



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.
ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. - ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๘๘๘ ลว. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๘๘๙ ลว. ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๐๙๒๗๙ ลว. ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๒๕๘๑๐ ลว. ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๑๓๑ ลว. ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๕๙๔๒๙ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๑๙๖ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๙๓๔๘๑ ลว. ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๙๖๑๐๗ ลว. ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๒๑๐๙ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๒๑๑๐ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๗๐๑๗ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๓๑๘๐๗ ลว. ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๔๗๒๕๗ ลว. ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๒๓๐ ลว. ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๗๘๘๒๑ ลว. ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๗๒๐ ลว. ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๖๘๘๘	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑ ต.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๖๙๘๘	ร้องเรียนการให้บริการ	๔ ต.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๑๐๙๒๗๙	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๕ ต.ค. ๖๑	ติดต่อไม่ได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๑๒๕๘๑๐	แนะนำการให้บริการ	๘ ต.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๗๓๓๑	ร้องขออื่นๆ	๑๒ ต.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๑๕๙๔๒๙	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๖ ต.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๗๑๙๖	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๖ ต.ค. ๖๑	๒ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA website	
C-๑๔๑๙๓๔๘๑	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๘ ต.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๑๙๖๑๐๗	แจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟ	๑๙ ต.ค. ๖๑	ตรวจสอบละเมิด	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๒๒๒๑๐๙	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๒๒ ต.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๒๒๒๑๑๐	แนะนำพฤติกรรมพนักงาน	๒๒ ต.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๒๒๗๐๑๗	ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน	๒๒ ต.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๒๓๓๘๐๗	แนะนำพฤติกรรมพนักงาน	๒๔ ต.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๒๔๗๒๕๗	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๕ ต.ค. ๖๑	๒ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๗๖๓๐	ร้องขออื่นๆ	๒๙ ต.ค. ๖๑	ติดต่อไม่ได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๒๗๘๘๒๑	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๓๑ ต.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๗๗๒๐	แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๓๑ ต.ค. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๘๘๘) ร้องเรียน กพอ.บสต. ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าพื้นที่บ้านสันติ๒ ไฟดับตั้งแต่๒๑.๓๐น. ๓๐ ก.ย.๖๑ จนถึง ๑๑.๒๙ น. ยังไม่ติด

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๘๘๘) ร้องเรียน กพอ.รามัน ผู้ใช้ไฟแจ้งว่ากรณีที่ไม่สามารถเปลี่ยนเบอร์โทร.ที่ใช้รับส่งข้อความของการไฟฟ้าได้ นี้จำเป็นต้องเปลี่ยนโทรศัพท์เครื่องใหม่เลยหรือคะ

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๑๐๙๒๗๙) ร้องเรียน กพจ.ยะลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อยมาก บริเวณหมู่บ้านลำพะยา หมู่ที่ ๑ ๓ ๔ ๖ แจ้งว่ากระแสไฟฟ้าดับทั้งหมด ต. ลำพะยา อ. เมือง จ.ยะลา จุดสังเกต ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่ฝนตกหนักจนหยดกระแสไฟฟ้าก็ดับ เป็นระยะเวลาถึง ๖-๗ ปีแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อเข้าไปแจ้งที่ กพจ.ยะลา ได้รับคำตอบว่าต้องรอการแก้ไขตามคิว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการร้องเรียน กพจ.ยะลา ให้พัฒนาคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๗๑๙๖) ร้องเรียน กพจ.ยะลา เส้าไฟฟ้าถนนหน้าบ้าน ติดๆดับๆ บางวัน กลางวันไฟติด กลางคืนไฟดับ (เป็นบ่อยเกือบทุกวัน อาจสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไร้ประโยชน์) ซึ่งบางโซนของหมู่บ้านเป็นป่าต้นยาง ทำให้เวลากลางคืนมืดหน้ากลัว ทำให้มองไม่เห็นอะไรเลย เสี่ยงต่อการเกิดโจรกรรมและเกิดอุบัติเหตุและเสี่ยงต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ อีกทั้งในหมู่บ้านไฟดับอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งทำให้เครื่องปั้มน้ำประปาของหมู่บ้านไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้ชาวบ้านเดือนร้อนต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพราะไม่มีน้ำใช้ อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรีบมาดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๔๑๙๓๔๘๑) ร้องเรียน กพอ.กาบัง จ.ยะลา เรื่อง แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า แจ้งบริเวณบริษัท ๘๗/๑ ม.๒ ต.กาบัง อ.กาบัง จ.ยะลา มีไฟฟ้าดับวันที่ ๑๗/๑๐/๖๑ ตั้งแต่ ๐๖.๐๐ น. จนถึงเวลา ๐๑.๒๐ น. ยังไม่สามารถใช้งานไฟฟ้าได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อไฟฟ้าดับรอการแก้ไขจากทางเจ้าหน้าที่เป็นเวลานานมาก ประมาณ ๖ ชั่วโมงถึง ๑๒ ชั่วโมง เป็นแบบนี้มาเป็นเวลานานมาก ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการร้องเรียน กพอ.กาบัง ให้มีการปรับปรุงการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่ให้รวดเร็วที่สุด

- ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลข C-๑๔๒๒๗๐๑๗) ร้องเรียน กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ที่อยู่ ม.๗ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๑/๑๐/๖๑ มีกระแสไฟฟ้าดับประมาณ ๘ ครั้ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อไปที่ กพอ.บันนังสตา เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าได้เข้าไปดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จนถึงเวลาประมาณ ๑๔.๐๐ น.ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อไปอีกครั้ง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่มีช่าง จนถึงเวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น.ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ว่าถ้าไม่ไปแก้ไขให้จะไปร้องเรียน เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ไปร้องเรียนได้เลยแล้วได้แจ้งกับทางเจ้าหน้าที่ว่าของในตู้เย็นได้รับความเสียหายเจ้าหน้าที่บอกว่าทำไมถึงซื้อของเยอะ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการของพนักงาน จึงต้องการให้ กพอ.บันนังสตา มีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๒๔๗๒๕๗) ร้องเรียน กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่ที่ ๗ หมู่บ้านเขาน้ำตก ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากวัดเขาน้ำตก ประมาณ ๒๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับเป็นประจำทุกวัน แต่ครั้งไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน ๑-๒ วัน ถึงจะมีเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือนร้อน จำเป็นที่จะต้องใช้กระแสไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ กพอ.บันนังสตา และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๒๗๘๘๒๑) ร้องเรียน กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณพื้นที่ ม.๓ ต.ถ้ำทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่ที่มีกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ๑ เดือน กระแสไฟฟ้าดับประมาณ ๑๐ ครั้ง แจ้งว่าวันเสาร์ ที่ ๒๗/๑๐/๖๑ และวันอาทิตย์ที่ ๒๘/๑๐/๖๑ กระแสไฟฟ้าดับ ๒ ครั้ง และวันอังคารที่ ๓๐/๑๐/๖๑ กระแสไฟฟ้าดับอีกครั้ง ตามบริเวณสายไฟฟ้ามีเสาวัลย์พันสายไฟจำนวนมาก ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า และได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากอุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดเสียหาย ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๔๑๒๕๘๑๐) แนะนำ กพอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ ๖/๑๐/๖๑ เวลา ๑๓.๕๐ น. เกิดปัญหาไฟฟ้าดับกว้างบริเวณ หมู่ที่ ๕ บ้านดินสอดเสมอ อ.ธารโต ต.คีรีเขต จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อแจ้ง กพอ.ธารโต เพื่อดำเนินการแก้ไข จนปัจจุบันวันที่ ๗/๑๐/๖๑ ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ กพอ.ธารโต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าให้เร็วยิ่งขึ้น

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๑๕๙๔๒๙) แนะนำ กพอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่อง ไฟฟ้าดับ ใช้ไฟฟ้าอยู่บริเวณ ม. ๙ หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา, ต. แม่หวาด, อ. ธารโต, จ. ยะลา แจ้งว่าในพื้นที่ ช่วงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ ไฟฟ้าดับกว้างวันเว้นวัน ในพื้นที่ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีผู้ช่วยติดเตียงในความดูแล ได้รับความไม่สะดวก ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการแนะนำ ให้ กพอ.ธารโต มีการปรับปรุง คุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ เพื่อป้องกันเหตุไฟฟ้าดับ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๒๒๒๑๐๙) แนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔/๒ ม.๗ หมู่บ้านเขาน้ำตก ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากวัดเขาน้ำตกประมาณ ๑๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้าง ประมาณ ๑๔ ครั้งต่อเดือน โดยไม่ทราบสาเหตุ ล่าสุด วันที่ ๒๐/๑๐/๖๑ ไฟฟ้าดับตั้งแต่ช่วงเวลา ๒๓.๐๐ น. ไฟฟ้าดับกว้าง จนถึง วันที่ ๒๑/๑๐/๖๑ เวลา ๑๖.๓๐ น. ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้กระแสไฟฟ้า จึงต้องการให้ กพอ.บันนังสตา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบพื้นที่และปรับปรุงกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลขC-๑๔๒๒๒๑๑๐) แนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔/๒ ม.๗ หมู่บ้านเขาน้ำตก ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากวัดเขาน้ำตกประมาณ ๑๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ ๒๑/๑๐/๖๑ ได้โทรศัพท์ติดต่อแจ้งเหตุไฟฟ้าดับกว้างที่ กพอ.บันนังสตา ติดต่อกัน ๒๐ ครั้ง และล่าสุดติดต่อไปมีเจ้าหน้าที่ผู้ชายแจ้งกลับมาว่า ไม่เข้าดำเนินการแก้ไขให้จะทำไม ถ้าอยากแจ้งร้องเรียนหรือฟ้องที่ไหนก็เชิญ ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการอบรมพนักงานและปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลขC-๑๔๒๓๑๘๐๗) แนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ในพื้นที่ ม. ๑, ต. บาเจาะ, อ. บันนังสตา, จ. ยะลา, ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าวันที่ ๒๒/๑๐/๖๑ เวลา ๑๗.๐๐ น. ได้แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบันนังสตา แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่เข้าดำเนินการแก้ไขเลย ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงคุณภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๗๗๒๐) ผู้ใช้ไฟมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้แอมป์ Pea Smartplus

๓.๓ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๑๓๑) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าต้นไม้ใหญ่เบียดบังมิเตอร์ไฟฟ้ากลัวมิเตอร์ไฟฟ้าพัง ขอให้
เข้าตรวจสอบแก้ไข

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๖๓๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าอยากขอรายการย้อนหลังการใช้ไฟฟ้า

๓.๔ แจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟ (หมายเลข C-๑๔๑๙๖๑๐๗) บริเวณที่ละเมิดการใช้ไฟฟ้า ขอยสพะรังอุทิศ๒ ถนน
อาคารสงเคราะห์๓ เป็นอาคารพาณิชย์ ๒ชั้นและบ้านหลังเดียว๑หลัง ไม่ทราบบ้านเลขที่ # ลักษณะการละเมิด: ไม่มีการ
ติดตั้งมิเตอร์แต่มีไฟฟ้าใช้ภายในบ้าน โดยการเชื่อมสายไฟจากสายเมนหลัก เป็นระยะเวลามากกว่า๑เดือนต้องการให้
เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๘๘๘)นั้น ปัจจุบันกฟอ.บสต. ได้ดำเนินการ ดังนี้ ๑.จัดระดม
ทีมงานเข้าเคลียร์ตรวจสอบไลน์อย่างละเอียดจากกรีโคสเซอร์บ้านบางกลาง ถึงปลายสายระหว่าง ๓๐ กม. / ตัดต้นไม้ใกล้ระบบ
และเปลี่ยนลูกถ้วยชำรุด/ Balance Load ไลน์ป่าไม้เฟส B เป็นเฟส C ไลน์บ้านเยาะจากเฟส B เป็นเฟส A/ เปลี่ยนใส่ทาง
ปลาที่บุชซึ่งหม้อแปลงแรงต่ำ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๘๘๘)นั้น ปัจจุบันกฟอ.รามัน ได้ดำเนินการดังนี้ ได้เข้า
แนะนำลูกค้าในการยกเลิกการใช้แอปพลิเคชัน Pea Smar Plus และขั้นตอนการโหลดแอปดังกล่าวใหม่ (ในกรณีที่ต้องเปลี่ยน
โทรศัพท์เครื่องใหม่เนื่องจากระบบขัดข้องในโทรศัพท์เครื่องเก่า)

๔.๓ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๑๐๙๒๗๙)นั้น ปัจจุบันกฟพ.ยะลา ได้มีการสำรวจเปลี่ยนสาย
แรงสูง(สายเปลือย)เป็นสายที่มีฉนวนหุ้มชนิด SAC ๕๐ตร.มม. และจะเริ่มดำเนินการในวันที่ ๑๙ ต.ค. ๖๑

๔.๔ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๗๑๖๖)นั้น ได้แจ้งให้กับทางผู้ใช้ไฟประสานกับทาง อบต.ยุโป
แล้วและทาง อบต.ยุโปดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

๔.๕ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๔๑๙๓๔๘๘)นั้น ปัจจุบันกฟภ.อ.กาบังได้เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าดับ
ในพื้นที่เรียบร้อยในวันที่ ๑๘ ต.ค.๖๑ เวลา ๘.๐๐ น. และได้เข้าชี้แจงผู้ใช้ไฟถึงสาเหตุในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า
เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย

๔.๖ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลข C-๑๔๒๒๗๐๑๗) ปัจจุบันกฟอ.บสต. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑)
จัดแผนจ้างผู้รับจ้างเหมาตัดต้นไม้ในเดือน ก.ย. - ต.ค. ๖๑ ๒)วันที่ ๒๕ ก.ย. ๖๑ ได้ดำเนินการสำรวจไลน์ระบบเพื่อจัดเข้า
งานปรับปรุงเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายSAC ๓) เข้าพบเยี่ยมและชี้แจงไฟฟ้าดับบ่อยให้กับผู้ร้องเรียน

๔.๗ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๒๔๗๒๕๗) ปัจจุบันกฟอ.บสต. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) จัด
แผนจ้างผู้รับเหมาตัดต้นไม้เดือน กันยายน - ตุลาคม ๖๑ ๒) วันที่ ๒๕ ก.ย.๖๑ ได้ดำเนินการสำรวจไลน์ระบบฯ เพื่อจัดเข้า
งานปรับปรุงเปลี่ยนสาย ๓) เข้าพบปะเยี่ยมและชี้แจงไฟฟ้าดับบ่อยให้กับผู้ร้องเรียน

๔.๘ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๒๗๘๘๒๒)นั้น กฟอ.บสต. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) ระดมทีม
จัดแผนเข้าดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้า ๒) จัดทีมดำเนินการตัดต้นไม้ที่เป็นจุดเสี่ยงต่อการเกิดไฟดับเพิ่มเติม ๓) แก้ไข
สายไฟฟ้าที่อยู่ใกล้กับแนวต้นไม้โดยการย้ายจุดติดตั้ง (ตำแหน่งเฟสแรงสูง) ๔) สับเปลี่ยนอุปกรณ์ลูกถ้วยแขวนที่มีสาเหตุ
อาการลัด ๕) กฟส.บสต. โดย ผจก. หม.กบ. หม.บต. และคณะทำงานเข้าร่วมประชุมชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ณ ที่ศาลาประชาคมบ้าน
ปียมิตร๔ ต.ถ้ำทะเล โดยร่วมกับนายก อบต. ถ้ำทะเลและสมาชิก

๔.๙ เรื่องแนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๔๑๒๕๘๑๐)นั้น ปัจจุบัน กฟย.ธารโตได้โทรติดต่อผู้ร้องเรียนถึง
สาเหตุที่เข้าดำเนินการล่าช้าผู้ใช้ไฟเข้าใจไม่ติดใจเรื่องไฟดับ ผู้ร้องเรียนไม่สะดวกให้เข้าพบเนื่องจากไม่อยู่ในพื้นที่และให้มุด
คุยในโทรศัพท์ เท่านั้นกระผมได้ให้เบอร์โทรเพื่อติดต่อโดยตรง

๔.๑๐ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๑๕๙๔๒๙)นั้น ปัจจุบันกฟอ.ธารโตได้ดำเนินการดังนี้ ๑) วันที่
๑๖ ต.ค.๖๑ กฟส.บสต. ร่วมกับผู้รับจ้างเหมาตัดต้นไม้ดับไฟเพื่อตัดต้นไม้ตามแนวไฟฟ้าแรงสูงและแรงต่ำ ๒) ติดต่อบุคลากร
เหมาตัดต้นไม้เพื่อเข้าดำเนินการรับจ้างตัดต้นไม้ในพื้นที่จุฬารณีย์ ๓) เยี่ยมเยือนผู้ร้องเรียนและผู้ป่วย

๔.๑๑ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๒๒๒๑๐๙)นั้น ปัจจุบัน กฟอ.บสต. ได้ดำเนินการดังนี้ ๑) ได้จัด
แผนเตรียมจ้างผู้รับเหมาติดตั้งสังกะสีป้องกันงู ๒) จัดแผนเข้าดำเนินการตัดเถาวัลย์ในบริเวณระบบจำหน่าย ๓) จัดแผน
พนักงานแก้ไขไฟขัดข้องเรื่องการรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

๔.๑๒ เรื่องแนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลขC-๑๔๒๒๑๑๐)นั้น ปัจจุบัน กฟอ.บสต. ได้ดำเนินการดังนี้ ๑) ปัจจุบันได้เตรียมจ้างเหมาติดตั้งสิ่งกะสี ๒) จัดแผนเข้าดำเนินการตัดแถววัลย์ ๓) จัดอบรมพนักงานแก้ไขไฟเรื่องการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและยินดีให้บริการ

๔.๑๓ เรื่องแนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลขC-๑๔๒๓๑๘๐๗)นั้น ปัจจุบัน กฟอ.บสต. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) ดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามความเหมาะสมและตรวจสอบสถานการณ์ ๒) จัดอบรมพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องในเรื่องของการรับโทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้มีความสุภาพและมีเหตุผลตามเหตุการณ์จริง

๔.๑๔ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข I-๖๑๐๐๗๗๒๐)นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยะลาได้โทรศัพท์หาผู้ร้องเรียน และได้ชี้แจงให้เข้าใจเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจแล้ว

๔.๑๕ เรื่องร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๑๓๑)นั้น กฟจ.ยะลา ดำเนินการแก้ไขโดยการตัดกิ่งไม้เบื้องต้นและได้ประสานงานกับผู้ใช้ไฟ

๔.๑๖ เรื่องร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๖๓๐)นั้น ปัจจุบันกฟอ.รามันได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนตามหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า สายว่างแต่ไม่มีการตอบ-รับ จากผู้ร้องได้โทรติดต่อจำนวนหลายครั้งจากวันที่ได้รับเรื่อง ส่วนช่องทางอื่นไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ เนื่องจากไม่มีรายลเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่และหมายเลขผู้ใช้ไฟของผู้ร้องเรียน

๔.๑๗ เรื่องแจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟ (หมายเลข C-๑๔๑๙๖๑๐๗)นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยะลา ได้ดำเนินการม้วนสายด้านSource และปลดสายหัวเสาเป็นที่เรียบร้อยแล้วเพื่อป้องกันการกระทำละเมิดต่อไป

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๑๑	๐	๒	๐	๔	๑๗
ร้อยละ	๖๔.๗๐%	๐%	๑๑.๗๖%	๐%	๒๓.๕๓%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๑๖ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๖ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) เน้นย้ำชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

หม.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรังไส(ธิดี๓)

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



(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟจ.ยล.