



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.
เลขที่ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๑
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๑ (๑ ก.ย. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๘๔๕๐๐๔ ลว. ๓ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๒๓๘ ลว. ๑๐ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๑๕๑๐๗ ลว. ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๓๐๓ ลว. ๑๒ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๓๕๑๗๑ ลว. ๑๔ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๙๖๙๓๕ ลว. ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๖๑๒ ลว. ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๕๓ ลว. ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๙๓ ลว. ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๙๖ ลว. ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๓๘๔๕๐๐๔	ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๓ ก.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๖๒๓๘	ร้องขออื่นๆ	๑๐ ก.ย. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๓๙๑๕๑๐๗	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๑ ก.ย. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๖๓๐๓	ร้องขออื่นๆ	๑๒ ก.ย. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA website	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๓๙๓๕๑๗๑	แนะนำการให้บริการ	๑๔ ก.ย. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๓๙๙๖๙๓๕	แนะนำพฤติกรรมพนักงาน	๒๑ ก.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๖๖๑๒	ร้องขออื่นๆ	๒๑ ก.ย. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๖๗๕๓	ร้องเรียนการให้บริการ	๒๖ ก.ย. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๖๗๙๓	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๗ ก.ย. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA website	
I-๖๑๐๐๖๗๙๖	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๗ ก.ย. ๖๑		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	PEA website	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๙๔๕๐๐๔)ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องพนักงานจดหน่วยผิดพลาด แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๒/๘/๖๑ มีเจ้าหน้าที่เข้ามาจดหน่วยมิเตอร์ บ้านเลขที่ ๑๐๗/๑ ม.ไม่มีหมู่ ถ.ปิติ ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๓๒๕๘๓๓ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ บุญเท็ง ชัยวิเศษพงษ์ เลขอ่านครั้งหลังที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ๖๑๘๒๓ เลขอ่านครั้งก่อน ๖๐๖๕๕ จำนวนหน่วยที่ใช้ไปประมาณ ๑๑๖๘ หน่วย ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทำการประมาณการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่วันที่ ๒๒/๘/๖๑ จนถึงปัจจุบันวันที่ ๑/๙/๖๑ เลขหน้ามิเตอร์จะอยู่ที่ ๖๒๒๙๙ ประมาณการ ๑ สัปดาห์ก็จะใช้ไฟฟ้าไปประมาณ ๔๗๖ หน่วยและหากที่ใช้ไฟฟ้าไปอีก ๓ สัปดาห์ คาดการณ์ว่าจะใช้ไฟไปทั้งหมด ๑๙๐๐ หน่วยโดยประมาณ ทางผู้ใช้ไฟฟ้าจึงเกิดข้อสงสัยว่าอาจจะมีการจดหน่วยผิดพลาด จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบอีกครั้ง ทั้งนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเพิ่มเติมว่าถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีรูปถ่ายหน้ามิเตอร์ยืนยันตัวเลขหน่วยที่ใช้ไฟฟ้าจะขอให้ทำการตรวจสอบมิเตอร์ใหม่อีกครั้ง แต่ถ้าหากเจ้าหน้าที่มีหลักฐานทางผู้ใช้ไฟฟ้ายินดีที่จะชำระค่าไฟฟ้า เหตุการณ์เช่นนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกจึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟารู้สึกไม่มั่นใจว่าการจดหน่วยค่าไฟฟ้าจะถูกต้องทุกครั้งหรือไม่ ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงและตรวจสอบงานจดหน่วยให้ถูกต้องและดียิ่งขึ้น

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๗๕๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเบอร์มือถือที่รับข้อความแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าผิด และไม่สามารถแก้ไขได้

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๗๙๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟดับในท้องที่ บ.สันติ๒ เกือบทุกวัน วันนี้ติดประมาณ๑ชั่วโมงก็ดับอีก

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข-๖๑๐๐๖๗๙๖) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า ฐปก.บ้านสันติ ๒ หมู่ ๖ ต.แม่หวาด อ.ธารโต จ.ยะลา ไฟดับเกือบทุกวัน

๓.๒ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๙๑๕๑๐๗) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม.๕ ต.บันนังสตา อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างจากเขื่อนบางลางประมาณ ๖ กิโลเมตร ถ้ากระแซง บ้านกาโพ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ เฉลี่ยใน ๑ เดือนไฟฟ้าดับประมาณ ๑๖ ครั้ง ครั้งละหลายชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า และทำให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก ต้องการให้ กฟอ.บันนังสตา เข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๙๓๕๑๗๑) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่อง ใช้เวลานานในการย้ายเสาไฟฟ้าล้ำช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บริเวณ ม.๖ หมู่บ้านต้นพิกุล ต.ลำใหม่ อ.เมือง จ. ยะลา จุดสังเกต เข้าไปในซอยทางอบต.ลำใหม่ ๕๐๐ เมตร ใกล้กับบริเวณที่มีท่อประปาเหล็กสูงตั้งอยู่ แจ้งว่าได้ยื่นเรื่องขอย้ายเสาไฟฟ้ารูกำลังพื้นที่ดินส่วนบุคคลไปที่การไฟฟ้ายะลา มีจนท.ฝ่ายปฏิบัติการ รับทราบและได้เข้ามาตรวจสอบในพื้นที่ของผู้ใช้ไฟฟ้า แต่แจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่าไม่สามารถเคลื่อนย้ายเสาไฟฟ้าได้เนื่องจากแนวเขตที่ดินไม่ชัดเจน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อหาช่างเอกชนเข้าตรวจสอบวัดแนวเขตก่อน แจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่าเมื่อวัดแนวเขตเรียบร้อยแล้วค่อยติดต่อมาที่การไฟฟ้าอีกครั้งแล้วจะเข้าย้ายเสาไฟฟ้าให้ทันที เมื่อผู้ใช้ไฟแจ้งช่างเอกชนวัดแนวเขตเรียบร้อยแล้วประมาณวันที่ ๙/๙/๖๑ จึงได้ติดต่อไปที่เจ้าหน้าที่อีกครั้ง ติดต่อไปที่หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ชื่อคุณอานิช ให้เข้ามาย้ายเสาไฟให้ แต่เจ้าหน้าที่กลับแจ้งว่าคิวยาวมาก มีขั้นตอนหลายขั้นตอนในการย้ายเสาไฟเนื่องจากต้องดับไฟในพื้นที่ด้วย และไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ว่าจะสามารถดำเนินการให้ได้เมื่อใด จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจ จึงต้องการสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าเข้าจะสามารถมาดำเนินการให้เมื่อใดและแนะนำงานบริการให้มีการแจ้งข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชัดเจนและมีความรวดเร็วในการให้บริการ

- แนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลข C-๑๓๙๙๖๙๓๕) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๐/๐๙/๒๐๑๘ เวลาประมาณ ๑๖.๒๕ น.ได้ติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามยอดค่างชำระ มีเจ้าหน้าที่ผู้หญิง(ไม่ทราบชื่อ)ให้บริการ จึงสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับยอดค่างชำระ แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าจดไม่ทันจึงขอให้เจ้าหน้าที่แจ้งตัวเลขใหม่อีกครั้ง แต่เจ้าหน้าที่ก็บอดหายใจใส่ และเงียบไป ผู้ใช้ไฟฟ้าสอบถามอีกครั้งแต่เจ้าหน้าที่กลับใช้น้ำเสียงไม่พอใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจเจ้าหน้าที่ กฟจ.ยะลา เป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงเกี่ยวกับเรื่องการบริการด้วย

๓.๓ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๒๓๘) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าขอผ่อนผันชำระค่าไฟก่อนได้ไหมคะไปชำระก่อน ๑ เดือนตอนนี้ที่บ้านลำบากไม่ไฟฟ้าใช้ ขอความเห็นใจด้วยค่ะ

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๓๐๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้า ช็อตตรงมิเตอร์ ไฟติดๆดับๆ โทรหา Call centerแล้วบอกว่าพนักงานจะมา ก็ยังไม่มา

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๖๑๒) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าได้ชำระค่าไฟฟ้าไปแล้วแต่ไม่ปิดมิเตอร์ให้

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๘๔๕๐๐๔)นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้ดำเนินการ ทำการเปรียบเทียบมิเตอร์เพื่อให้ทราบว่ามิเตอร์ที่ใช้หน้างานอยู่ผิดปกติหรือไม่ และพร้อมนี้ทาง ผบ.ป.ยล ได้กำชับตัวแทนจดหน่วยให้จดหน่วยด้วยความถูกต้อง เพื่อความมั่นใจในหน่วยการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข I-๖๑๐๐๖๗๕๓)นั้น ปัจจุบันกฟอ.รามันได้ดำเนินการ ดังนี้ เข้าพบลูกค้าผู้ใช้ไฟตรวจสอบโทรศัพท์มือถือลูกค้าพบว่ารับส่งภายในโทรศัพท์ขัดข้อง แนะนำให้แก้ไข

๔.๓ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๗๕๓)นั้น ปัจจุบันกฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการ ดังนี้ ๑.จัดระดมทีมงานเข้าเคลียร์ตรวจสอบไลน์อย่างละเอียดจากรีโคสเซอร์บ้านบางกลาง ถึงปลายสายระหว่าง ๓๐ กม. / ตัดต้นไม้ใกล้ระบบและเปลี่ยนลูกถ้วยชำรุด/ Balance Load ไลน์ป่าไม้เฟส B เป็นเฟส C ไลน์บ้านเยาะจากเฟส B เป็นเฟส A/ เปลี่ยนใส่ทางปลาที่บุชชิงหม้อแปลงแรงต่ำ / ปรับแผนงานตัดต้นไม้ให้ผู้รับเหมาเข้าดำเนินการเร่งด่วนในพื้นที่ดังกล่าว

๔.๔ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลขI-๖๑๐๐๖๗๕๖) นั้น ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการ

๔.๕ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๙๑๕๑๐๗)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าบันนังสตาได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) จ้างผู้รับเหมาตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟในพื้นที่ บ้านกาโสด -บ้านเตี้ยตามวาระ ๖ เดือน/ครั้ง ครั้งล่าสุดดำเนินการแล้วเสร็จในเดือน มิถุนายน ๖๑ ๒) บำรุงรักษาหม้อแปลงแล้วเสร็จเดือน พฤษภาคม ๖๑ ๓) จัดแผนงานวันที่ ๒๒ กันยายน ๖๑ เข้าดำเนินการ Pataol เคลียร์ไลน์ระบบและติดตั้งแผ่นสังกะสีป้องกันสัตว์เลื้อยคลาน ๔)จัดแผนงานเดือน กันยายน ๖๑ เข้าสำรวจไลน์ระบบแรงสูง เพื่อปรับปรุงสาย ๕๐ ต.มม. เป็นสาย ๕๐ ต.มม. แบบหุ้มฉนวน (SAC) พร้อมเสนอขออนุมัติงานไปยัง สนง. กฟภ. กรุงเทพฯ

๔.๖ เรื่องแนะนำการให้บริการ(หมายเลข C-๑๓๙๓๕๑๗๑)นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ ในวันที่ ๒๐ ก.ย. ๖๑ ทางแผนกปฏิบัติการ ได้เข้าดำเนินการย้ายเสาไฟฟ้าต้นดังกล่าวแล้วเสร็จ

๔.๗ เรื่องแนะนำพฤติกรรมพนักงาน(หมายเลข C-๑๓๙๙๖๙๓๕)นั้น ปัจจุบันได้เชิญพนักงานและลูกจ้างในแผนกมาพูดคุยในเรื่องการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน ต้องบริการเป็นเลิศพูดจาต้องสุภาพและปฏิบัติอย่างต่อเนืองและครั้งต่อไปขอความร่วมมือผู้ใช้ไฟขอใช้ผู้ใช้ไฟขอซื้อผู้รับสายโทรศัพท์ด้วยทุกครั้ง

๔.๘ เรื่องร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๒๓๘)นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยะลา ได้โทรหาผู้ใช้ไฟโดยชี้แจงว่า กรณีผู้ใช้ไฟถูกถอดมิเตอร์มาเนื่องจากค้างชำระค่าไฟฟ้า สามารถผ่อนชำระค่าไฟได้ แต่ไม่สามารถติดมิเตอร์กลับให้ได้หากไม่ชำระค่าไฟครบทั้งหมด

๔.๙ เรื่องร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๓๐๓)นั้น ปัจจุบัน กฟจ.ยะลา ได้เข้าดำเนินการแก้ไขสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดและให้ผู้ใช้ติดต่อมายังกฟจ.ยะลา

๔.๑๐ เรื่องร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๖๖๑๒)นั้น สาเหตุผู้ใช้ไฟถูกถอดมิเตอร์เนื่องจากค้างชำระค่าไฟ ในวันที่ ๓๑ ส.ค. ๖๑ และผู้ใช้ไฟมาชำระหนี้ค่างพร้อมค่าต่อกลับมิเตอร์ในวันที่ ๒๑ ก.ย. ๖๑ โดยชำระผ่านทางApplication หลังจากชำระเงินแล้วผู้ใช้ไฟได้โทรมาแจ้งไฟฟ้าทันที ซึ่งกฟจ.ยะลา ได้นำมิเตอร์ไปติดกลับให้ผู้ใช้ไฟทันทีในวันที่ ๒๑ ก.ย. ๖๑ โดยชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบว่ากรณีชำระผ่าน App ระบบจะดำเนินการส่งข้อมูลภายใน ๔ ชั่วโมง

๕. การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

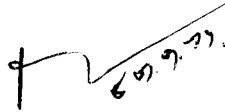
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ก.ย. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๐	๐	๓	๑๐
ร้อยละ	๔๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๐%	๐%	๓๐.๐๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๗๘ วัน ยังมีเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่องได้แก่เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข-๖๑๐๐๖๗๙๖)ที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ปัจจุบันระยะเวลา ๘ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๗ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน เน้นย้ำให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

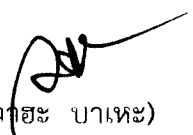
ผ.บค.ยล.

ที่ ยล. (นค.) ๒๒๕๗/๖

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาจารย์(มิตีที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กพย.ผณ., ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวิษเฐ บำเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

- 5 ต.ค. 2561