



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.
เลขที่ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑
อ้างถึง
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (๑ ธ.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๙๔ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๕๓๗ ลว. ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสร้อยอื่น ๆ

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๑๘ ลว. ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ชื่นชมการปฏิบัติงานของ กฟภ.

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๔๙ ลว. ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๓๖๗๑๒ ลว. ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการ
ถูกงดจ่ายไฟฟ้า

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๙๕ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๗๐๐ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ

๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๕๗๙๐๗ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
คุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๙๐๑ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า(กรณีไม่มี
ไฟฟ้าใช้)

๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๙๐๒ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ

๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๖๑๑๑๘๑ ลว. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	ระยะเวลา ติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการ ดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๘๔๙๔	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นอื่นๆ	๔ ธ.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟ และปิดเรื่อง แล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๘๕๓๗	แจ้งเบาะแสร้อยอื่น ๆ	๖ ธ.ค. ๖๑	๖ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟ และปิดเรื่อง แล้ว	PEA Website	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๘๖๑๘	ชื่นชมการปฏิบัติงาน	๑๑ ธ.ค. ๖๑	๗ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๑๐๐๘๖๔๙	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๒ ธ.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	
C-๑๔๕๓๖๗๑๒	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑๔ ธ.ค. ๖๑	๓ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๘๖๕๕	ร้องขออื่นๆ	๑๗ ธ.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Website	
I-๖๑๐๐๘๗๐๐	ร้องขออื่นๆ	๑๗ ธ.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๕๘๗๙๐๗	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นคุณภาพไฟฟ้า	๒๔ ธ.ค. ๖๑	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๘๙๐๑	ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า(กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้)	๒๔ ธ.ค. ๖๑	๑ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	ศูนย์ดำรงธรรม	
I-๖๑๐๐๘๙๐๒	ร้องเรียนอื่นๆ	๒๔ ธ.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	ศูนย์ดำรงธรรม	
C-๑๔๖๑๑๑๘๑	ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๒๘ ธ.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๑๐๐๘๖๔๙) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าบ้านสร้างใหม่ ขอขยายเขตไฟฟ้าใช้ไฟฟ้ามาประมาณปีครึ่งช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในบ้านได้ตรวจเช็คแรงดันกระแสไฟฟ้าแล้วแจ้งเจ้าของบ้านว่ากระแสไฟฟ้าไม่ถึง๒๒๐โวลท์ในช่วงระยะเวลาปีครึ่ง หลอดไฟฟ้ากระพริบและชำรุดไปแล้วจำนวน ๖หลอดซึ่งดูระยะเวลาในการใช้งานของหลอดไม่น่าจะเร็วขนาดนี้ ซึ่งส่งผลให้ไม่กล้าติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมเพราะเกรงจะทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหายอีก ประกอบกับได้สอบถามเพื่อนบ้านใกล้เคียงทราบว่าได้รับผลกระทบเช่นกัน เบื้องต้นได้แจ้งไปยังกฟภ.จังหวัดยะลาแล้ว จนท.รับเรื่องและได้มาตรวจสอบตอนกลางวันจนท.แจ้งว่าปกติและนัดหมายจะมาตรวจสอบตอนกลางคืนแต่ก็ไม่ได้มาตามนัดหมาย อยากให้ช่วยดูแลและดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพราะได้รับความเดือดร้อน

- ร้องเรียนอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๙๐๒) แจ้งปัญหาแสงสว่างไม่เพียงพอช่วงเวลากลางคืนในพื้นที่ ม.๔ ต.ปะแต อ.ยะหา จ.ยะลา

- ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า (C-๑๔๖๑๑๑๘๑) ร้องเรียน กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๖/๑๒/๖๑ เวลา ๑๒.๐๐ น. โดยประมาณ มีเจ้าหน้าที่เข้ามาถอดมิเตอร์ที่บ้านเลขที่ ๑๑๔/๗ ม.๑ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๖๑๓๗๘๑ โดยที่ไม่มีการแจ้งเตือนหรือบอกกล่าว ผู้ใช้ไฟฟ้าล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้ไฟรู้สึกไม่พอใจในงานบริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินงานตรวจสอบและให้มีการจัดส่งเอกสารการแจ้งเตือนก่อนทุกครั้ง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ(I-๖๑๐๐๘๔๙๔) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าได้ชำระค่าไฟฟ้าทางออนไลน์ แต่ไม่สามารถชำระได้ เนื่องจาก ทางไฟฟ้า กำหนดวงเงินการโอนไม่เกิน ๑๐๐๐๐. ถ้าไม่กำหนดคงดี

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-๑๔๕๓๖๗๑๒) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ของบ้านเลขที่ ๔๒/๒๗ ม.๙ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๑๗๐๗๐๓๖๔ ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า คุณ สรินดา จันทร์สมมิตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามียอดค้างชำระค่าไฟฟ้ารอบบิลเดือน ๑๑/๖๑ จำนวน ๒,๓๒๑.๔๑ บาท ครบกำหนด ๒๕/๑๑/๖๑ และมีเจ้าหน้าที่เข้าตัดกระแสไฟฟ้าโดยการถอดมิเตอร์เมื่อวันที่ ๑๓/๑๒/๒๕๖๑ โดยไม่มีเอกสารแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนและไม่สะดวกในการใช้ไฟ จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๔๕๘๗๙๐๗) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยในพื้นที่ บ้านเลขที่ ๙๔/๔๙ ม.๑๑ ไม่มีหม้อบ้าน ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๙๐๖๑๕๑ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า นาง พาริดา ระเด่นอาหมัด จุดสังเกต ห่างจากการไฟฟ้าจังหวัดยะลาประมาณ ๘๐๐ เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่สะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับบ่อยในพื้นที่อีก ต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น

๓.๓ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๖๙๕) ผู้ใช้ไฟต้องการติดต่อเรื่องบัตรประชาชนรัฐลงทะเบียนช่วยเหลือค่าไฟฟ้า
- ร้องขออื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๗๐๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าอยู่บ้านเลขที่ของบ้านผม ๕๒/๑ ม.๕ แต่ในบิลลง๓๘/๑ ม.๕
- ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า(กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้) (I-๖๑๐๐๘๙๐๑) ขอความอนุเคราะห์ให้มีกระแสไฟฟ้าใช้ในครัวเรือน โดยผู้ร้องอาศัยหมู่บ้านบนเกาะ ไม่มีเลขที่บ้านในพื้นที่ ต.วังพญา อ.รามัน จ.ยะลา

๓.๔ แจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๕๓๗) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟดับบ่อยครั้ง และกระแสไฟตกบ่อยครั้งมาก สังเกตมาหลายเดือนแล้ว ที่เห็นได้ชัดเพราะที่บ้านซื้อเครื่องสำรองไฟมาใช้กับเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องมีเสียงร้องบ่อย บางครั้งก็ดับไฟสักครู่แล้วก็ติดเป็นบ่อยมากช่วงหลัง อยากให้การไฟฟ้าช่วยตรวจสอบอุปกรณ์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ชื่นชม

- ชื่นชมการปฏิบัติงาน (I-๖๑๐๐๘๖๑๘) ผู้ใช้ไฟชื่นชมเจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องปฏิบัติงานได้รวดเร็ว

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๑๐๐๘๖๔๙)นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้ดำเนินการย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับไฟจากหม้อแปลงข้างเคียง พร้อมเพิ่มเฟสมายังจุดดังกล่าวซึ่งมีระยะทางที่ใกล้กว่า

๔.๒ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๙๐๒)นั้น สาเหตุในพื้นที่ ม.๔ ต.ปะแต อ.ยะหา จ.ยะลา มีหม้อแปลง กฟภ. ติดตั้งอยู่ ๑ เครื่องหมายเลข T๔/๖๒-๒ PEA๓๓-๐๐๕๐๑๘ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ. วัดโหลดเมื่อ ๒๖ ธ.ค.๖๑ เวลา ๑๙.๐๐ น. จ่ายโหลดอยู่ที่ ๖๖%ของพิกัด แรงดันปลายสายเฉลี่ย ๒๐๙ โวลท์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สรุบบໍไม่มีไฟตกแต่อย่างใด และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะหาได้ประสานกับท้องถิ่น ให้สำรวจพื้นที่ที่ยังไม่ติดตั้งไฟสาธารณะตามหนังสือเลขที่ มท. ๕๓๑๐.๓๒/ยท.๒๙๔๕๗ ลว ๒๘ ธ.ค. ๖๑

๔.๓ เรื่องร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟฟ้า (C-๑๔๖๑๑๑๘๑)นั้น ได้เข้าพบผู้ใช้ไฟที่บ้าน พร้อมนำเอกสารที่ผู้รับแจ้งได้ไปแจ้งที่บ้าน พร้อมเลขอ่านมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟดู โดยการป้องกันแก้ไขได้แนะนำให้ผู้ใช้ไฟสมัครSMS จะได้แจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์อีกทางหนึ่ง

๔.๔ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ(I-๖๑๐๐๘๔๙๔)นั้น ได้ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟว่ากฟภ. ไม่กำหนดวงเงิน แต่เป็นทีบัตรที่ใช้ต้องเป็นบัตรมาสเตอร์การ์ด ถึงจะจ่ายได้วงเงิน๑-๔๙,๐๐๐ บาท

๔.๕ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า(C-๑๔๕๓๖๗๑๒)นั้น ปัจจุบันได้ดำเนินการแนะนำผู้ใช้ไฟฟ้านี้ ให้ผู้ใช้ไฟสมัคร SMS จะได้รับข้อความแล้วเตือนก่อนตัดมิเตอร์อีกทางหนึ่ง

๔.๖ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นคุณภาพไฟฟ้า(C-๑๔๕๘๗๙๐๗)นั้น ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟดังนี้จากการเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้องพื้นที่ดังกล่าว สาเหตุที่ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้งมาจากต้นไม้ซึ่งอยู่ใกล้แนวระบบจำหน่าย และหากมีฝนตกลงมาแรงก็จะทำให้เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ประกอบกับระบบจำหน่ายเป็นสายเปลือย ซึ่งปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ได้เข้าตัดต้นไม้ที่อยู่ใกล้ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อลดสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้อง และจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนเป็นสายหุ้มฉนวน ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ประมาณเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๔.๗ เรื่องร้องขออื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๖๙๕)นั้น ปัจจุบันกฟอ.รามันได้ชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการลงทะเบียนให้ผู้ใช้ไฟทราบ และตอบข้อซักถามของผู้ใช้ไฟจนเข้าใจ

๔.๘ เรื่องร้องขออื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๗๐๐)นั้น ปัจจุบัน กฟอ.ยะหาและกฟจ.ยะลาได้ตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟและข้อมูลในระบบSAP ไม่ตรงกับข้อมูลทะเบียนราษฎร์ และได้ดำเนินการแก้ไขให้ข้อมูลถูกต้องตรงตามทะเบียนราษฎร์ปัจจุบันแล้ว

๔.๙ เรื่องร้องขอขยายเขตไฟฟ้า(กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้) (I-๖๑๐๐๘๙๐๑)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าจังหวัดยะลาร่วมกับ กฟส.อ.รามัน เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้ร้องขอมีฐานะยากจน และสามารถมีความร่างกายพิการจริง ดำเนินการแก้ไขดังนี้ ๑) รวบรวมเงินบริจาคช่วยเหลืออุปกรณ์ไฟฟ้า ส่งมอบและดำเนินการติดตั้งให้เป็นที่ยอมรับ ๒) เร่งรัดเข้าดำเนินการปักเสาพาดสายไฟไปยังบ้านผู้ร้องขอ ๓) ได้ติดต่อดำเนินเรื่องขอบ้านเลขที่ให้กับผู้ร้องขอ ไปยังอบต.ท่าธงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ๔) จะดำเนินการรวบรวมเงินบริจาคช่วยเหลือซื้อชุดเครื่องนอนและของใช้อื่นๆที่จำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวันให้ผู้ร้องขอต่อไป

๔.๑๐ เรื่องแจ้งเบาะแสอื่นๆ (I-๖๑๐๐๘๕๓๗)นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลา ร่วมกับการไฟฟ้าสังกัด จะเข้าดำเนินการตรวจสอบแผนงานที่จัดแผนไว้ในวันที่ ๑๘/๑๒/๖๑ เพื่อตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าแรงสูงในไลน์ เพื่อต้องการลดกระแสไฟฟ้าดับและลดการทริบของรีโคสเซอร์

๔.๑๑ เรื่องชื่นชมการปฏิบัติงาน (I-๖๑๐๐๘๖๑๘)นั้น ปัจจุบันกฟจ.ยะลาได้โทรติดต่อ แสดงความขอบคุณผู้ใช้ไฟที่ได้ให้คำชื่นชม และแสดงความยินดีที่จะให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้ใช้ไฟ รวมทั้งแจ้งว่าหากมีข้อเสนอแนะหรือขอใช้บริการกับทาง กฟจ.ยะลา สามารถติดต่อมาได้ตามช่องทางที่สะดวก

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ธ.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๓	๒	๓	๑๑
ร้อยละ	๒๗.๒๗%	๐%	๒๗.๒๗%	๑๘.๑๘%	๒๗.๒๗%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๙๑ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) ซึ่งมีเรื่องที่ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นเกินระยะเวลาที่กำหนดอยู่ ๒ เรื่อง ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสอื่นๆ(หมายเลข I-๖๑๐๐๘๕๓๗) และเรื่องขึ้นชมการปฏิบัติงาน(I-๖๑๐๐๘๖๑๘) ระยะเวลา ๖ วันและ ๗ วัน ตามลำดับ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

อสรม๑๖

(นายอรรถเดช อุบสกุล)

ชม.บค.ยล. รักษาการแทน ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาไส(มิตีที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กฟย.ทผ., ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟย.ยล.