



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) -

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน กฟจ.สตูล ประจำปีไตรมาส ๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน ต.ค. - ธ.ค. ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ไตรมาส ๔ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปรีชา โทบุรี)

ชผ.บค. ปฏิบัติงานแทน ผผ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, ทผ.ทุกแผนก

ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายจิตติพงษ์ สังข์จินดา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

๒๒ มค. ๖๒

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 4

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call center	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-
2	ผวก./สนง. ก.1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานพลังงาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	1	1	-	1	-	-	-	3	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	7.33
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง
		(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	(เฉลี่ย)
1	แนะนำ	1	1	-	4
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	2	2	-	15
รวม		3	3	-	6.33

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ใช้ไฟทุกๆด้าน ให้ทราบถึงวิธีการรับฟังปัญหาของลูกค้า การชี้แจงผู้ใช้ไฟกรณีที่ผู้ใช้ไฟเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการต่างๆของการไฟฟ้า ให้เข้าใจถึงกระบวนการงานต่างๆของการไฟฟ้า
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบค.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน


 (นายณัฐวุฒิ เจริญจิตรอุทัย) ผู้จัดทำรายงาน
 พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล


 (นายจิตติพงษ์ สังข์จินดา)
 รกค.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน โครงการที่ 4 ประจำปี พ.ศ.2561
ระหว่างวันที่ 1-ธ.ค.-61 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2561
ประเภท ร้องเรียน ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง	จำนวนรับ	วันที่ร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	กฟผ.สตูล	C-14413673	8	21 พ.ย. 61	22 พ.ย. 61	28 พ.ย. 61	ปิ่นวิสา ปิ่นทองพันธุ์	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	294/5 ม.4 ต.คลองขุด อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000	ร้องเรียน กฟผ.สตูล เรื่อง พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด ขอทนายหาผู้ใช้ไฟฟ้า 020019000517 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณจักรพันธ์ ปิ่นทองพันธุ์ บ้านเลขที่ 294/5 ม.4 ต.คลองขุด อ.เมืองสตูล จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่มีการจดหน่วยผิด ขอรอบบิลเดือน 11/61 จดหน่วยวันที่ 16/11/61 เลขอ่านครีทมิถ 4262 แต่วันที่ 17/11/61 ได้ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์เป็นเลข 4170 ซึ่งเกินมา 100 กว่าหน่วยและทำให้มียอดค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติยอด 838.46 บาทและได้มีการติดต่อเขียนคำร้องที่ กฟผ.สตูล วันที่ 17/11/61 เวลาประมาณ 09.00 น. แล้วเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะทำการเปลี่ยนแปลงยอดค่าไฟฟ้าให้และยังไม่ต้องชำระค่าไฟฟ้า แต่วันที่ 21/11/61 มีเจ้าหน้าที่เข้ามาที่บ้านและแจ้งว่าไม่สามารถทำการเปลี่ยนข้อมูลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ได้ เนื่องจาก จนท. สะดวกปรับเงิน ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่ได้เกิดขึ้นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าเองแต่เกิดความผิดพลาดที่ จนท. จดหน่วย ทำให้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย จึงต้องการให้ กฟผ.สตูล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยค่ะ // คุณ ปิ่นวิสา ปิ่นทองพันธุ์ หมายเลขติดต่อ 0844424845	ปิด
2	กฟผ.สระบุรี	I-61006150	5	18 พ.ย. 61	19 พ.ย. 61	22 พ.ย. 61	ไม่ระบุ	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	การให้บริการ	ไม่ระบุ	ร้องเรียนระบบ PEA Smart Plus เกี่ยวกับการแจ้งหนี้ที่แจ้งในแอปคือวันที่ครบกำหนดของเดือน 11/2561 เป็นวันที่ 24 พ.ย.2561 แต่แอปแจ้งสถานะ : ค้างชำระ ทั้งๆที่ยังไม่ถึงกำหนด อยากให้แก้ wording ใหม่	ปิด
3	กฟผ.สตูล	C-14274671	9	29 ธ.ค. 61	30 ธ.ค. 61	6 พ.ย. 61	ปิยนุช หาโฉ๊ะ	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การถูกหักจ่ายไฟฟ้า	269 ม.12 ต.ฉลุง อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91140	ร้องเรียน กฟผ.สตูล เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 269 ม.12 ต.ฉลุง อ.เมืองสตูล จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018367184 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ ปิยนุช หาโฉ๊ะ จุดสังเกต เนื่องโรงเรียนยุติธรรมศึกษา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามียอดค้างชำระรอบบิลเดือน 09/61 จำนวนเงิน 447.48 บาท และรอบบิลเดือน 10/61 จำนวนเงิน 407.82 บาท ครบกำหนดวันที่ 29/10/2018 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยที่ไม่มีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้า มีเพียง SMS ที่ส่งมาบอกครบกำหนดชำระ คือ วันที่ 29/10/61 แต่ไม่ได้ระบุระยะเวลา ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือนร้อน จึงต้องการให้ กฟผ.สตูล และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าให้ผู้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้าและระบุเวลาที่ดำเนินการให้ชัดเจน //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณปิยนุช หาโฉ๊ะ หมายเลขติดต่อ 0894644480	ปิด



รายงานรายละเอียดข้อเสนอนะ,ร้องขอ โครมาลที่ 4 ประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 1-ค.ค.-61 ถึง วันที่ 31-ค.ค.-2561

ประเภท ข้อเสนอแนะ,ร้องขอ

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง	จำนวนวัน	วันที่ร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง พทท.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะที่ปิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.สระบุรี	I-61008470	14	1 ค.ค. 61	4 ค.ค. 61	14 ค.ค. 61	ธมลพร รัตนมนตรี	ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	ร้องขอ	ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้)	ไม่ระบุ	ไม่มีไฟฟ้าเข้ามา 8 ปีแล้วครับ เค็ดครือมาก ขอบเขตออกแต่ก็ไม่ลง ฝากให้ ไฟชื้อมาเองไม่มีเงินครับ ช่วยหน่อยนะครับ	ปิด
2	กฟอ.สุโขทัย	C-14443697	4	27 พ.ย. 61	28 พ.ย. 61	30 พ.ย. 61	ไม่ระบุ	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ไม่ระบุ	แนะนำ กฟอ.สุโขทัย เรื่อง การมีแผนดับไฟฟ้าในพื้นที่เนื่องจากถูกคำแจ้งว่าวันที่ 27/11/61 พื้นที่บริเวณพื้นที่แยก กองร้อยตจ. 436 ถึง แยกฝ่ายชลประทาน บ้านนาผก และศูนย์ราชการ รวมซอยแยกซ้าย-ขวา ที่เขต อ.เมือง จ.สุโขทัย มีแผนดับไฟฟ้าตั้งแต่เวลา 08.30-17.00 น. เพื่อดำเนินการรื้อถอน-ย้ายเสาไฟฟ้าแรงสูง บริเวณ หน้าแขวงทางหลวงชนบท เพื่อให้แขวงทางหลวงชนบทชุดบูรณาการนำ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ไปติดต่อที่สำนักงานขนส่ง แต่ไม่สามารถติดต่อธุรกรรมได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไฟฟ้าดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการให้การไฟฟ้าในพื้นที่มีการเตรียมเครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับหน่วยงานราชการด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ไปติดต่อ จะได้ไม่เสียเวลาในการติดต่อ รบกวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ // ผู้แจ้งไม่สะดวกแจ้งชื่อ-นามสกุล และหมายเลขติดต่อกลับ	ปิด
3	กฟอ.นครราชสีมา	I-61006991	16	4 ค.ค. 61	4 ค.ค. 61	19 ค.ค. 61	นางรักนิลา มะเต็ม	ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	ร้องขอ	ไม่มีไฟฟ้าใช้จนกว่าจะครบกำหนดขยายเขต	ไม่ระบุ	เนื่องจากเส้นทางระหว่าง 10 บ้านควนเรือ ค.ทุ่งนุ้ย อ.ควนกาหลง จ.สตูล - ม.1 ค.ควนกาหลง อ.ควนกาหลง จ.สตูล (ถนนเส้นหลัง คลองบาง แดง ช่วงประปา-ทางแยกไปคลองบางราแสด) ระยะทางประมาณ 800 เมตร ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในบ้านเรือน และการเกษตร อยากขอร้องให้การไฟฟ้าขยายเสาไฟฟ้าให้ ระยะทางประมาณ 800 เมตร เท่านั้น ทั้งที่ต้นทางก่อนหน้าหลัง มีเสาไฟฟ้าทั้งหมดแล้ว เหลือระยะทางค.ข.ที่ข้าพเจ้าร้องขอ ประมาณ 800 เมตร เท่านั้นที่รับไว้ ไม่มีไฟฟ้า อยากร้องขอการไฟฟ้าได้โปรดขยายเสาไฟฟ้าในบริเวณดังกล่าวให้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง	ปิด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.

ถึง กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) - 9๙/๖๗

วันที่ 12 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และ กฟฟ. ในสังกัด มีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน ตุลาคม 2561 จำนวน 1 ราย มีรายละเอียดดังนี้
รายละเอียดข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียน > ถูกงดจ่ายไฟ > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

1.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณปิยานุช หาโສ້ะ

1.2 วันที่ร้องเรียน : 27 ตุลาคม 2561

1.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA call center

1.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : หมู่ 12 ต.ฉลุง อ.เมือง จ.สตูล

1.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สตูล

1.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟจ.สตูล เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

บ้านเลขที่ 269 ม.12 ต.ฉลุง อ.เมือง จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018367184 ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า คุณปิยานุช หาโສ້ะ จุดสังเกต เยื้องโรงเรียนมุสลิมศึกษา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามียอดค้างชำระรอบบิลเดือน 09/61 จำนวนเงิน 447.48 บาท และรอบบิลเดือน 10/61 จำนวนเงิน 407.82 บาท ครบกำหนดวันที่ 29 ต.ค. 61 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยที่ไม่มีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้า มีเพียง SMS ที่ส่งมาบอกวันครบกำหนดชำระคือวันที่ 29 ต.ค. 61 แต่ไม่ได้ระบุระยะเวลา ทำให้ผู้ใช้ไฟได้รับความเดือนร้อน จึงต้องการให้ กฟจ.สตูล และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้าและระบุเวลาที่ดำเนินการให้ชัดเจน //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณปิยานุช หาโສ້ะ หมายเลขติดต่อ 0894644480

1.7 การดำเนินการ : กฟจ.สตูล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

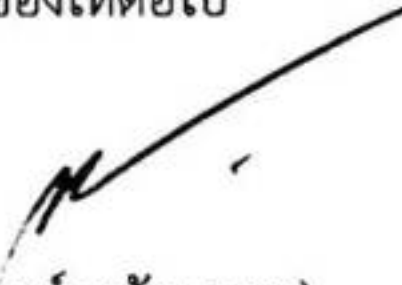
- สาเหตุ ผู้ใช้ไฟค้างชำระค่าไฟฟ้า เดือน ก.ย. - ต.ค. 61 ซึ่งครบกำหนดงดจ่ายไฟฟ้าในวันที่ 22 ต.ค. 61 ซึ่งผู้ใช้ไฟได้ขออนผันการงดจ่ายไฟในวันที่ 22 ต.ค. 61 และไม่ได้มาชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนด กฟจ.สตูล ได้ทำการงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟรายนี้ในวันที่ 29 ต.ค. 61 ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจเนื่องจากผู้ร้องเรียนแจ้งว่าไม่ได้รับการแจ้งเตือนจากการไฟฟ้าก่อนงดจ่ายไฟ

000049
Ve
จังหวัดสุโขทัย
2561

- ผบ.ป.กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารเกี่ยวกับการงดจ่ายกระแสไฟฟ้ารายนี้พบว่า ใน วันที่ 22 ต.ค. 61 ก่อนผู้รับจ้างจะดำเนินการงดจ่ายกระแสไฟฟ้ารายนี้ ได้มีการขออนุญาตการงดจ่ายไฟฟ้าจริงแต่ผู้ ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของบ้านแต่เป็นผู้อาศัยและการลงนามในใบขออนุญาตไม่ได้ลงนามในชื่อตนเองแต่ลงนามเป็น ชื่อของเจ้าของบ้านแทนกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวจากการโทรสอบถามผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นเจ้าบ้านเข้า โรงพยาบาลผู้ที่ขออนุญาตจึงไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบและไม่ได้มาชำระค่าไฟฟ้า หลังจากนั้น กฟจ.สตูล ได้ทำ การงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟรายนี้ในวันที่ 29 ต.ค. 61

- การดำเนินการแก้ไข ผบ.ป.กฟจ.สตูล กำชับให้ผู้รับจ้างงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ดำเนินการงดจ่าย กระแสไฟฟ้าตามขั้นตอนของ กฟภ. รวมทั้งการลงนามของผู้ขออนุญาตในคำร้องขออนุญาตการงดจ่ายไฟฟ้าต้องลง ข้อมูลของผู้ลงนามในครบถ้วน ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตเป็นผู้อาศัย ห้ามลงนามเป็นชื่อผู้อื่น(เจ้าของบ้าน) ต้องลงนาม เป็นชื่อตนเองเท่านั้นและกรอกชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรของผู้ลงนามแทนให้ครบถ้วน เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นที่ไม่ เกี่ยวข้องกับผู้ที่ใช้ไฟลงนามแทน พร้อมทั้งชี้แจงถึงขั้นตอนการขออนุญาตรวมทั้งแจ้งให้ผู้ที่ใช้ไฟชำระค่าไฟฟ้าตาม กำหนดในวันที่ขออนุญาต เพื่อให้ผู้ใช้ไฟทราบถึงวันเวลาที่การไฟฟ้าจะเข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป


(นายนิริทธิ์ หลักแหลม)
ผ.บ.ป.กฟจ.สตูล

ผ.บ.ป. ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป


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

13/11/61



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.

เลขที่ สด.(บค.) - ๖๐๖๖/๖๕๖๖

ถึง กฟจ.สตูล

วันที่ 18 ธันวาคม 2561

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ. ในสังกัด มีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน พฤศจิกายน 2561 จำนวน 2 ราย มีรายละเอียดดังนี้
รายละเอียดข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียน > การให้บริการ > ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

1.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : ไม่ระบุ

1.2 วันที่ร้องเรียน : 18 พฤศจิกายน 2561

1.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Mobile

1.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ม.2 ต.ปากน้ำ อ.ละงู จ.สตูล

1.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟส.อ.ละงู

1.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

1.7 การดำเนินการ : กฟส.อ.ละงู ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

- กฟส.อ.ละงู ติดต่อผู้ร้องเรียนวันที่ 19 พ.ย.2561 ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณ นพวรรณ 0816225409 ได้

ร้องเรียนระบบ PEA Smart Plus เกี่ยวกับการแจ้งหนี้ที่แจ้งใน Application วันที่ครบกำหนดของเดือน 11/2561 เป็นวันที่ 24 พ.ย.2561 แต่ Application แจ้งสถานะ ค้างชำระ ทั้งๆที่ยังไม่ถึงกำหนด ผู้ร้องเรียนอยากให้แก้ไขความใหม่

- การดำเนินการแก้ไขป้องกัน ประสานงาน ผู้ดูแลระบบ กฟต.3 รับทราบและจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อการแก้ไขต่อไป

2. ร้องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด

2.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณปิ่นวิสา ปิ่นทองพันธุ์

2.2 วันที่ร้องเรียน : 21 พฤศจิกายน 2561

2.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA call center

2.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 294/5 ม.4 ต.คลองขุด อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000

2.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สตูล

2.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟจ.สตูล เรื่อง พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า

ผิดพลาด ของหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019000517 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณจักรพันธ์ ปันทองพันธ์ บ้านเลขที่ 294/5 ม.4 ต.คลองขุด อ.เมืองสตูล จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่มีการจดหน่วยผิด ของรอบบิลเดือน พ.ย. 61 จดหน่วย วันที่ 16 พ.ย. 61 เลขอ่านครั้งหลัง 4262 แต่วันที่ 17 พ.ย. 61 ได้ตรวจสอบหน้ามิเตอร์เป็นเลข 4170 ซึ่งเกินมา 100 กว่าหน่วยและทำให้มียอดค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติยอด 838.46 บาทและได้มีการติดต่อเขียนคำร้องที่ กฟจ.สตูล วันที่ 19 พ.ย. 61 เวลาประมาณ 09.00 น.แล้วเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะทำการเปลี่ยนแปลงยอดค่าไฟฟ้าให้และยังไม่ต้องชำระค่าไฟฟ้า แต่วันที่ 21 พ.ย. 61 มีเจ้าหน้าที่เข้ามาที่บ้านและแจ้งว่าไม่สามารถทำการเปลี่ยนข้อมูลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ได้ เนื่องจาก จนท.จะถูกปรับเงิน ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่ได้เกิดขึ้นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าเองแต่เกิดความผิดพลาดที่ จนท.จดหน่วย ทำให้ถึงต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย จึงต้องการให้ กฟจ.สตูล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยค่ะ

2.7 การดำเนินการ : กฟจ.สตูล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

- สาเหตุ ติดต่อผู้ร้องเรียนวันที่ 23 พ.ย. 61 สรุปสาเหตุได้ดังนี้ วันที่ 16 พ.ย. 61 บริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าจดหน่วยบ้านของผู้ร้องเรียนผิดพลาด เนื่องจากดูเลขอ่านผิดพลาด ผู้ร้องเรียนได้มาติดต่อที่ กฟจ.สตูล เพื่อแจ้งให้การไฟฟ้าแก้ไขใบแจ้งหนี้ให้ถูกต้อง พนักงานของ แผนกบัญชี กฟจ.สตูล ได้รับเรื่องและผู้ร้องเรียนรับทราบและเข้าใจแล้ว หลังจากนั้น มี จนท.จดหน่วยได้เดินทางไปที่บ้านเข้าพบผู้ร้องเรียนแต่ไม่พบผู้ร้องเรียน และได้คุยกับพ่อและแม่เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ร้องเรียนยินยอมที่จะจ่ายค่าไฟฟ้าตามใบแจ้งหนี้ไปก่อน โดยค่าไฟฟ้าส่วนที่เกิน จนท.จดหน่วยจะนำเงินมาจ่ายชดเชยให้ผู้ร้องเรียน หลังจากนั้นผู้ร้องเรียนกลับมาถึงที่บ้านได้ฟังรายละเอียดที่ จนท.จดหน่วยมาเข้าพบ จากพ่อและแม่ จึงเกิดความไม่พอใจ และได้ร้องเรียนมายัง การไฟฟ้า

- การดำเนินการแก้ไขป้องกัน การไฟฟ้า ได้ดำเนินการแก้ไขใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง และได้ชี้แจงผู้ใช้ได้รับทราบแล้ว ในส่วนของบริษัทจดหน่วย ได้ดำเนินการปรับเงินแก่ จนท.จดหน่วย ตามระเบียบของ กฟผ.แล้ว รวมทั้งกำชับให้จดหน่วยให้ถูกต้องและตรวจสอบรายละเอียดของใบแจ้งหนี้ทุกครั้งก่อนส่งให้ผู้ใช้ไฟ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

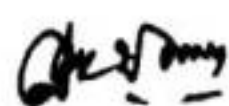
(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ทผ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, ทผ.บค.,ทผ.บป.

ผจก.กฟฟ.ละงู

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป



(นายสำราญ นิยมยาดรา)

ผจก.กฟจ.สตูล

สแกนแล้ว

07 ม.ค. 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๔๗/๒๕๖๑

ถึง กฟจ.สตูล

วันที่ 2 มกราคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน ธันวาคม 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูลและกฟฟ.ในสังกัด ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน ธันวาคม 2561
จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน , ผผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๒ ม.ค. ๖๒.

(นายจิตติพงศ์ สังขจินดา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล