



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ 6 มีนาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

อ้างถึง

เรียน ผจก.กฟจ.ยล.

ผบค.กฟจ.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะเสียงลูกค้า ของ กฟจ.ยะลาและกฟพ.ในสังกัด ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563 (1 - 29 ก.พ. 2563) ตามระบบรับฟังเสียงลูกค้า(PEA-VOC System) ดังนี้

1. ข้อเท็จจริง

1.1 ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- 1.1.1 เลขที่ C-17447032 ลว. 4 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- 1.1.2 เลขที่ C-17459922 ลว. 7 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- 1.1.3 เลขที่ C-17500094 ลว. 14 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- 1.1.4 เลขที่ C-17559265 ลว. 24 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- 1.1.5 เลขที่ C-17567124 ลว. 24 ก.พ. 2563 กลุ่ม ข้อเสนอแนะการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- 1.1.6 เลขที่ C-17579694 ลว. 27 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- 1.1.7 เลขที่ C-17583121 ลว. 27 ก.พ. 2563 กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- 1.1.8 เลขที่ C-17583811 ลว. 27 ก.พ. 2563 กลุ่ม ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- 1.1.9 เลขที่ M-63000613 ลว. 27 ก.พ. 2563 กลุ่ม ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ (วัน)	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-17447032	ร้องขออื่นๆ	4 ก.พ. 63	4	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17459922	ร้องขออื่นๆ	7 ก.พ. 63	1	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ (วัน)	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-17500094	ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	14 ก.พ. 63	1	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17559265	ร้องขออื่นๆ	24 ก.พ. 63	2	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17567124	ข้อเสนอแนะการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	24 ก.พ. 63	8	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17579694	ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	27 ก.พ. 63	3	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17583121	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	27 ก.พ. 63	3	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
C-17583811	ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	27 ก.พ. 63	3	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	1129	
M-63000613	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	27 ก.พ. 63	4	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Smartplus	

3. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มข้อร้องเรียน

- ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17500094) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ของหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007196684 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสมบุญ แก้วทองค์ บ้านเลขที่ 17/3 ถ.เบญจมิตร ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 13/02/63 มีเจ้าหน้าที่จะเข้าไปดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า เนื่องจากมียอดค้างชำระเดือน 01/63 จำนวน 2,508.10 บาท ครบกำหนดวันที่ 26/01/63 แต่ทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยที่ไม่มีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้า และผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมว่าเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า พูดจาไม่สุภาพ พูดว่าถ้าไม่ไปจ่ายภายในวันนี้ เดียวจะเข้ามาตัดกระแสไฟฟ้าด้วยน้ำเสียงหัวนแข็งและพูดลักษณะใช้คำพูดขู่ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจและรู้สึกเกรงกลัว จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่และจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการทุกครั้ง

- ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17579694) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ของบ้านเลขที่ 90/1 ม.7 ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020008099749 ชื่อผู้จดทะเบียน คุณวิรัช แก้วทองค์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามียอดค้างค่าไฟฟ้า 2 เดือน รอบปิดเดือนที่ 01/2563 จำนวน 518.44 บาท เดือน 02/2563 จำนวน 497.19 บาท และเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตัดไฟ (ถอดมิเตอร์) เมื่อวันที่ 24/02/2020 เวลาประมาณ 14.19 น. แต่ทางเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการโดยไม่แจ้งเตือนให้ทราบก่อนล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากว่าบ้านมีเด็กอ่อน จึงต้องการร้องเรียน กฟจ.ยะลา ให้ตรวจสอบและปรับปรุงงานบริการให้มีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนให้ทราบทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (C-17583121) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่บริเวณบ้านเลขที่ 94/49 ม.11 ต.สะเตงนอก อ.เมือง จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดยะลา ประมาณ 800 เมตร ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 มีไฟฟ้าดับไปประมาณ 5 ครั้งแล้ว ซึ่งไฟฟ้าดับแต่ละครั้งเป็นเวลานานประมาณ 1 ชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากจำเป็นที่จะต้องใช้กระแสไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน จึงต้องการร้องเรียนมายัง กฟจ.ยะลา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 กลุ่มข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ข้อเสนอแนะการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(C-17567124) แนะนำ กฟจ.ยะลา จ.ยะลา เรื่อง ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของ บ้านเลขที่ 154/26 ม.1 ซอยสิตา ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018612869 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณพนิดา อับดุลลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามารอบบิล คือรอบบิลเดือน 01/63 และเดือน 02/63 ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบยอดค่า ไฟฟ้าและวันครบกำหนดชำระ เป็นเหตุให้วันที่ 21/02/63 โดนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า(ถอดมิเตอร์) ส่งผลให้เครื่องสำอางที่เก็บไว้ในตู้เย็น ได้รับความเสียหาย จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ทุกเดือนด้วยครับ

- ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17583811) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 131/5 ม.1 ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007617730 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า นายสมมาอ มามะแตะหะ ผู้ใช้ ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 25/02/2563 มีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้าที่บ้านเนื่องจากมียอดค้างชำระ รอบบิล 01/63 จำนวน 1,738.72 บาท รอบบิล 02/63 จำนวน 1,705.57 บาท ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนหรือประสานงานจากทางเจ้าหน้าที่ ก่อนที่จะมีการตัดกระแสไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการ จัดส่งเอกสารการแจ้งเตือนก่อนเข้าตัดกระแสไฟฟ้าทุกครั้ง

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ(M-63000613) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า หัวข้อแจ้งไฟฟ้าดับไม่สามารถใช้งานได้

3.3 กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (C-17447032) คุณ ลอทีอะ มะบูยา หมายเลขโทรศัพท์ 0815983053 สอบถามเรื่องการขอใช้ไฟฟ้าประเภท บ้านอยู่อาศัย 2 หลัง คือ หลังที่1 บ้านเลขที่ 136/90 ม.10 ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา บริเวณถนนอื้อเบาะ ซอยร่วมเพชร มี การชำระค่าธรรมเนียมไปแล้ววันที่ 24/01/63 และ หลังที่2 บ้านเลขที่128/41 ม.12ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา ในซอยไพรริน หลังโรงแรมตอง9 มีการชำระค่าธรรมเนียมไปแล้ววันที่ 30/01/63 ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า คุณ ลอทีอะ มะบูยา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทำการยื่นขอ ใช้ไฟฟ้าประเภท บ้านที่อยู่อาศัย สำนักงาน กฟจ.ยะลาและชำระค่าธรรมเนียมแล้ว ปัจจุบันยังไม่มีทางเจ้าหน้าที่ติดต่อไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า จึงต้องการสอบถามสถานะการขอใช้ไฟฟ้า ว่าอยู่ที่ขั้นตอนใดและจะเข้าไปดำเนินการติดตั้งมิเตอร์เมื่อใด

- ร้องขออื่นๆ (C-17459922) คุณ ชาญชัย สากอร์ หมายเลขติดต่อกลับ 0849643684 //0899430898 เรื่องขอไฟฟ้าเพื่อ การเกษตร ม.4 ต.พร่อน อ.เมือง จ.ยะลา จุดสังเกต ติดถนนเส้นทางลัดท่าสาปวังใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ไปยื่นเอกสารที่การไฟฟ้า ประมาณวันที่ 26-27 เดือน มกราคม 2563 เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะเข้ามาตรวจสอบในพื้นที่ให้ เบื้องต้นผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ได้ชำระค่ามิเตอร์ เนื่องจากรอเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบก่อน ขณะนี้ยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบ

- ร้องขออื่นๆ (C-17559265) คุณ ยาศินี มะคอกะหะ หมายเลขโทรศัพท์ 0993091225 // 0856284419 สอบถามเรื่องการ ขอย้ายมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ 89 ม.1 ต.บุคี อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007219857 จด ทะเบียนโนนนาม นายคอรอ แมงเตมะ ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 ได้มีการเข้าไปติดต่อเขียนคำร้องขอย้ายมิเตอร์ ที่การไฟฟ้าใน พื้นที่ แต่ปัจจุบันยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยากทราบว่าเจ้าหน้าที่จะเข้าไปดำเนินการให้เมื่อไร

4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

4.1 ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17500094) ปัจจุบันการไฟฟ้า เรียกผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์มาประชุมพูดคุยถึงการไปตัดมิเตอร์ ในการพูดจากับผู้ใช้ไฟ ต้องพูดคุยสภาพไม่ใช่ไปข่มขู่ผู้ใช้ไฟ

4.2 ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17579694) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ เรียกผู้รับเหมามาพูดคุยก่อนตัดมิเตอร์ให้ แจ้งผู้ใช้ไฟทุกครั้ง

4.3 ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (C-17583121) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการเปลี่ยนสาย ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการซึ่งคาดว่าจะ งานจะแล้วเสร็จในเดือน เมษายน 2563

4.4 ข้อเสนอแนะการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า(C-17567124) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. สมัคร SMS รับข้อมูลค่า ไฟฟ้า ประจำเดือนผ่าน Smart Phone 2. แจ้งหนี้ผ่าน FPCOPARA 3. นำกล่องใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไปติดตั้งหมตทดแทนของเดิมที่ ชำรุด

4.5 ข้อเสนอแนะการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-17583811) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ แนะนำผู้ใช้ไฟให้หักผ่านธนาคาร และ สมัคร PEA Smart Plus

4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ(M-63000613) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ ตรวจสอบจุดเสี่ยงและตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ

4.7 ร้องขออื่นๆ (C-17447032) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้เข้าดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ทั้ง2 ราย เป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563

4.8 ร้องขออื่นๆ (C-17459922) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการ ติดต่อผู้ใช้ไฟและให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบหน้างานในวันที่ 7 ก.พ.63 โดยได้ขอกู้ยืมผู้ใช้ไฟในความล่าช้า รวมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่โทรติดต่อผู้ใช้ไฟ ซ้ำเป็นประจำทุกวัน

4.9 ร้องขออื่นๆ (C-17559265) ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ดำเนินการติดต่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าใช้จ่ายและผู้ใช้ไฟมาชำระเงินแล้ว ซึ่ง กฟจ.ยะลา จะเร่งดำเนินการย้ายมิเตอร์ให้ต่อไป

5. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 ก.พ. - 29 ก.พ. 2563 ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	1129	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	8	0	0	0	1	9
ร้อยละ	88.89%	0%	0%	0%	11.11%	100%

6. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน 30 วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ 8.44 วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 วัน(เบื้องต้นภายใน 5 วัน) มี 1 เรื่องที่เกินระยะเวลา เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด 5 วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน ลงวันที่ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟในรูปแบบฟอร์ม VOC04 และให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทรงยศ พร้อมมูล)

วศก.ผบค.กฟจ.ยล.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอรรถเดช อัยสกุล)

ทผ.บค.กฟจ.ยล.

ที่ ยล. (มค.) ๑๗๖/๖๓

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาจารย์(มค.ที่3)

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



(นายวชิระ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.