



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ (๑ มิ.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๒) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ I-๖๒๐๐๔๕๒๗ สว. ๔ มิ.ย. ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.๑.๒ เลขที่ I-๖๒๐๐๔๕๒๘ สว. ๔ มิ.ย. ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.๑.๓ เลขที่ C-๑๕๘๑๘๘๖๖ สว. ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๔ เลขที่ C-๑๕๘๑๑๒๖๓ สว. ๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๕ เลขที่ I-๖๒๐๐๕๓๓๗ สว. ๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๒๐๐๔๕๒๗	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	๔ มิ.ย. ๖๒	๓	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๒๐๐๔๕๒๘	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	๔ มิ.ย. ๖๒	๓	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๕๘๑๘๘๖๖	ข้อเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า	๑๕ มิ.ย. ๖๒	๙	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๕๘๑๑๒๖๓	ข้อเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า	๒๖ มิ.ย. ๖๒	๕	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๒๐๐๕๓๓๗	ร้องขออื่นๆ	๒๖ มิ.ย. ๖๒	๔	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	

๓. อารวีวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น

- ข้อเสนอนแนะอื่นๆ(1-๖๒๐๐๔๕๒๗) ผู้ใช้ไฟต้องการเพิ่มสถานที่ใช้ไฟในแอพา Pea Smart Plus แต่กรอก Pea No. โดยใส่ตัวอักษร ตามด้วยตัวเลข(หมายเลขเครื่องวัด) แต่เพิ่มสถานที่ไม่ได้จึงสอบถามมาผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าในแอพา

- ข้อเสนอนแนะอื่นๆ(1 ๖๒๐๐๔๕๒๘) ผู้ใช้ไฟต้องการเพิ่มสถานที่ใช้ไฟในแอพา Pea Smart Plus แต่กรอก Pea No. โดยใส่ตัวอักษร ตามด้วยตัวเลข(หมายเลขเครื่องวัด) แต่เพิ่มสถานที่ไม่ได้จึงสอบถามมาผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าในแอพา

- ข้อเสนอนแนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๘๑๘๘๖๖) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 94/49 ม.11 ไม่มีหม้อบ้าน ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007906151 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า นาง พาริตา ระเด่นอาหมัด จุดสังเกต ห่างจากการไฟฟ้าจังหวัดยะลาประมาณ 800 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับสลับต่าห้สะ 1 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่สะดวกในการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีทางเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบแล้วแจ้งว่าจะทำการเปลี่ยนสายไฟฟ้าให้ใหม่ ตั้งแต่วันที่เดือนเมษายน 62 ณ.ปัจจุบัน ยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ จึงต้องการ แนะนำ กฟจ.ยะลา ให้มีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- ข้อเสนอนแนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๘๑๑๒๖๓) แนะนำ กฟอ.ธารโต จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ของบ้านเลขที่ ๓๘๕ ม.๗ บ้านสายบัว ต.แม่หวาด อ.ธารโต จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๘๘๒๒๔๙ จุดระเวียนในบาน.คุณ ลานทะ มะมิง จุดสังเกต ห่างจาก อบต.แม่หวาด ประมาณ ๑ กม. ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าในพื้นที่ดับบ่อย ประมาณ ๗-๘ ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าสายไฟฟ้าในพื้นที่เป็นสายเปลือยเป็นเหตุให้ไฟฟ้าในพื้นที่ดับบ่อย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้ทาง กฟอ.ธารโต หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (1-๖๒๐๐๕๓๓๗) ผู้ใช้ไฟแจ้งความต้องการว่า จะลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแต่ลงไม่ได้ไม่ทราบช่วยลงได้ไม่ค่ะ พอดี โฉมใบขออนหลังบัตรเดือนกรกฎาคมได้ น.ส นฤพร เจียมมยุ นีเลขบัตรประชาชนคือ ๑๙๕๕๙๙๐๐๕๐๘๘๒๓ นีเลขหน้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ๙๓๑๐๐๒๑๐๘๖๕๖๗๐๒๓ ช่วยลงเดือน ๐๘/๒๕๖๒ ยอดเงิน๑๕๓๓.๘๒ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๑๕๙๖๓๙ รหัสเครื่องวัด ๑๘๐๔๑๔๙๕

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องข้อเสนอนแนะอื่นๆ(1-๖๒๐๐๔๕๒๗)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ผู้ใช้ไฟได้ลองกรอก Pea No โดยไม่ใส่ตัวอักษรเอง และเพิ่มสถานที่ใช้ไฟได้แล้ว จึงได้แจ้งผู้ใช้ไฟประทว่า หากมีข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการกับ กฟล. สามารถโทรเบอร์ ๐๗๓-๒๗๔๘๘๒ ได้เลย

๔.๒ เรื่องข้อเสนอนแนะอื่นๆ(1-๖๒๐๐๔๕๒๘)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ผู้ใช้ไฟได้ลองกรอก Pea No โดยไม่ใส่ตัวอักษรเอง และเพิ่มสถานที่ใช้ไฟได้แล้ว จึงได้แจ้งผู้ใช้ไฟประทว่า หากมีข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการกับ กฟล. สามารถโทรเบอร์ ๐๗๓ ๒๗๔๘๘๒ ได้เลย

๔.๓ เรื่องข้อเสนอนแนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๘๑๘๘๖๖) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ สำรวจ บริเวณผลการและระงบประมาณเพื่อดำเนินการไปแล้ว ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเบิกวัสดุ อุปกรณ์เพื่อเข้าดำเนินการ ซึ่งระบบจำหน่ายในหมู่บ้านดังกล่าว มีความยาวประมาณ ๕.๖ กิโลเมตร ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินงานและดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน

๔.๔ เรื่องข้อเสนอนแนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๘๑๑๒๖๓) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ได้เข้าพบผู้ใช้ไฟซึ่งแจ้งทำทวาระเข้าใจ - กฟล.จะเข้าดำเนินการตัดต้นไม้ในไลน์ดังกล่าวให้ได้มาตรฐาน -ปรับปรุงระบบจำหน่ายที่ชำรุด ให้มีความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า

๔.๕ เรื่องร้องขออื่นๆ (1-๖๒๐๐๕๓๓๗) ปัจจุบัน ได้แนะนำให้ผู้ผู้ใช้ไฟดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับแจ้งร้องเรียน

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ มิ.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๒ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๒	๐	๐	๐	๓	๕
ร้อยละ	๔๐.๐๐%	๐%	๐%	๐%	๖๐.๐๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๖ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) มี ๑ เรื่องที่เกินระยะเวลา คือเรื่องข้อเสนอนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๘๑๘๘๖๖) ระยะเวลา ๙ วัน เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป




(นายอรรถเดช อู๋ยศกุล)

ทพ.บค.ยล.

ที่ ยล. : มต.๖ ๖๔/๕๖ / ๒๕๖

ประธานกรรพ.ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลา(เขตที่๓)

ประธานศูนย์ ท.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร(นำลงเว็บไซต์), ผอ.ก.ภ.ยล. กพย.ทพ., ทุกแผนก
ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวาชะ บาปะะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.