



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.
เลขที่ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๑
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (๑ มี.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มี.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๖๕๑๕๕๖ ลว. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแส ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๖๕๑๗๗๕ ลว. ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๑๕๘ ลว. ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๒๕๔ ลว. ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๗๓๙๑๒๖ ลว. ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๖๕๑๕๕๖	แจ้งเบาะแส ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๒ มี.ค. ๖๑	เป็นการแจ้งละเมิดไม่ได้ติดต่อชี้แจง	ปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๖๕๑๗๗๕	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๒ มี.ค. ๖๑	ไม่สามารถติดต่อได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๑๑๕๘	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๒ มี.ค. ๖๑	ไม่สามารถติดต่อได้	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	สปน/ สดง./ ปปช./ ปปท.	
I-๖๑๐๐๑๒๕๔	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๙ มี.ค. ๖๑	๗ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Website	
C-๑๒๗๓๙๑๒๖	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๑ มี.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๒๖๘๑๗๗๕) ร้องเรียน กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องแก้ไขไฟฟ้าดับล่าช้า เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้า ในพื้นที่ บ้านปาตูปูเต๊ะ ต.บ้านแหอ อ.ธารโต จ.ยะลา วันที่ ๐๘/๐๓/๖๑ เมื่อเวลา ๑๖.๓๐ น. ผู้ใช้ไฟได้ทำการโทรแจ้งเหตุไฟฟ้าดับไปยัง กฟอ.ธารโต มีเจ้าหน้าที่ผู้ชายรับสายและแจ้งว่าจะออกมาแก้ไขไฟดับให้ จนเวลา ๑๘.๓๐ น.เจ้าหน้าที่ยังไม่มาทำการแก้ไขไฟฟ้าดับในพื้นที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเพิ่มเติมว่า จะเป็นแบบนี้บ่อยและเป็นประจำ ซึ่ง ๑ เดือนไฟฟ้าจะดับประมาณ ๑๕ ครั้ง ถ้ามีการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องไปหลังเวลา ๑๕.๐๐ น. เจ้าหน้าที่จะไม่ออกมาแก้ไข ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากต้องการใช้ไฟฟ้าเพราะมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วและดียิ่งขึ้น และต้องการให้ทำหนังสือแจ้งเหตุการณ์ดังกล่าวและแนวทางแก้ไข ต้องการให้ส่งให้ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๑๕๘) ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ดับ) บริเวณชุมชน ต.ตาชี อ.ยะหา จ.ยะลา

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๒๕๔) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า บ้านปาตูปูเต๊ะไฟดับข้ามคืนโทรแจ้งติดต่อไม่ได้

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๗๓๙๑๒๖) ร้องเรียน กฟจ. ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม. ๑๑ ไม่มีชื่อหมู่บ้าน ต. สะเตงนอก อ. เมืองยะลา จ. ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีไฟฟ้าดับบ่อยในพื้นที่ เป็นบริเวณกว้าง เหตุการณ์แบบนี้เป็นมานานแล้ว ใน ๑ สัปดาห์ ไฟฟ้าจะดับประมาณ ๒ ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับอย่างถาวร

๓.๒ กลุ่มแจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๖๕๑๕๙๖) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าบริเวณฝั่งเมือง ๔ ซอย ๑๐ ซอยร่วมพัฒนา ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา มีการละเมิดการใช้ไฟฟ้าโดยการต่อตรงไม่ผ่านมิเตอร์

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๒๖๘๑๗๗๕) ร้องเรียน กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องแก้ไขไฟฟ้าดับล่าช้านั้น กฟอ.ธารโต เข้าดำเนินการ ตัดต้นไม้ที่พาดสาย และคร่อมสายสามช่วงเสาออกจากระบบจำหน่ายและจ่ายไฟได้ปกติ

๔.๒ ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๑๕๘) นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยล.กำลังดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายจากสายเปลือย เป็นสายหุ้มฉนวนซึ่งจะทำให้ลดสาเหตุ กระแสไฟฟ้าขัดข้องลงได้

๔.๓ ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๒๕๔) นั้น ปัจจุบันกฟอ.ธารโต ได้ดำเนินแก้ไขปัญหาดังนี้ ๑.ได้ติดต่อชี้แจงปัญหาสาเหตุที่ติดต่อโทรศัพท์แจ้ง กฟอ.ธารโตไม่ได้เนื่องจาก ในคืนที่แจ้งต้นไม้ใหญ่ล้มทับสายแรงสูงทำให้เสาไฟหักและระบบโทรศัพท์ขัดข้องซึ่งไม่สามารถติดต่อได้ ๒.ปัญหาด้านไฟฟ้าดับได้แจ้งผู้ใช้ไฟจะเข้าดำเนินการตัดต้นไม้ตามแผนเดือน พ.ค.๖๑

๔.๔ เรื่องแจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๖๕๑๕๙๖) นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยล. ได้ดำเนินการตรวจสอบเมื่อวันที่ ๗/๓/๖๑ ไม่พบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าโดยการต่อตรงตามที่มีการแจ้งเบาะแส เนื่องจากจุดดังกล่าวไม่มีการติดตั้งมิเตอร์ตามรูปแบบ

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

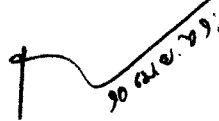
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มี.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๑	๐	๑	๕
ร้อยละ	๖๐%	๐%	๒๐%	๐%	๒๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๖ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ) ทั้งนี้ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ๓ เรื่อง ในส่วนของข้อเสนอแนะกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้โดยตรงให้ติดต่อผู้นำท้องถิ่นเพื่อชี้แจงในฐานะเป็นตัวแทนผู้ร้องเรียนเพื่อให้สามารถนำไปขยายผลชี้แจงชาวบ้านในพื้นที่ต่อไปเพื่อลดการร้องเรียนซ้ำ และขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป


๓๐ เม.ย. ๖๑

(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ผ.บ.ค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ ๒.๐(มิติที่๓)

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



(นางกรรณา เกิดน้อย)

ผชน.๙ ยล. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ยล.

10 เม.ย. 2561