



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒
อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (๑ พ.ค. - ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๒) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ C-๑๕๔๖๗๘๖๗ ลว. ๒ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม แจ้งเบาะแส พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ I-๖๒๐๐๓๒๗๙ ลว. ๗ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ I-๖๒๐๐๓๔๑๐ ลว. ๘ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๔ เลขที่ C-๑๕๕๓๙๔๐๒ ลว. ๑๐ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ขี้เสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๕ เลขที่ I-๖๒๐๐๓๕๘๘ ลว. ๑๓ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๖ เลขที่ I-๖๒๐๐๓๖๖๓ ลว. ๑๓ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ C-๑๕๕๘๘๖๑๐ ลว. ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟ
- ๑.๑.๘ เลขที่ C-๑๕๖๐๒๕๘๗ ลว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ขี้เสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟ
- ๑.๑.๙ เลขที่ I-๖๒๐๐๔๓๗๓ ลว. ๓๐ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ I-๖๒๐๐๔๓๘๐ ลว. ๓๐ พ.ค. ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๕๔๖๗๘๖๗	แจ้งเบาะแส พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า	๒ พ.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๒๐๐๓๒๗๙	ร้องเรียนการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า	๗ พ.ค. ๖๒	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	
I-๖๒๐๐๓๔๑๐	ร้องขออื่นๆ	๘ พ.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๕๕๓๙๔๐๒	ขี้เสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า	๑๐ พ.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I ๖๒๐๐๓๕๘๘	ร้องขออื่นๆ	๑๓ พ.ค. ๖๒	๗ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I ๖๒๐๐๓๖๖๓	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๓ พ.ค. ๖๒	๗ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	
C-๑๕๕๘๘๖๑๐	ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟ	๑๖ พ.ค. ๖๒	๒ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

เลขที่ร้องเรียน	ชื่อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๕๖๐๒๕๘๘	ข้อเสนอนะการถูกกดจ่ายไฟ	๑๗ พ.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I ๒๒๐๐๕๓๗๓	ร้องขออื่นๆ	๓๐ พ.ค. ๖๒	๑ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๒๒๐๐๕๓๙๐	ร้องขออื่นๆ	๓๐ พ.ค. ๖๒	๑ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(I-๒๒๐๐๓๒๗๙) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า "ค่าไฟของเดือนมีนาคมแพงผิดปกติ ทั้งๆที่ไม่ได้อยู่บ้านมาครึ่งเดือน ไปแจ้งการไฟฟ้าแล้วแล้วแต่เค้าบอกแต่ว่าไม่รู้ๆ"

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๒๒๐๐๓๖๖๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า พิวส์ระเบิดอย่างน้อย ๒ ครั้งต่อปี เจ้าหน้าที่แจ้งว่าลัดฟ้าของโรงงานชำรุด เนื่องจากเสาไฟฟ้านี้เป็นของโรงงานอุตสาหกรรม ที่ตั้งของเสาไฟฟ้าต้นนั้นเป็นสถานที่สัญจรของผู้คนจำนวนมากในหมู่บ้าน การระเบิดของพิวส์แต่ละครั้งนั้นสร้างความวิตกกังวลแก่ชาวบ้านและผู้สัญจรไปมา และอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชาวบ้านได้ เนื่องจากเป็นทางเข้าถนนที่นำไปสู่หมู่บ้านข้างใน - ในปี ๒๕๖๑ ที่ผ่านมามีพายุฝนตก พิวส์เกิดระเบิดและมีเพลิงลุกไหม้ ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุไฟไหม้ลามไปบ้านข้างเคียง - ๑๒ พ.ค. ๖๒ เวลา ๑๑:๒๐, ๑๓ พ.ค. ๖๒ เวลา ๐๘:๒๕ พิวส์เกิดระเบิดขึ้น ๒ ครั้ง เป็นเวลาติดต่อกัน ๒ วัน การระเบิดทำให้เกิดเสียงดังและเกิดแรงกระแทกต่ออาคาร, วัตถุ และบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ เนื่องจากพื้นที่แถบนี้มีผู้สูงอายุคนช้ำมาก เสียงที่ดังมากจากการระเบิด อาจทำให้ผู้สูงอายุหัวใจวายได้ และแรงกระแทกจากการระเบิดนั้นอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลซึ่งอยู่บริเวณนั้น ๒ ล้อ อาทิเช่น จักรยาน และจักรยานยนต์ เป็นความโชคดีที่แต่ละครั้งของการระเบิดนั้น ไม่มีผู้คนสัญจรไปมา แต่การระเบิดครั้งหน้าอาจจะไม่โชคดีอย่างนี้อีก จึงเห็นควรว่า ต้องย้ายเสาไฟฟ้าหรือพิวส์อันนี้ไปตั้งในที่ห่างไกลผู้คน หรือสถานที่ที่ไม่มีผู้คนสัญจรไปมาพลุกพล่าน

- ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๕๕๘๘๖๑๐) ร้องเรียน กฟผ. ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเดือนก่อนตัดมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๓๗/๕ อ.วิรุญวิถี ๑๒ ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า: ๐๒๐๐๓๕๐๕๕๓๑ ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า นายอรุณ วันแฉกลาง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากในรอบปีเดือน ๐๔/๖๒ ยอดค่าไฟจำนวน ๒๐,๗๐ บาท ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกตัดไฟ และก่อนการถูกตัดไฟก็ไม่ได้รับเอกสารการแจ้งเตือนและ ไม่มี จนท.แจ้งเดือนก่อนตัดทั้งที่มีผู้อาศัยอยู่ภายในบ้าน จึงต้องการให้ทางการไฟฟ้าปรับปรุงเรื่องจากจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและควรมีเอกสารการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟทุกครั้ง

๓.๒ กลุ่มข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น

- ข้อเสนอนะคุณภาพไฟฟ้า(C ๑๕๕๓๓๕๐๒) แนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ในพื้นที่บริเวณ ม.๔ ต.เนินงาม อ.รามัน จ.ยะลา จุดสังเกต จุดสังเกตอยู่บริเวณโรงเรียนบึงคอง,บริเวณสถานีอนามัยตำบลเนินงามและติดกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินงาม ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ โดยเฉลี่ยแล้วไฟฟ้าจะดับประมาณ ๓ ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งไฟฟ้าดับแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาแก้ไขนาน ล่าสุดต้นเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประมาณ ๑ สัปดาห์ที่ผ่านไป ไฟฟ้าดับแล้ว ๒ ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จำเป็นที่จะต้องให้กระแสไฟฟ้าในชิวติประจำวัน จึงต้องการแนะนำให้กฟอ.รามัน และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟ(C-๑๕๖๐๒๕๘๗) แนะนำ กฟ.ยะลา เรื่อง "ไม่ได้รับใบแจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า" ของบ้านเลขที่ ๒๒๗/๓, ม. ไม่มีข้อมูล, ถ. ถ.สีโรรส๒, ต. สะเตง, อ. เวียงงยะลา, จ. ยะลา จดทะเบียนชื่อ คุณ อับดุลกะรีม จิตต์ประไพ ของหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๕๕๕๗๘๘ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าก่อนจะถูกยกมิเตอร์ ไม่ได้รับใบแจ้งเตือนก่อนล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย จึงต้องการแนะนำให้ทางเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขและจัดส่งใบแจ้งเตือนก่อนถูกตัดไฟฟ้าทุกครั้ง ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงานด้วยครับ

๓.๓ กลุ่มร้องขอ

ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๓๔๑๐) ผู้ร้องขอแจ้งว่า "จะสอบถามรายละเอียดการขอติดตั้งและไฟฟ้าขนาดเล็กครัว พอดีเสาหลักที่ใช้อยู่ปัจจุบันห่างจากตัวบ้านจึงต้องลากสายผ่านพื้นที่ของชาวบ้านซึ่งตอนนี้เขาก็กำลังก่อสร้างบ้าน จากเดิมที่เว้นพื้นที่ว่างเปล่า ขอรายละเอียดค่าใช้จ่ายและเอกสารประกอบการขอตติดตั้งครับ เพื่อได้พิจารณาและดำเนินการครับ"

- ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๓๕๘๘) ได้โทรไปสอบถามผู้ร้องขอ ผู้ร้องขอแจ้งว่า ต้องการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟจากชื่อ "นายชนะ ไพมณี" เป็น "บ้านพักสำนักงานอุตสาหกรรม"

- ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๓๗๗๓) ได้โทรไปสอบถามผู้ร้องขอ ผู้ร้องขอแจ้งว่า "ข้อมูลที่อยู่ในใบแจ้งหนี้, สถานที่ใช้ไฟ ไม่ตรงกับผู้ใช้ไฟร้องขอ"

ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๔๓๙๐) ได้โทรไปสอบถามผู้ร้องขอ ผู้ร้องขอแจ้งว่า "ข้อมูลที่อยู่ในใบแจ้งหนี้, สถานที่ใช้ไฟ ไม่ตรงกับผู้ใช้ไฟร้องขอ"

๓.๔ กลุ่มแจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสพบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า (C-๑๕๔๖๗๖๖๗) มีผู้แจ้งว่า แจ้งเบาะแสการละเมิดการใช้ไฟฟ้า # บริเวณที่จะมีการใช้ไฟฟ้า: ร้านอุดมชัย(ชาย, ลี้อ้าเด็ก) ถนนสายกลาง ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา # ลักษณะการละเมิด: มีการตัดแปลงมิเตอร์ทำให้มิเตอร์หมุนช้าลง # จุดสังเกต: ติดกับร้านแอนนา ตรงข้ามร้านสิทธิพันธ์ ครอบคลุมประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบอีกครั้ง

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ ร้องเรียนการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(I-๒๒๐๐๓๒๗๗)นั้น กฟ.อ.ยะลา ได้เข้าตรวจสอบภายในบ้านไม่เจอสาเหตุผิดปกติเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในบ้านและมิเตอร์ และได้เจอตู้เอ็นที่ของเคียบของเดิมมากในตู้เอ็น กับตู้เอ็นตั้งอยู่ในบริเวณที่อุณหภูมิสูงได้หลังคาสังกะสี ได้แนะนำให้เคลื่อนย้ายตู้เอ็นมายังบริเวณที่อุณหภูมิต่ำกว่าและห่างจากผนังประมาณ ๑๕ ซม. รวมทั้งนำของที่ไม่จำเป็นออกจากตู้เอ็น จะช่วยลดการใช้ไฟของตู้เอ็นได้

๔.๒ ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๒๒๐๐๓๖๖๖)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ เนื่องจากเสาต้นดังกล่าวเป็นเสาไฟฟ้าแรงสูง ต้น Drop fuse แรงสูงควบคุมโวลท์ไฟฟ้า ๓ เฟส ไม่สามารถย้ายได้ เบื้องต้นทางส่วนเกี่ยวข้องได้เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบระบบ Patrol เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดไฟฟ้าดับและพิวส์ระเิด ซึ่งปกติแล้วจากสถิติไฟฟ้าตัดร้องบ่อยมาก

๔.๓ ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๕๕๘๖๑๐) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ให้ผู้ใช้ไฟสมัคร SMS และโหลดแอปพลิเคชัน PFA Smart Plus จะได้ทราบค่าไฟฟ้าทุกเดือนและจะส่ง SMS ก่อนตัดทุกครั้ง

๔.๔ ข้อเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๕๕๘๙๔๐๒) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ตรวจสอบระบบจำหน่าย จุดเสียงตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ติดตั้งแผ่นกันงู

๔.๕ ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟ(C-๑๕๖๐๒๕๘๗) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ได้เรียกผู้รับแจ้งตัดมิเตอร์มาพูดคุยและให้แจ้งผู้ใช้ไฟทราบก่อนตัดมิเตอร์

๔.๖ ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๓๔๑๐) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ได้ชี้แจงรายละเอียดการขอขยายเขตระบบจำหน่ายและเอกสารประกอบการขอ หรือดำเนินการสำรวจงานขยายเขต พื้นที่ดังกล่าวไว้เรียบร้อยแล้ว รอการจัดทำประมาณการและแจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟต่อไป

๔.๗ ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๓๕๘๘) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ได้ทำการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบตามที่มีการร้องขอ ซึ่งจะแสดงในใบค่าไฟเดือน พ.ค. ๖๒ เป็นต้นไป

๔.๘ ร้องขออื่นๆ (I-๒๒๐๐๔๓๗๓) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๔.๙ ร้องขออื่นๆ (I ๒๒๐๐๔๓๙๐) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการดังนี้ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. - ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๒ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๒	๐	๔	๑๐
ร้อยละ	๔๐.๐๐%	๐%	๒๐.๐๐%	๐%	๔๐.๐๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๖ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) มี ๒ เรื่องที่เกินระยะเวลา คือเรื่องร้องขออื่นๆ(I-๖๒๐๐๓๕๘๘) ระยะเวลา ๗ วัน และเรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๓๖๖๓) ระยะเวลา ๗ วัน เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายอรรัต ขุ่ยสกุล)

หม.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาภิเษก(มติที่๑)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร(นำลงเว็บไซต์), ผจก.กฟล. กฟย.ทพ., ศูนย์แผนก
ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวาตะ ปาพะยะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.