



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.  
เลขที่ ขล.(บค.) ๒ ๘๑๓ / ๒๑ . วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑  
อ้างถึง  
เรียน ผจก.ยล.

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

**๑. ข้อเท็จจริง**

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๗๖๒ ลว. ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๘๕๒ ลว. ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๓๔๗๙๓ ลว. ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๗๔๗๘๐ ลว. ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ชื่นชมเจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๑๒๓ ลว. ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๔๔๙๗๔๙ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๑๘ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๑๙ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๗๗๖๒	ร้องขออื่นๆ	๑ พ.ย. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	
I-๖๑๐๐๗๘๕๒	ร้องขออื่นๆ	๕ พ.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	สำนักงาน / หน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	
C-๑๔๓๓๔๗๙๓	แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๙ พ.ย. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๓๗๔๗๘๐	ชื่นชมเจ้าหน้าที่ฯ	๑๖ พ.ย. ๖๑	๓ วัน	ติดต่อผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๘๑๒๓	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๙ พ.ย. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๔๔๙๗๔๙	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๒๙ พ.ย. ๖๑	๔ วัน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๘๔๑๘	ร้องเรียนอื่นๆ	๒๙ พ.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๘๔๑๙	ร้องเรียนอื่นๆ	๒๙ พ.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข I-๖๑๐๐๘๑๒๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าดับในพื้นที่ ต.ตาชี เมื่อวันที่ ๑๖/๑๑/๒๐๑๘ ๒๓.๓๐ น. และโทรแจ้ง กฟภ.ในพื้นที่แต่ไม่มีคนรับสาย พอรุ่งเช้า ๘.๐๐ เดินทางเข้ามาที่ กฟภ.พื้นที่ ก็ไม่เจอ เจ้าหน้าที่กฟภ.ไม่ทราบเค้ามมีการเข้าเวรกันหรือไม่

- ร้องเรียนอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๘๔๑๘) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าจ่ายค่าไฟผ่านแอปฯ แต่สถานะไม่ถูกอัปเดต

- ร้องเรียนอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๘๔๑๙) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าจ่ายค่าไฟผ่านแอปฯ แต่สถานะไม่ถูกอัปเดต

#### ๓.๒ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๓๓๔๗๙๓) แนะนำ กพอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่า ไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ ๓๐๕/๑ ม.๒ ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๙๖๐๕๕๒ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณเคียง น้อยประสาธ วันที่ ๐๕/๑๑/๖๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เข้าไปที่ กพอ.บันนังสตา เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา ประมาณเกือบ ๑ ปีแล้ว (ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบว่าไม่ได้รับใบแจ้งตั้งแตรอบบิลใด) เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะทำการจัดส่งบิลใบแจ้งให้ จนถึงปัจจุบันยังไม่มีบิลใบแจ้งจัดส่งมาที่บ้าน ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากเนื่องจากไม่ทราบยอดค่าไฟฟ้าที่จะต้องชำระ เกรงจะทำให้ถูกตัดกระแสไฟฟ้า จึงต้องให้ กพอ.บันนังสตา มีการจัดส่งบิลค่าไฟฟ้าให้ถูกรอบบิล

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๔๔๙๗๔๙) แนะนำ กพอ.ฮารโต จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่ที่ ๘ หมู่บ้านเจาะซีโปะ ต.บ้านแห อ.ฮารโต จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากโรงเรียนบ้านแห ประมาณ ๕๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับอาทิตย์ละประมาณ ๔-๕ ครั้ง ครั้งละประมาณ ๑๐-๑๒ ชั่วโมง โดยไม่ทราบสาเหตุ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือนร้อน ในการใช้ชีวิตประจำวัน ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้เจ้าหน้าที่แผนกแก้ไขไฟแก้ไขไฟฟ้าให้รวดเร็วกว่านี้และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น รบกวนผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข

#### ๓.๓ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๗๖๒) ผู้ใช้ไฟร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรณีขอแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่ ๔ หมู่บ้านบ้านไร่ ตำบลตาชี อำเภอยะหา จังหวัดยะลา จุดสังเกตห่างจากโรงเรียนบ้านตาชี ระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ติดขัดในการดำเนินชีวิต จึงขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา ตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๘๕๒) เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย บ.ยะลา เอส.พี พาราวิวด จำกัด ต้องใช้กระแสไฟฟ้า ๒๔ ชั่วโมงและหลายครั้งที่ไฟฟ้าตกหรือไฟฟ้าขัดข้องต่างๆ ส่งผลให้ได้รับความเสียหาย อุปกรณ์ต่างๆเกิดความเสียหาย เนื่องจากไฟฟ้าตกทำให้กระแสไฟฟ้าดับ เมื่อกระแสไฟมาก็จะกระชากขึ้นสูงทันที ค่าไฟฟ้าก็จะเพิ่มขึ้นด้วย จึงเรียนมาเพื่อขอให้การไฟฟ้าจังหวัดยะลา ช่วยปรับลดค่าไฟฟ้าให้แก่บริษัทด้วยพร้อมทั้งแก้ไขปัญหไฟฟ้าขัดข้องให้กลับมาปกติโดยเร็วที่สุด

๓.๔ ชื่นชม

- ชื่นชมเจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (หมายเลข C-๑๔๓๗๔๗๘๐) ชื่นชม จนท.หน่วยแก้ไขไฟฟ้า แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว คุณงามความดี เสถียร อีเมล Asd@gmail.com หมายเลขติดต่อ ๐๙๗๓๔๘๖๕๕๐ ติดต่อแจ้งไฟฟ้าดับ วันที่ ๑๕/๑๑/๖๑ เวลา ๑๘.๐๖ น. บ้านเลขที่ ๓๔๓/๒ ม.๔ ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา ติดต่อชื่นชม เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง กพอ.บันนังสตา ที่ได้ทำการซ่อมแซมให้โดยเร็ว

**๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ**

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ(I-๖๑๐๐๘๑๒๓)นั้น สาเหตุ ในวันที่ ๑๖ พ.ย.๖๑ เวลา ๒๓.๓๐ น.ผู้ใช้ไฟโทรมาที่ กพอ.ยะหาไม่มีเจ้าหน้าที่รับเนื่องจากช่วงดังกล่าวผู้ดูแลเวรได้เข้าอาบน้ำเปลี่ยนชุดทำงานเป็นเหตุให้ไม่ได้รับสาย และเมื่อเวลา ๐๘.๐๐ น.ผู้ใช้ไฟมาที่สำนักงานแล้วไม่พบพนักงานอยู่เวรเนื่องจาก เวลา ๐๗.๔๐น.ผู้ดูแลเวรได้กินยาก่อนอาหารและออกไปซื้ออาหารในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งทางกพอ.กาบังได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๘๕-๓๕๘๗๔๐๖ เรียบร้อยแล้ว

๔.๒ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๔๑๘)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไขโดยการโทรศัพท์ไปสอบถามถึงปัญหา ชี้แจงถึงสาเหตุของปัญหาว่ามาจากขั้นตอนการส่งข้อมูลการชำระจากระบบของธนาคารไทยพาณิชย์มายังระบบของแอปฯขัดข้อง และขอภัยในความไม่สะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งจะนำปัญหาดังกล่าวแจ้งผู้ดูแลระบบต่อไป

๔.๓ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๔๑๙) นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไขโดยการโทรศัพท์ไปสอบถามถึงปัญหา ชี้แจงถึงสาเหตุของปัญหาว่ามาจากขั้นตอนการส่งข้อมูลการชำระจากระบบของธนาคารไทยพาณิชย์มายังระบบของแอปฯขัดข้อง และขอภัยในความไม่สะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งจะนำปัญหาดังกล่าวแจ้งผู้ดูแลระบบต่อไป

๔.๔ เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๓๓๔๗๙๓)นั้น ปัจจุบันกพอ.ยะลาได้ดำเนินการดังนี้ ได้กำชับตัวแทนเก็บเงิน ให้ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือน และให้ผู้ใช้ไฟดาวนี่โหลด pea smart plus เพื่อทราบค่าไฟฟ้าเบื้องต้น

๔.๕ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขC-๑๔๔๔๗๙๔)นั้น ปัจจุบันกพอ.ฮารโตได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑. ปรับปรุงระบบจำหน่ายด้านแรงสูงให้มีความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ๒. เข้าดำเนินการตัดต้นไม้ที่ใกล้สายแรงสูง ๓. ตรวจสอบระบบตลอดไลน์แรงสูง

๔.๖ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๗๖๒)นั้น ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟในพื้นที่ว่า ปัจจุบันไลน์ดังกล่าวอยู่ระหว่างปรับปรุงเปลี่ยนสายเปลี่ยนเป็นสายหุ้มฉนวน หากระบบจำหน่ายได้ทำการปรับปรุงระบบเรียบร้อยแล้วจะสามารถลดสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากสาเหตุต้นไม้

๔.๗ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๗๘๕๒)นั้น ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟว่า ปัจจุบันทางการไฟฟ้าได้ดำเนินการก่อสร้างสถานีไฟฟ้ายะลา๓ และเพิ่มวงจร ถ้าก่อสร้างแล้วเสร็จระบบไฟฟ้าก็จะมี ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามากยิ่งขึ้น

๔.๘ เรื่องชื่นชมเจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (หมายเลข C-๑๔๓๗๔๗๘๐) ปัจจุบันกพอ.บสต. ได้ติดต่อขอบคุณทางคุณงามความดี เสถียร ที่ได้ชื่นชมมายังหน่วยงานแก้ไขไฟที่ให้บริการได้รวดเร็วและได้สอบถามในเรื่องการบริการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และ หม.กบ.บสต. ได้ชื่นชมชุดทีมงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและให้รักษาคุณภาพที่ดีต่อไป

**๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**


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

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๓	๐	๒	๘
ร้อยละ	๓๗.๕๐%	๐%	๓๗.๕๐%	๐%	๒๕.๐๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๒๕ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๔ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) ซึ่งมีเรื่องที่ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นเกินระยะเวลาที่กำหนดอยู่ ๒ เรื่องได้แก่เรื่องแนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๔๓๓๔๗๙๓) และเรื่องร้องเรียนการให้บริการ(I-๖๑๐๐๘๑๒๓) ระยะเวลา ๘ วันและ ๖ วัน ตามลำดับ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงษ์ ประไพอักษร)

ทพ.บค.ยล.

ที่ ยล.๕๖๓)๒๔๑๓/๒๑

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาจารย์(มิติที่๓)

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



(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟจ.ยล.