถนนจะไม่ดับ และอีกฝั่งถนนก็ไม่เคยดับ จำอยากให้ส่วนเกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบแก้ไข

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๕๖๑๔๕๐) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแจ้งตัวแทนเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้ฉีกใบเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกราย กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน และกรณีผู้ใช้ไฟไม่อยู่บ้านให้ฝากเพื่อนบ้าน

๔.๒ แนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๗๗๑) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะหาได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้

๑.) ได้ติดต่อผู้ร้องเรียน (ไม่สามารถติดต่อได้)

๒.) ทำการเคลียไลน์ ระบบจำหน่ายแรงต่ำ , แรงสูง

๓.) ทำการวัดโหลดหม้อแปลงแรงต่ำ (บ.ซีเซะใน อ.ยะหา) มีหม้อแปลงเครื่องPEA ๔๐-๐๐๒๔๗๖ ขนาด ๓๐KVA ระบบแรงต่ำจ่าย๑เฟส๒สาย วัดกระแสได้ ๙๓ แอมป์ หม้อแปลงจ่ายโหลด ๗๒%

๔.) สาเหตุไฟฟ้าดับเนื่องจากไฟกระพริบรีโครสเซอร์รีโครส

๔.๓ ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๙๑๖) สาเหตุ ไฟฟ้าดับวันที่ ๒๐/๒/๖๑ เวลา ๒๑.๓๐น. พนักงานไม่กล้าออกดำเนินการในช่วงนี้เพราะเป็นพื้นที่เสี่ยงภัยมากๆ และเป็นระบบจำหน่ายที่ไกลประมาณ ๑๐ กม.(เข้าไปตามหุบเขา)แต่การไฟฟ้าธารโตได้บอกผู้ใช้ไฟจะเข้าดำเนินการวันถัดไป วันที่ ๒๑/๒/๖๑ F๓ ไฟฟ้าดับของอำเภอเบตง ไฟฟ้าธารโตต้องทำการย้ายโหลดก่อน หลังจากนั้นได้เข้าเคลียร์ระบบจำหน่ายไลน์ ของ รร. ตชต. ของผู้ร้องเรียนและสามารถดำเนินการจ่ายไฟได้เวลา ๑๐.๕๐น. ปัจจุบันไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการแก้ไข ๑.จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟให้ได้มาตรฐาน ๒.ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้มีความมั่นคงในการจ่ายไฟ

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

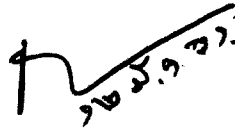
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ก.พ. ถึง ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๑	๐	๒	๐	๑	๔
ร้อยละ	๒๕%	๐%	๕๐%	๐%	๒๕%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๒๕ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๖๗ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ) ข้อร้องเรียนที่ระยะเวลาดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นเกิน ๕ วัน ได้แก่ หมายเลข I-๖๑๐๐๐๙๑๖ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ กรณีแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องล่าช้าซึ่งระยะติดต่อผู้ใช้ไฟ ๘ วัน และ หมายเลข C-๑๒๕๖๑๔๙๐ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้ากรณีไม่ได้รับบิลค่าไฟฟ้าซึ่งระยะติดต่อผู้ใช้ไฟ ๖ วัน จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

หม.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาบุรี ๒.๐(มิติที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กฟย.ทผ., ทุกแผนก
ทราบดำเนินการต่อไป



(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟจ.ยล.

12 มี.ค. 2561