



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.
เลขที่ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (๑ ก.พ. - ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๕๔๙ ลว. ๔ ก.พ. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๗๖๑ ลว. ๑๘ ก.พ. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๙๓๗๕๙๓ ลว. ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

| เลขที่ร้องเรียน | ข้อร้องเรียน | วันที่รับข้อร้องเรียน | ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ | ผลการดำเนินการ | แหล่งที่มา | หมายเหตุ |
|-----------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------|-------------|----------|
| I-๖๒๐๐๐๕๔๙ | ร้องขออื่นๆ | ๔ ก.พ. ๖๒ | ๔ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | PEA Mobile | |
| I-๖๒๐๐๐๗๖๑ | ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า | ๑๘ ก.พ. ๖๒ | ๓ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | PEA Website | |
| C-๑๔๙๓๗๕๙๓ | ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า | ๒๕ ก.พ. ๖๒ | ๓ วัน | ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว | ๑๑๒๙ | |

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๔๙๓๗๕๙๓) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ บ้านเลขที่ ๓๖/๑๐ ม.๒ หมู่บ้านหลัก ๕ ต.ตะเตงนอก อ.เมือง จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากวัดหลัก ๕ ประมาณ ๑๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ มีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไม่ทราบสาเหตุ เป็นจำนวน ๕-๖ ครั้งแล้ว ล่าสุดวันที่ ๒๗/๐๒/๖๒ เวลา ๑๐.๓๕ น. มีไฟฟ้าดับกว้างในพื้นที่อีกครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ทางผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการร้องเรียน กฟจ.ยะลา ให้ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๗๖๑) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์โดยผู้ใช้ไฟค้างชำระค่าไฟเดือน ม.ค. ๖๒ ๑ เดือน เป็นเงิน ๑๒๘.๐๔ บาท แล้วถูกตัดมิเตอร์โดยไม่ได้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า

๓.๒ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (I-๖๒๐๐๐๕๔๙) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเสาไฟฟ้าเอียงและสายไฟจากเสาไฟฟ้าไปบ้านพักหย่อนลงพื้นดิน ต้องเอาไม้ค้ำ เพื่อความปลอดภัยกับชีวิตและบ้านพัก อยากให้การไฟฟ้ามาดึงสายให้ตึงและเปลี่ยนสะพานไฟบ้าน เนื่องจากเกิดการลุกไหม้แล้ว ๒ ครั้ง ไม่กล้าล้าที่เปลี่ยนเองคะ อยู่ ถ.วงเวียน ๓ บ้านพักข้าราชการ (ทรัพย์สินธรณี) โทร ๐๘๑-๙๖๓๗๔๗๕

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๔๔๓๗๕๙๓)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการตั้งนี้ ตรวจสอบระบบจำหน่าย แก๊ซจุดเสียง จุดล่อแหลมที่จะทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นการเบื้องต้น ระหว่างรอการตัดจ่ายวงจรสถานีไฟฟ้ายะลา ๓ ใหม่ เมื่อครบกำหนดทดสอบการจ่ายไฟฟ้า ๓ เดือน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (I-๒๒๐๐๐๗๖๑)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไข ติดต่อสอบถามผู้รับแจ้งแล้วก็ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ไปแล้วไม่มีใครอยู่บ้าน ให้เวลา ๒ วัน จึงจะไปถอดมิเตอร์และส่งข้อความ SMS เบอร์โทรศัพท์ ได้มีการเปลี่ยนแปลงเบอร์และไม่ได้มาแจ้งการไฟฟ้า

๔.๓ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (I-๒๒๐๐๐๕๔๙)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ ดังนี้ เนื่องจากสาเหตุดังกล่าวเป็นทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟจึงแนะนำให้ช่างภายนอกเข้าดำเนินการ หรือหากผู้ใช้ไฟมีอุปกรณ์พร้อมได้แจ้งกลับผู้ใช้ไฟให้ติดต่อมายังการไฟฟ้าแล้วการไฟฟ้า จะเข้าไปดำเนินการให้ ทั้งนี้จากการตรวจสอบสภาพหน้างานยังอยู่ในความปลอดภัย

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

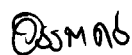
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ก.พ. - ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒ ผ่านช่องทางดังนี้

| ช่องทางการร้องเรียน | ๑๒๒๙ | ตู้รับฟังความคิดเห็น | ผ่านเว็บไซต์ pea | ศูนย์ดำรงธรรม | อื่น ๆ | รวม |
|---------------------|--------|----------------------|------------------|---------------|--------|------|
| จำนวนข้อร้องเรียน | ๑ | ๐ | ๑ | ๐ | ๑ | ๓ |
| ร้อยละ | ๓๓.๓๓% | ๐% | ๓๓.๓๓% | ๑๘.๑๘% | ๓๓.๓๓% | ๑๐๐% |

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๖๗ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๓ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายอรรถเดช อัยสกุล)

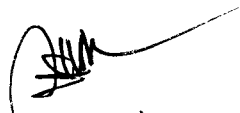
ผ.บค.ยล.

ที่ ยล. (นค) ๘๘๖/๖๖

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไส(มิตีที่๓)

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

ทราบดำเนินการต่อไป


(นายวาสะ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

14 มี.ค. 2562