



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

เลขที่

เรื่อง

อ้างอิง

ถึง ผจก.ยล.

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๑

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๑ (๑ เม.ย. - ๓๐ เม.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

**๑. ข้อเท็จจริง**

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ เม.ย. ๒๕๖๑

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๘๒๒๕๘๕ ลว. ๙ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๖๗๗ ลว. ๙ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสอื่นๆ

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๘๔๑๑๔๘ ลว. ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/  
แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๘๘๐๐๕๘ ลว. ๑๘ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๘๔๑ ลว. ๑๙ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการจดหน่วย/  
แจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๙๔๗๘๐๘ ลว. ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๘๒๒๕๘๕	แนะนำการให้บริการ	๙ เม.ย. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๑๖๗๗	แจ้งเบาะแสอื่นๆ	๙ เม.ย. ๖๑		ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	
C-๑๒๘๔๑๑๔๘	แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๑๑ เม.ย. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๘๘๐๐๕๘	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๘ เม.ย. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๑๘๔๑	ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๑๙ เม.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๕๔๗๘๐๘	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๓๐ เม.ย. ๖๑		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๒๘๘๐๐๕๘) ร้องเรียน กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ ๑๘/๐๔/๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ น. เกิดเหตุไฟฟ้าดับ ที่บริเวณเสาสัญญาณโทรศัพท์ AIS ไม่ทราบเหตุ จุดสังเกต บริเวณหมู่บ้านนาเกษตร ห่างจากศูนย์วิจัยพืชจังหวัดยะลา ประมาณ ๒๐๐-๓๐๐ ม. ทางผู้ใช้ไฟฟ้าโทรติดต่อไปที่การไฟฟ้าแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ น. จึงติดต่อไปที่ กฟอ.ธารโตอีกครั้ง เนื่องจากเป็นระยะเวลา ๒ ชั่วโมงแล้วที่ไฟฟ้ายังใช้งานไม่ได้ แจ้งว่าจากการที่ติดต่อไป เจ้าหน้าที่ กฟอ.ธารโต (หัวหน้างาน) แจ้งว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใด ถึงไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จากความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น จึงต้องการร้องเรียน กฟอ.ธารโต เพื่อต้องการให้ปรับปรุงงานบริการให้มีการแก้ไขเร็วขึ้น เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก

- ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๘๔๑) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเจ้าหน้าที่จดหน่วยค่าไฟฟ้าได้นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปเสียไว้หน้าบ้านข้างเคียงที่ไม่มีผู้อาศัยอยู่ในบ้าน ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นเวลา ๒ เดือนติดต่อกัน ซึ่งก่อนหน้านี้อาศัยอยู่ที่เกิดเหตุต่ำกว่าเกณฑ์ที่จะจ่ายค่าไฟฟ้าติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว แต่ ๒ เดือนล่าสุดค่าไฟฟ้าเกินเกณฑ์ แต่ผู้ใช้ไฟไม่ทราบว่าทำไมค่าไฟฟ้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้จดหน่วยไฟฟ้า ได้นำใบแจ้งค่าใช้ไฟ ไปเสียไว้บ้านหลังอื่นที่ไม่มีผู้อาศัย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบเป็นเวลา ๒ เดือนติดต่อกัน จนมีเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าได้มายกมิเตอร์ออก เนื่องจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเหตุให้เจ้าบ้านเดือดร้อน จากการทำงานที่มักง่ายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจดมิเตอร์ค่าไฟฟ้า

#### ๓.๒ กลุ่มแจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสดื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๖๗๗) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟดับเป็นเวลานานบริเวณบ้านปาโจ หมู่ ๓ ต.ยะลา อ.เมือง จ.ยะลา

#### ๓.๓ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๒๘๒๒๕๘๕) แนะนำ กฟอ.กรงปินัง จ. ยะลา เรื่อง ติดต่อ สงน.กฟภ. รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย บ้านเลขที่ ๔๒ ม. ๔ หมู่บ้าน สะอะเอน ต.สะอะเอน อ.กรงปินัง จ.ยะลา อยู่ห่างจากโรงเรียน บ้านสะอะเอน ประมาณ ๓๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ติดต่อไปที่ กฟอ.กรงปินัง เมื่อวันที่ ๐๗/๐๔/๖๑ (ผู้ใช้ไฟฟ้าจำเวลาไม่ได้) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓๒๓๘๓๓๓ \*\*หมายเลขโทรศัพท์ห้องเวรแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย) ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเวรเป็นอย่างมาก เนื่องจากในพื้นที่มีเหตุไฟฟ้าดับบริเวณกว้าง ในพื้นที่มีฝนตก รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประสานงานและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๘๔๑๑๔๘) แนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ ๔๕/๓ ม.๖ ต.เกาะรอ อ.รามัน จ.ยะลา ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณบือราเฮง วามะ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา ๖ รอบบิลแล้วแจ้งว่าตั้งแต่รอบบิล ๑๐/๖๐ ทำให้ไม่ทราบยอดค่าไฟฟ้า ส่งผลให้การชำระล่าช้า รอบบิล ๑๒/๖๐ ทางผู้ใช้ไฟติดต่อชำระค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้าและแจ้งกับเจ้าหน้าที่แล้วกรณีที่ไม่ได้รับบิลใบแจ้ง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะดำเนินการให้ แต่จนถึงรอบบิล ๐๓/๖๑ ก็ยังไม่ได้รับบิลใบแจ้งเลย จึงต้องการแนะนำไปยัง กฟอ.รามัน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๙๔๗๘๐๘) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณพื้นที่ หมู่บ้านทรายทอง หมู่ที่๕ ต.ยุโป อ.เมือง จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ากระแสไฟฟ้าในพื้นที่ดับบ่อยโดยเฉลี่ย เดือนละ ๔-๕ ครั้ง ครั้งละ ๕-๖ ชม. และจะมีกระแสไฟฟ้าตกเกือบทุกวัน เป็นระยะเวลาหลายปีแล้ว และเมื่อมีการแจ้งไปที่ กฟจ.ยะลา ก็จะใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบความเสียหาย และสูญเสียรายได้ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟได้มีการติดต่อไปที่กฟจ.ยะลาหลายครั้งแต่ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข จึงต้องการให้กฟจ.ยะลา ให้มีการปรับปรุงการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่ให้รวดเร็วที่สุด และปรับปรุงระบบคุณภาพกระแสไฟฟ้าให้ดีขึ้น

**๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ**

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๒๘๘๐๐๕๘) นั้น ปัจจุบัน กพย.ธารโต ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑. ปรับปรุงระบบจำหน่าย ทั้งระบบแรงสูงและแรงต่ำให้มีความมั่นคง ๒.จ้างเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟแรงสูงให้ได้มาตรฐาน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๘๔๑) นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้ติดต่อคนจดหน่วยให้นำใบแจ้งหนี้ค่าไฟไปใส่ให้ถูกต้องในเดือนต่อไป

๔.๓ เรื่องแจ้งเบาะแสอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๑๖๗๗) นั้น สาเหตุเนื่องจากมีรถชนเสาไฟฟ้าจึงทำให้มีการตัดจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นบางส่วนทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าทำงานผิดปกติ ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ เร่งดำเนินการแก้ไขแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า

๔.๔ เรื่องแนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๒๘๒๒๕๘๕) ปัจจุบันกฟอ.กรงปินัง มีการแก้ไขดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ทราบโดยแจ้งทางเบอร์โทรศัพท์มือถือจากป้ายรายชื่อพนักงานอยู่แวกกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ติดไว้หน้าสำนักงาน แล้วแจ้งทางห้องเวร กฟจ.ยะลา เบอร์ ๐๗๓-๒๗๔๘๘๘ เพื่อประสานงานกับพนักงาน กพย.อ.กรงปินัง ต่อไป

๔.๕ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๘๔๑๑๔๘) ปัจจุบันกฟอ.รามันได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ -โดยนำตัวแทนเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้ามาพูดคุยเพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน โดยการพูดคุยมีทั้งตัวแทนเดิมและผู้ใช้ไฟ

๔.๖ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๙๔๗๘๐๘) ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

**๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ เม.ย. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๒	๐	๐	๖
ร้อยละ	๖๖.๖๗%	๐%	๓๓.๓๓%	๐%	๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๑๐.๖ วัน มีเรื่องแนะนำที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง ได้แก่ หมายเลข C-๑๒๙๔๗๘๐๘ ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน โดยมีข้อร้องเรียนที่ดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๒ เรื่อง ได้แก่ หมายเลข C-๑๒๘๕๑๑๔๘ และ C-๑๒๘๘๐๐๕๘ ขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

หม.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโล ๒.๐(มิติที่๓)

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



(นายวชเช บัวเห)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.