



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.)-๘๗๔

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน กฟจ.สตูล ประจำปีไตรมาส ๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน ม.ค. - มี.ค. ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ไตรมาส ๑ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการฯ, ทม.ทุกแผนก

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 1

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูล ผู้ใช้ไฟ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ก.1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	-	-	-	1	2	-	-	1	4	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานพลังงาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	-	1	2	-	-	1	4	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	4	4	100	17.5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง
		(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	(เฉลี่ย)
1	แนะนำ	4	4	-	11
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	10
รวม		5	5	-	10.8

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าบริเวณ front office ชี้แจงลูกค้าถึง กฟฟ.สาขาชี้แจงลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบต.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบ ในระบบ e-one portal ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน

(นายณัฐวุฒิ เถลิ้มจิตรอุทัย) ผู้จัดทำรายงาน

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) - ๓๓๕

ถึง กฟจ.สตูล

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน มกราคม 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ.ในสังกัด มีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน มกราคม 2561 จำนวน 2 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียน > การให้บริการ > อื่น ๆ

1.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณจิรวาทิ ปราบณรงค์

1.2 วันที่ร้องเรียน : 23 มกราคม 2561

1.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Call Center

1.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ต.ทุ่งนุ้ย อ.ควนกาหลง จ.สตูล

1.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟส.ควนกาหลง

1.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟส.ควนกาหลง จ.สตูล เรื่องเจ้าหน้าที่เข้าไปติดตั้งมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้มีการขอใช้ไฟฟ้าเลขที่ กฟส.ควนกาหลง มีการชำระค่าธรรมเนียม จำนวนเงิน 7,000 บาท และได้มีเจ้าหน้าที่เข้าไปติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ไฟฟ้า วันที่ 17 ม.ค. 2561 แต่ทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ไม่เรียบร้อย แจ้งกับทางผู้ใช้ไฟฟ้าว่า ผมมีธุระ ให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าหาช่างเอกขนดำเนินการต่อได้เลย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจและเสียความรู้สึกเป็นอย่างมาก ในการปฏิบัติหน้าที่ของการไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และมีการติดต่อที่ กฟส.ควนกาหลง แต่ไม่ได้รับการชี้แจงจากทางเจ้าหน้าที่ว่าเป็นเพราะเหตุใด จึงให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าหาช่างเอกขนเข้าดำเนินการต่อ

1.7 การดำเนินการ : กฟส.ควนกาหลง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ไฟฟ้า สรุปได้ดังนี้

เมื่อวันที่ 11 ม.ค. 2561 ผู้ร้องเรียนได้มายื่นเรื่องขอมิเตอร์ไฟเลขที่ ขนาด 15(45) แอมป์ ระบบ 1 เฟส 2 สาย บริเวณ ม.8 ต.ทุ่งนุ้ย อ.ควนกาหลง จ.สตูล คิดค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้ารวมค่าประกันเป็นเงิน 6,621.50 บาท ผบค.กฟส.ควนกาหลง ได้ดำเนินการเข้าไปติดตั้งมิเตอร์ในวันที่ 17 ม.ค. 2561 แต่ปรากฏว่าสายเมนของผู้ใช้ไฟยังไม่ได้ตั้งมาที่เสาต้นที่ติดตั้งมิเตอร์ จึงได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการหาช่างไฟฟ้าเอกขนมาติดตั้ง

สายเมนให้เรียบร้อยก่อน การไฟฟ้าจะเข้าดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ ทำให้ผู้ร้องเรียนซึ่งเข้าใจผิดว่าการดำเนินการในส่วนนี้ การไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการจึงเกิดความไม่พอใจ

ในวันที่ 23 ม.ค. 2561 ผบต.กฟส.ควนกาหลง เข้าพบผู้ร้องเรียนและชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจแล้ว

2. ร้องเรียน > การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

2.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณรณยุทธ ปูหยัง

2.2 วันที่ร้องเรียน : 29 มกราคม 2561

2.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Call Center

2.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : บ้านเลขที่ 234/32 ม.12 ต.ฉลุง อ.เมือง จ.สตูล

2.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สตูล

2.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟจ.สตูล เรื่องไม่มีเอกสารแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า บ้านเลขที่ 234/32 ม.12 ต.ฉลุง อ.เมืองสตูล จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018888981 ขอใช้ไฟฟ้าในนามคุณรณยุทธ ปูหยัง วัน29/01/61 ช่วงเวลาประมาณ 10.00 - 12.00 น. ได้ออกไปชำระค่าไฟฟ้า เมื่อกลับมาที่บ้านพบว่าโดนตัดกระแสไฟฟ้าไปแล้ว โดยไม่ได้รับจดหมายแจ้งเตือนซึ่งถูกค้ำมองว่าเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน อยากให้เจ้าหน้าที่บันทึกโน้ตแจ้งกับทางผู้ใช้ไฟฟ้า หรือมีวิธีการอื่นที่จะผ่อนปรนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

2.7 การดำเนินการ : กฟจ.สตูล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้ไฟ สรุปได้ดังนี้

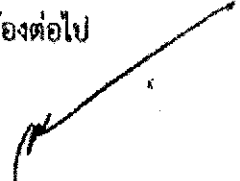
1. คุณรณยุทธ ปูหยัง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018888981 มียอดค่าไฟค้างชำระในเดือน 12/2560 เป็นเงิน 1,010.60 บาท ครบกำหนดชำระเงินแล้ว และ 01/2561 เป็นเงิน 1,014.96 บาท ครบกำหนดชำระเงินในวันที่ 26 ม.ค. 2561

2. ผบ.กฟจ.สตูล ได้แจ้งทีมติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าเพื่อแจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้าที่บ้านคุณรณยุทธ ปูหยัง ครั้งที่ 1 ในวันที่ 19 ม.ค. 2561 ไม่พบผู้ใช้ไฟ ,ครั้งที่ 2 ในวันที่ 22 ม.ค. 2561 ไม่พบผู้ใช้ไฟ ,ครั้งที่ 3 ในวันที่ 24 ม.ค. 2561 พบผู้ใช้ไฟและได้แจ้งให้คุณรณยุทธ ปูหยัง เข้าไปชำระค่าไฟในวันที่ 25 ม.ค. 2561 แต่คุณรณยุทธ ปูหยังไม่ได้มาชำระเงินในวันที่ดังกล่าว ผบ.กฟจ.สตูล ได้เข้าพบผู้ใช้ไฟแจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้าเป็นครั้งที่ 4 ในวันที่ 29 ม.ค. 2561 แต่ไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้า จึงได้ดำเนินการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

3. คุณรณยุทธ ปูหยัง เข้ามาชำระค่าไฟงวดเดือน 12/2560 ในวันที่ 29 ม.ค. 2561 เวลา 11.16 น.ซึ่งตรงกับวันที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ใช้ไฟเกิดความไม่พอใจ

กฟจ.สตูล ได้ดำเนินการแนะนำผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงช่องทางต่างๆในการแจ้งเตือนครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้า และช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและเข้าใจดีแล้วพร้อมทั้งสมัคร SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้าให้ลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายณรินทร์ หลักแหลม)
ทพ.บค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน , ทพ.ทุกแผนก
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายสมชาย สุวรรณ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๔๒๓

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ถึง กฟจ.สตูล

วันที่ 5 มีนาคม 2561

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, ศูนย์ดำรงธรรม และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ. ในสังกัด ไม่มีข้อที่เกิเกิดขึ้นในเดือน กุมภาพันธ์ 2561

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน , ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

สมกันแล้ว
05 ส.ค. 2561



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

ถึง กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๓๕๓

วันที่ 23 เมษายน 2561

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ.ในสังกัด มีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน มีนาคม 2561 จำนวน 2 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียน > การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

1.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณธัญดา อุไรกุล

1.2 วันที่ร้องเรียน : 14 มีนาคม 2561

1.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Call Center

1.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ต.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สตูล

1.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟย.ท่าแพ

1.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟอ.ท่าแพ จ.สตูล เรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อน

ตัดมิเตอร์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007492681 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุภักดิ์ สวยดี ที่อยู่ 152/2 ถ.ฉลุง-ละงู ต.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 13 มี.ค. 61 เวลาประมาณ 09:00-10:00 น. ทางผู้รับเหมาจะเข้าทำการตัดไฟ แจ้งมียอดค้างชำระ จำนวน 2 รอบบิล ทางผู้ใช้ไฟฟ้าโทรตรวจสอบยอดค่าไฟฟ้ากับการไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัด สตูล เจ้าหน้าที่แจ้งสามารถชำระได้ถึงวันที่ 15 วันสุดท้าย ให้ชำระบิลเก่าก่อน แต่ทางผู้รับเหมาจะทำการตัดไฟฟ้า เพียงอย่างเดียว และบังคับและข่มขู่ให้เซ็นเอกสารรับทราบ ถ้าไม่เซ็นจะตัดกระแสไฟฟ้า และมีค่าปรับเพิ่มอีก 50 บาท ทางผู้ใช้ไฟฟ้าจึงไม่พอใจในพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและ ทำหนังสือแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟล่วงหน้าทุกครั้ง

1.7 การดำเนินการ : กฟย.ท่าแพ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้ไฟ สรุปได้

ดังนี้

ผู้ร้องเรียนได้ค้างชำระค่าไฟฟ้าในเดือน มี.ค. 61 และเกินวันครบกำหนดที่จะต้องชำระค่าไฟแล้ว ทาง กฟย.ท่าแพ ได้ไปยังบ้านของผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้า แต่ผู้ใช้ไฟฟังแล้วเข้าใจผิดว่าจะเข้ามา ตัดมิเตอร์ทันทีทำให้เกิดความไม่พอใจว่าจะเข้างดจ่ายกระแสไฟฟ้าโดยไม่มีการแจ้งเตือน

วันที่ 13 มี.ค. 61 ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟถึงขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าและชำระค่าไฟฟ้า พร้อมทั้ง สมัคร SMS แจ้งเตือนการชำระค่าไฟฟ้าและแนะนำให้ใช้ Application PEA Smart Plus เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้าและชำระเงินผ่าน Application

2. ร้องเรียน > พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟผ. อื่น ๆ พุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ

2.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณธัญดา อุไรกุล

2.2 วันที่ร้องเรียน : 14 มีนาคม 2561

2.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Call Center

2.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ต.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สตูล

2.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟย.ท่าแพ

2.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟอ.ท่าแพ จ.สตูล เรื่อง พนักงานพุดจาไม่สุภาพ/ ไม่เต็มใจให้บริการ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007492681 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุภักดิ์ สวยดี ที่อยู่ 152/2 ถ.ฉลุง-ละงู ต.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 14 มี.ค. 61 เวลาประมาณ 09:40 น. ทางผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ให้น้องสาวไปชำระค่าไฟฟ้าที่ กฟอ.ท่าแพ รอบบิลประจำเดือน 02/61 จำนวนเงิน 1,593.12 บาท และเอกสารแจ้งค่าปรับอีก 50 บาท พนักงานให้บริการผู้ขายตัวเล็ก ผอมหยิก ไม่ทราบบชื่อ ไม่ยอมรับชำระค่าไฟฟ้า (ไม่ทราบเหตุผล) พุดจาไม่สุภาพ และนำบิลค่าไฟฟ้าโยนใส่หน้าของน้องสาวผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจ และต้องนำบิลไปชำระที่จุดบริการอื่น ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงการให้บริการของพนักงานดังกล่าว และติดต่อกลับชี้แจงในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2.7 การดำเนินการ : กฟจ.สตูล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ไฟฟ้า สรุปได้ดังนี้

ก่อนหน้านี้ ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่อง การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ตามหมายเลข C-12710140 นั้น หลังจากผู้ใช้ไฟได้รับการแจ้งเตือนแล้ว ผู้ร้องเรียนได้เข้ามาชำระค่าไฟฟ้าของเดือน มี.ค. 61 แต่ปรากฏว่าผู้ร้องเรียนมีค่าไฟค้างชำระในเดือน ก.พ. ด้วย ทำให้พนักงานรับชำระค่าไฟฟ้าของ กฟย.ท่าแพ มีความจำเป็นต้องเรียกเก็บค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระทั้งหมด ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจมากขึ้น

วันที่ 13 มี.ค. 61 ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟถึงขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าและชำระค่าไฟฟ้า พร้อมทั้ง สมัคร SMS แจ้งเตือนการชำระค่าไฟฟ้าและแนะนำให้ใช้ Application PEA Smart Plus เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้าและชำระเงินผ่าน Application

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผ.บ.ค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน , ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสำราญ นิยมยาดรา)

ผจก.กฟจ.สตูล ๒๔/๓-๒-๖1