

ที่ สท.๙๙/๒
สแกนแล้ว

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.สตูล
ประจำไตรมาส ๒

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	8.33 /
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

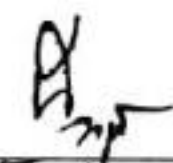
คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	8
รวม		1	1	-	8

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- กำชับให้บริษัทจดหน่วยส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับเจ้าของบ้านโดยตรงโดยใส่ใบแจ้งหนี้ในกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกราย หากพบกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ชำรุดให้รีบแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้เปลี่ยนกล่องใส่ใบแจ้งหนี้โดยด่วน รวมทั้งแนะนำให้ผู้ใช้ไฟสมัคร SMS แจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้า และติดตั้ง Application PEA Smart plus เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้า
- ประชาสัมพันธ์การใช้งาน Application PEA Smart plus ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงวิธีการใช้งานรวมถึงแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสาร กับ กฟผ.หากมีปัญหาในการใช้งาน Application
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบต.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบ ในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน


 (นายรัฐวุฒิ เจริญจิตตรุทัย) ผู้จัดการรายงาน
 พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล


 (นายสำราญ ชุนถุทธิ)
 ผจก.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ 2/2562

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2562 ถึง วันที่ 30 มิ.ย. 2562

ประเภท **ทั้งหมด**

ช่องทาง **ทั้งหมด**

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง	จำนวนวัน	วันที่ร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางรับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	กฟผ.สตูล	1-62004532	9	2 มิ.ย. 62	4 มิ.ย. 62	10 มิ.ย. 62	ไม่ระบุ	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	อื่นๆ	ไม่ระบุ	จ่ายค่าไฟฟ้าผ่าน app pea smart คิว	ปิด
2	กฟผ.สตูล	1-62004218	5	25 พ.ค. 62	27 พ.ค. 62	29 พ.ค. 62	คุณอริช บารุช	ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจ่ายค่าไฟฟ้า	24/1 ม.3 ต.เกตุ อ.เมือง จ.สตูล	ค่าไฟเพิ่มจากเดิมมาก จนผิดปกติ ชวนมาดูมิเตอร์ห้อยครัว	ปิด
3	กฟอ.มะนิง	C-15619270	11	19 พ.ค. 62	21 พ.ค. 62	29 พ.ค. 62	คุณสุภาวรรณ ไช้ระเด็น	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การจ่ายค่าไฟฟ้า	330 ม.2 ต.ป่าตันพัฒนา อ.มะนิง จ.สตูล	ร้องเรียน กฟอ.มะนิง จ.สตูล เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ขอหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019088140 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุภาวรรณ ไช้ระเด็น บ้านเลขที่ 330 ม.2 ต.ป่าตันพัฒนา อ.มะนิง จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา 2 รอบ บิลแล้ว ค้างครบเดือน 04/62-05/62 ซึ่งก่อนหน้านี้เจ้าหน้าที่นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปส่งที่บ้านหลังอื่น ต้องเคาะไปเอาใบแจ้งค่าไฟฟ้า ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่กล่องรับใบแจ้งตรงหน้าบ้านและจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ทุกเดือน // คุณสุภาวรรณ ไช้ระเด็น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0828125279	ปิด
4	กฟอ.สตูล	1-62002908	8	26 เม.ย. 62	29 เม.ย. 62	3 พ.ค. 62	ไม่ระบุ	ไม่สามารถระบุได้	PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	ไม่ระบุ	ขอจ่ายค่าไฟฟ้าก่อน1เดือนได้ไหมคะ	ปิด

กนก ๑๓
๕ พ.ค. ๖๒



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

ถึง กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) -

วันที่ 2 พฤษภาคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน เมษายน 2562

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, ศูนย์ดำรงธรรม และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ. ในสังกัด ไม่มีข้อที่เกิเกิดขึ้นในเดือน เมษายน 2562

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายณรินทร์ หลักแหลม)
ผบ.บค.กฟจ.สตูล

คค.(นค.)-๖๔๗

รจก.(ท.), รจก.(บ.), ผชน.9, ผชน.8, ผผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายจิตติพงศ์ สังขจินดา)

๕ พ.ค. ๖๒

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

ถึง กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) -

วันที่ 28 มิถุนายน 2562

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤษภาคม 2562

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

กฟจ.สตูล ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA call center, www.pea.co.th , PEA mobile, ศูนย์ดำรงธรรม และแหล่งข้อมูลอื่นๆของ กฟจ.สตูล และกฟฟ. ในสังกัด มีข้อที่เกิดขึ้นในเดือน พฤษภาคม 2562 จำนวน 2 ราย มีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า

1.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณสุดาวรรณ โต๊ะเดิน

1.2 วันที่ร้องเรียน : 19 พฤษภาคม 2562

1.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : PEA Call Center

1.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 330 ม.2 ต.ปาล์มพัฒนา อ.มะนัง จ.สตูล

1.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟย.มะนัง

1.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน กฟอ.มะนัง จ.สตูล เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019088140 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุดาวรรณ โต๊ะเดิน บ้านเลขที่ 330 ม.2 ต.ปาล์มพัฒนา อ.มะนัง จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา 2 รอบบิลแล้ว ตั้งแต่รอบบิลเดือน 04/62-05/62 ซึ่งก่อนหน้านี้เจ้าหน้าที่นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปส่งที่บ้านหลังอื่น ต้องเดือนไปเอาใบแจ้งค่าไฟฟ้า ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่กล่องรับใบแจ้งตรงหน้าบ้าน และจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ทุกเดือน // คุณสุดาวรรณ โต๊ะเดิน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0828125279

1.7 การดำเนินการ : กฟย.มะนัง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

- สาเหตุ จากการเข้าพบผู้ร้องเรียนในวันที่ 21 พ.ค. 2562 พบว่าผู้ร้องเรียนไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าจริง และได้ติดต่อผู้รับเหมาจดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบรายละเอียดการจดหน่วยพิมพ์ของบ้านผู้ร้องเรียน พบว่า ผู้รับเหมาฯได้จดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าของบ้านหลังดังกล่าวแล้ว แต่ผู้รับเหมาได้นำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าฝากให้กับญาติของผู้ร้องเรียนซึ่งอาศัยอยู่ติดกับบ้านของผู้ร้องเรียนเป็นประจำเพื่อให้ญาตินำใบแจ้งหนี้ไปให้ผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ร้องเรียนต้องการให้ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าโดยตรงที่บ้าน

- การดำเนินการแก้ไข ผจก.กฟย.มะนัง ได้เข้าพบผู้รับเหมาจดหน่วยบ้านของผู้ร้องเรียนและ
กำชับให้ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับเจ้าของบ้านโดยตรงโดยใส่ใบแจ้งหนี้ในกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกราย หากพบ
กล่องใส่ใบแจ้งหนี้ชำรุดให้รีบแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้เปลี่ยนกล่องใส่ใบแจ้งหนี้โดยด่วน รวมทั้งแนะนำให้ผู้ใช้ไฟ
สมัคร SMS แจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้า และติดตั้ง Application PEA Smart plus เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้า
รายละเอียดข้อร้องเรียน

2. ร้องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ค่าไฟฟ้าผิดปกติ

2.1 ชื่อผู้ร้องเรียน : คุณอริยะ บางซ

2.2 วันที่ร้องเรียน : 25 พฤษภาคม 2562

2.3 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง : www.pea.co.th

2.4 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 24/1 ม.3 ต.เกตุรี อ.เมือง จ.สตูล

2.5 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟย.สตูล

2.6 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ค่าไฟเพิ่มจากเดิมมาก จนผิดปกติ ช่วยมาดูมิเตอร์หน่อยครับ

2.7 การดำเนินการ : กฟย.สตูล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

- สาเหตุ วันที่ 28 พ.ค. 2562 ผมต.กฟย.สตูล ได้เข้าตรวจสอบมิเตอร์ของบ้านผู้ร้องเรียนเรื่องค่า
ไฟผิดปกติ สรุปได้ดังนี้ ผลการตรวจสอบมิเตอร์ มิเตอร์ทำงานปกติ ไม่มีกระแสไฟฟ้ารั่ว แต่จากการตรวจสอบ
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้ร้องเรียนพบว่า บ้านของผู้ร้องเรียนเปิดกิจการร้านอินเทอร์เน็ต มีเครื่องคอมพิวเตอร์
หลายเครื่อง อาจเป็นสาเหตุทำให้ค่าไฟฟ้าสูงเนื่องจากการใช้ไฟฟ้ามาก

- การดำเนินการแก้ไข หลังจากตรวจสอบมิเตอร์แล้ว ผมต.ได้แจ้งผลการตรวจสอบมิเตอร์และได้
ชี้แจงถึงสาเหตุที่ทำให้ค่าไฟฟ้าสูงขึ้นให้ผู้ร้องเรียนทราบและเข้าใจแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผ.บค.กฟย.สตูล

ที่ ๙๓. ๙๗/๙

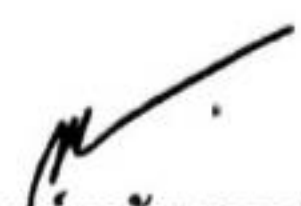
รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.9, ผชน.8, ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)

ผจก.กฟย.สตูล

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป



(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ทผ.บค.กฟจ.สตูล

ที่ สต. ๕๘๐

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.9, ผชน.8, ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)

ผจก.กฟจ.สตูล

๑/๐๗/๖๒