



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.
เลขที่ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

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

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มิ.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๒๗๗๑๔๑ ลว. ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๓๑๗๔๔๘ ลว. ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๓๒๘๙๙๙ ลว. ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๓๔๓๘๙๒ ลว. ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๓๕๕๕๐๖ ลว. ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

| เลขที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียน | วันที่รับข้อร้องเรียน | ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ | ผลการดำเนินการ | แหล่งที่มา | หมายเหตุ |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------|------------|----------|
| C-๑๓๒๗๗๑๔๑ | ร้องเรียนการให้บริการ | ๑๔ มิ.ย. ๖๑ | ๙ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |
| C-๑๓๓๑๗๔๔๘ | ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า | ๑๙ มิ.ย. ๖๑ | ๗ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |
| C-๑๓๓๒๘๙๙๙ | แนะนำคุณภาพไฟฟ้า | ๒๑ มิ.ย. ๖๑ | ๔ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |
| C-๑๓๓๔๓๘๙๒ | แนะนำพฤติกรรมพนักงาน | ๒๕ มิ.ย. ๖๑ | ๓ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |
| C-๑๓๓๕๕๕๐๖ | แนะนำการให้บริการ | ๒๕ มิ.ย. ๖๑ | ๒ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๒๗๗๑๔๑) ร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่อง แก๊ซเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า บริเวณ ม.๙ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต หมู่บ้านคีรีลาด ซอยสายมาเลเซีย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับกว้างดับมา ๕ วัน ตั้งแต่วันที่ ๑๐/๐๖/๖๑ วันที่ ๑๒/๐๖/๖๑ เจ้าหน้าที่มาแก้ไขไฟได้ ๓ ชั่วโมงแล้วดับใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการติดต่อแจ้งเจ้าหน้าที่ กฟอ.บันนังสตา โดยตลอด ล่าสุดติดต่อแจ้งตั้งแต่วันที่ ๙.๐๐ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าเข้าไปในพื้นที่แล้ว จนถึงเวลา ๑๔.๐๐ น. ไฟฟ้ายังใช้งานไม่ได้และเจ้าหน้าที่ยังเข้ามาไม่ถึงในพื้นที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบางครั้งแจ้งเหตุไฟฟ้าดับในพื้นที่แล้วเจ้าหน้าที่ไม่มาแก้ไข ชาวบ้านในพื้นที่ต้องแก้ไขเองโดยเกี่ยวฟิวส์ที่ตกซึ่งเป็นที่สายแรงสูงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขคุณภาพการบริการในด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ร้องเรียนการคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๓๓๑๗๔๔๘) ร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ. ยะลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ ๕๗ ม.๓ ต.ถ้าทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา ๙๕๑๓๐ ห่าง อบต.ถ้าทะเล ประมาณ ๒ กิโลเมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีกระแสไฟฟ้าดับประมาณ ๗-๘ ครั้งต่อเดือน กระแสไฟฟ้าดับแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาประมาณ ๑ วัน ๑ คืน ซึ่งสัปดาห์นี้กระแสไฟฟ้าดับ ๓ ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนและไม่สะดวกสบายในการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าจำเป็นที่จะต้องใช้กระแสไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเพิ่มเติมว่าเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ผู้ใช้ไฟฟ้าจะทำการติดต่อไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเพื่อทำการแจ้งเหตุ จะไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย และ บางครั้งก็จะกดวางสายไป จึงต้องการร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ. ยะลา ต้องการผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรรับสายโทรศัพท์เพื่อคอยรับเรื่องแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเข้ามา

๓.๒ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๓๒๘๙๙๙) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ ๓๘ ม.๗ ซอยเหมือง ต.ตาเนาะปุเต๊ะ อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต โรงเรียนนิคมสร้างตนเองพัฒนาภาคใต้ ๑๓ ห่างประมาณ ๔ กม. หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๔๘๖๓๗๐ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสมศักดิ์ บุญทวี ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับเฉลี่ยเดือนละ ๔ ครั้ง ไม่ทราบสาเหตุ และได้รับการแก้ไขล่าช้า แต่ครั้งที่ไฟฟ้าดับจะใช้เวลาแก้ไขถึง ๒ วัน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการให้ กฟอ.บันนังสตา เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำพฤติกรรมการพนักงาน(หมายเลข C-๑๓๓๔๓๘๙๒) แนะนำ แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่จดหน่วยส่งบิลไม่ลงตู้ไปรษณีย์หน้าบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เจ้าหน้าที่จดหน่วยเข้ามาจดหน่วยที่บ้านและได้นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าส่งที่ตู้จดหมายหน้าบ้าน โดยเสียใบที่บริเวณปากตู้ไปรษณีย์ ทำให้บิลค่าไฟฟ้าชำรุด ถ้าหากมีฝนตกหรือลมแรงทำให้บิลค่าใช้ไฟฟ้าปลิวหาย บ้านเลขที่ ๘๒๘/๖ ถ.สิโรรส ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๑๙๕๒๘๙๔๙ ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ อาหมัดอิสมาแอล แวสอหะจะ จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา มีการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ลงในตู้ไปรษณีย์ทุกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดบิลค่าไฟฟ้าชำรุดเสียหาย

- แนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๓๕๕๔๐๖) แนะนำกฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องการแก้ไขเหตุไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่บริเวณ ม.๖ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าดับโดยไม่ทราบสาเหตุ วันที่ ๒๔/๐๖/๖๑ แจ้งมีไฟฟ้าดับเป็นเวลาหลายชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย และได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ในพื้นที่กฟอ.บันนังสตา และเจ้าหน้าที่ที่มีการเข้ามาตรวจสอบในพื้นที่ ม.๖ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่มีการแก้ไข แจ้งว่าต้องรอแก้ไขวันพรุ่งนี้เนื่องจากเป็นหม้อแปลงระเบิด ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงอยากแนะนำเจ้าหน้าที่ ให้เข้าแก้ไขโดยเร็ว ไม่ต้องรอให้ค่าถ้ามีปัญหาอะไรจะได้แก้ไขได้ทันที ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา มีการตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการให้มีการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น/

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องร้องเรียน(หมายเลข C-๑๓๒๗๗๑๔๑)นั้น ปัจจุบันกฟอ.บันนังสตา ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้
 ๑) จ้างผู้รับเหมาตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าในพื้นที่ ๒) บำรุงรักษาหม้อแปลงในเดือน เม.ย.- พ.ค. ๒๕๖๑
 ๓) ได้พบและชี้แจงข้อร้องเรียนกับผู้ใหญ่บ้านศิริลาดเนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงนาม เพื่อรับข้อชี้แจงปัญหาทราบต่อไป

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๓๓๑๗๔๔๘)นั้น กฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) ได้พบปะเยี่ยมเยียนให้การชี้แจงแก้ปัญหากับผู้ร้องเรียน ๒) ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายให้แล้วเสร็จในเดือน พ.ค. ๒๕๖๑ ๓) จ้างเหมาเอกชนให้ตัดต้นไม้ในแนวเสาไฟระบบจำหน่ายในเดือน เม.ย.-พ.ค. ๒๕๖๑ ๔) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีความรู้ เกี่ยวกับอันตรายที่เกิด จากกระแสไฟฟ้า

๔.๓ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๓๒๘๙๙๙)นั้น ปัจจุบันกฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑.จ้างผู้รับเหมาตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ในพื้นที่บ้านซอยเหมือง ๒.บำรุงรักษาหม้อแปลงในเดือนเมษายน-พฤษภาคม๖๑ ๓.จ้างผู้รับเหมาตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟในไลน์เมนหลัก ทำให้สามารถลดปัญหาไฟดับบ่อยลงได้

๔.๔ เรื่องแนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลข C-๑๓๓๔๓๘๙๒)นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยะลา ได้ดำเนินการแจ้งบริษัทให้ดำเนินการโดยให้คนจดหน่วยหยอดใบเสร็จลงไปในตู้ไปรษณีย์(โดยผู้ใช้ไฟไม่ประสงค์จะเอากล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า)

๔.๕ เรื่องแนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๓๕๕๔๐๖)นั้น ปัจจุบันกฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการดังนี้ ๑) ได้พบปะเยี่ยมเยียนให้การชี้แจงปัญหาผู้ร้องเรียน ๒) ดำเนินการสับเปลี่ยนหม้อแปลงลูกเก่าที่ชำรุดและติดตั้งเครื่องใหม่ทดแทน ๓) ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

| ช่องทางการร้องเรียน | ๑๑๒๙ | ตู้รับฟังความคิดเห็น | ผ่านเว็บไซต์ pea | ศูนย์ดำรงธรรม | อื่น ๆ | รวม |
|---------------------|------|----------------------|------------------|---------------|--------|------|
| จำนวนข้อร้องเรียน | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๕ |
| ร้อยละ | ๑๐๐% | ๐% | ๐% | ๐% | ๐% | ๑๐๐% |

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๒ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน โดยมีข้อร้องเรียนที่ดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๒ เรื่อง ขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟผ.และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาจารย์(มิตที่๓)

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



(นายวาสะ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

- 5 ก.ค. 2561