



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒

อ้างอิง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ (๑ ม.ค. - ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๒) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๐๓๗ ลว. ๔ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๖๖๔๗๑๐ ลว. ๗ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๒๐๐ ลว. ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น อื่นๆ

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๒๑๒ ลว. ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๒๑๓ ลว. ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๔๒๐ ลว. ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๔๒๑ ลว. ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า

๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๗๗๔๕๘๐ ลว. ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๗๗๔๕๘๗ ลว. ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น พฤติกรรมพนักงาน

๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๕๐๔ ลว. ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า

๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๕๐๕ ลว. ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า

๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๒๐๐๐๕๐๖ ลว. ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ กลุ่ม ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๒๐๐๐๐๓๗	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๔ ม.ค. ๖๒	๑๐ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๖๖๔๗๑๐	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า	๗ ม.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๒๐๐๐๒๐๐	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ	๑๔ ม.ค. ๖๒	๑ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๒๐๐๐๒๑๒	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๑๕ ม.ค. ๖๒	ติดต่อไม่ได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	สปน./สตง./บปช./บปท.	
I-๖๒๐๐๐๒๑๓	ร้องเรียนการให้บริการ	๑๕ ม.ค. ๖๒	ติดต่อไม่ได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	สปน./สตง./บปช./บปท.	
I-๖๒๐๐๐๔๒๐	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๒๙ ม.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๒๐๐๐๔๒๑	ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า	๒๙ ม.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๔๗๗๔๕๘๐	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า	๒๙ ม.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๔๗๗๔๕๕๗	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น พฤติกรรมพนักงาน	๒๙ ม.ค. ๖๒	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๒๐๐๐๕๐๔	ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า	๓๑ ม.ค. ๖๒	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๒๐๐๐๕๐๕	ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า	๓๑ ม.ค. ๖๒	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	
I-๖๒๐๐๐๕๐๖	ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า	๓๑ ม.ค. ๖๒	๕ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	PEA Mobile	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๓๗) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่ามีต้นไม้ขาดสายไฟหนาทึบจนมองไม่เห็นสายไฟ เป็นสาเหตุทำให้ไฟฟ้าดับบ่อยบริเวณ ๙๘/๑ ม.๒ ต.ยูโป อ.เมืองยะลา จ.ยะลา
- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๒๑๒) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อย ณ บริเวณ ต.ตาซึ อ.ยะหา จ.ยะลา
- ร้องเรียนการให้บริการ (I-๖๒๐๐๐๒๑๓) ผู้ใช้ไฟแจ้งให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยะหา
- ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๔๒๐) ผู้ใช้ไฟร้องเรียนผ่าน PEA Mobile APP ตรวจสอบแล้วเป็นกรณีรถยนต์เกี่ยวสายไฟแรงต่ำข้ามถนนทำให้สายไฟห้อยระโยงระยาง

๓.๒ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๔๖๖๔๗๑๐) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่นำบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าหย่อนใส่กล่องที่จัดเตรียมไว้ให้ บ้านเลขที่ ๘๒๘/๖ ถ.สีโรรส ต.สะเตง อ.เมืองยะลา จ.ยะลา ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ อามิตฮีสมาแอล แวสอเทาะ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๑๔๕๒๘๙๔๙ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ กฟจ.ยะลา นำบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปเสียไว้บริเวณรั้วบ้านและกล่องไปรษณีย์ด้านบน ผู้ใช้ไฟฟ้าเกรงว่าจะสูญหายเวลามีลมพัดแรง จึงต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่มีการเสียบบิลใส่กล่องให้เรียบร้อย จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ(I-๖๒๐๐๐๒๐๐) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไปชำระค่าไฟแล้ว ผ่านมา๒วัน แอปฯยังไม่แก้ไข ข้อมูลให้ ยืนยันว่าค้างค่าไฟอยู่ ช่วยปรับปรุงในส่วนที่ล่าช้านี้ด้วยคะ

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๔๗๗๔๕๘๐) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีบ้านเลขที่ ม.๔ ถ.รถไฟ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๕๔๒๕๓ ทะเบียนผู้จดไฟฟ้า คุณ สัมพันธ์ รัฐตากร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้ามาประมาณ ๒ รอบบิล แจ้งเป็นรอบบิลเดือน ๑๒/๖๑ และรอบบิล ๐๑/๖๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่มีการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าผิดบ้าน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกตัดกระแสไฟฟ้า เนื่องจากไม่ทราบยอดค่าไฟฟ้าและวันครบกำหนด ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่๒๕/๐๑/๖๒ มีการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยการถูกปลดสาย ทำให้ผู้ใช้ไฟารู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการทำงานสะเพร่า ไม่รอบคอบ จึงต้องการให้ กฟจ.ยะลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบในการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องทุกครั้ง

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นพฤติกรรมพนักงาน(C-๑๔๗๗๔๕๘๗) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่อง พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ ๒๕/๐๑/๖๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการถูกตัดไฟฟ้าในช่วงเวลาตอนเย็น(ไม่ได้รับข่วงเวลา) ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องไปชำระค่าไฟฟ้าที่ กฟจ.ยะลา ในช่วงเวลาประมาณ ๑๙.๐๐ น. และได้รับการต่อกลับเวลา ๒๐.๐๐ น. ทางผู้ใช้ไฟฟ้าสอบถามทางเจ้าหน้าที่ว่าทำไมจึงทำการตัดไฟช่วงเวลาตอนเย็น ทำไมไม่ทำการตัดในช่วงเวลาตอนเช้าที่มีคนอยู่บ้าน เนื่องจากการตัดไฟฟ้าตอนเย็นทำให้ผู้ใช้ไฟได้รับความเดือดร้อน และก่อนหน้านั้นผู้ใช้ไฟเคยค้างชำระค่าไฟฟ้า๒รอบบิล ไม่เคยถูกตัดไฟฟ้าแต่ทำไมรอบนี้ถึงมีการตัดไฟ เบื้องต้นมีเจ้าหน้าที่เข้ามาชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดไฟฟ้า และแจ้งว่าผู้ที่เข้าตัดไฟนั้นเป็นบุคคลภายนอกที่ทางการไฟฟ้าจ้างมาตัดไฟ พูดด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพกับผู้ใช้ไฟว่า ถ้าคุณจ่ายค่าไฟคุณก็ไม่โดนตัดไฟหรอก หากคุณไม่พอใจให้คุณโทรไปร้องเรียนที่ทาง ๑๑๒๙ ได้เลย ทำให้ผู้ใช้ไฟ รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบปรับปรุงเรื่องการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๓ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๔๒๑) ผู้ใช้ไฟแจ้งร้องขอผ่าน PEA Mobile APP ตรวจสอบแล้วเป็นกรณีรถยนต์เกี่ยวสายไฟแรงต่ำข้ามถนนทำให้สายไฟห้อยระโยงระยาง

- ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๔) ผ่าน PEA Mobile APP แต่ไม่มีรายละเอียดระบุ

- ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๕) ผ่าน PEA Mobile APP แต่ไม่มีรายละเอียดระบุ

- ร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๖) ผ่าน PEA Mobile APP แต่ไม่มีรายละเอียดระบุ

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๐๓๗)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการตัดแต่งต้นไม้ ที่อยู่ใกล้แนวสายไฟฟ้าที่เสี่ยงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าช็อต และชี้แจงผู้ใช้ไฟให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าดับ อันเนื่องมาจากมรสุม "ปาบึก"

๔.๒ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๒๑๒)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการแก้ไข ๑.ไลน์SBY๔F-๕๘ บ้านดาซื่ออยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงทำให้ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง จากการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย ๒.ในช่วงเวลานี้เป็นช่วงฤดูฝนต่อฤดูร้อนทำให้มีลมพัดแรงทำให้ในไลน์แรงสูงที่พาดด้วยสายเปลือยพาดผ่านแนวต้นไม้ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าช็อตได้

๔.๓ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (I-๖๒๐๐๐๒๑๓)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการแก้ไข เมื่อวันที่ ๑๐ ม.ค. ๖๒ เวลาประมาณ ๑๖.๐๐น. กฟย.อ.ยท. รับแจ้งเหตุไฟฟ้าช็อตช่องล่าช้า เนื่องจากหมายเลขโทรศัพท์ที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าช็อตมีเพียงหมายเลขเดียว การแก้ไขได้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๒๙๑๕๑๙ อีก ๑ หมายเลข

๔.๔ เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๔๒๐)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการแก้ไข ให้ชุดเวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าช็อตช่องเข้าตรวจสอบ พร้อมแก้ไขแต่งสายไฟฟ้าให้ตึง พร้อมมวดขันแร็กกุกด้วยยึดสายข้ามถนนให้มีความแข็งแรง

๔.๕ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๔๖๖๔๗๑๐)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ ได้ดำเนินการติดต่อบริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ให้ดำเนินการให้คนจดหน่วย ใส่ใบแจ้งหนี้ในตู้ไปรษณีย์ให้เรียบร้อยทุกครั้ง เพื่อป้องกันใบเสร็จสูญหายเวลาลมพัดแรง และได้แนะนำผู้ใช้ไฟสมัคร SMS และให้โหลดแอปฯ Pea Smart Plus เพื่อจะได้ทราบค่ากระแสไฟฟ้าทุกเดือน

๔.๖ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ(I-๖๒๐๐๐๒๐๐)นั้น ได้ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบถึงการชำระเงินค่าไฟที่สาขาย่อยระบบงานสาขาย่อยยังไม่มียระบบให้ตัดชำระค่าไฟได้ภายในวันที่ชำระเพราะต้องมาตัดชำระในระบบอีกวัน ได้แนะนำให้ผู้ใช้ไฟหักผ่านบัญชีธนาคาร หรือจ่ายผ่านแอปพลิเคชันซึ่งสะดวกรวดเร็วกว่าวิธีอื่น

๔.๗ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า(C-๑๔๗๗๔๕๘๐)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการชี้แจงคนจดหน่วยของบริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ให้ดูความถูกต้องและระมัดระวังรอบคอบก่อนที่จะนำไปเสร็จไปเสียลงในกล่องใส่ใบเสร็จ และพร้อมชี้แจงให้ผู้ไฟฟ้าเข้าใจด้วยกรณีไม่มีคนอยู่บ้าน ไม่จ่ายค่าไฟตามกำหนด จะถูกงดจ่ายไฟทันทีโดยไม่มีภาระแจ้ง

๔.๘ เรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นพฤติกรรมพนักงาน(C-๑๔๗๗๔๕๕๗)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ ได้เรียกพนักงานอยู่เวรกระมาพูดคุยถึงการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า การพูดคุยต้องสุภาพและบริการด้วยความเต็มใจและแนะนำให้ผู้ไฟฟ้า สมัคร SMS ได้แจ้งเตือนก่อนตัด หรือหักผ่านธนาคาร พร้อมให้โหลด PEA Smart Plus

๔.๙ เรื่องร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๔๒๑)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการแก้ไข ให้ชุดเวรแก่ กระแสไฟฟ้าขัดข้องเข้าตรวจสอบ พร้อมแก้ไขแต่งสายไฟฟ้าให้ตั้ง พร้อมกวาดชั้นแรกใกล้ด้วยยึดสายข้ามถนนให้มีความแข็งแรง

๔.๑๐ เรื่องร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๔)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ทางโทรศัพท์แต่ผู้ใช้ไฟไม่ให้ข้อมูลใดๆ

๔.๑๑ เรื่องร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๕)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ทางโทรศัพท์แต่ผู้ใช้ไฟไม่ให้ข้อมูลใดๆ

๔.๑๒ เรื่องร้องขอข้อมูลโครงสร้างค่าไฟฟ้า (I-๖๒๐๐๐๕๐๖)นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ทางโทรศัพท์แต่ผู้ใช้ไฟไม่ให้ข้อมูลใดๆ

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

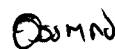
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๒ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๐	๐	๙	๑๒
ร้อยละ	๒๕.๐๐%	๐%	๐%	๐%	๗๕.๐๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๔๒ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๐ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) ซึ่งมีเรื่องที่ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นเกินระยะเวลาที่กำหนดอยู่ ๑ เรื่องได้แก่เรื่องเรียนคุณภาพไฟฟ้า(I-๖๒๐๐๐๓๗) ระยะเวลา ๑๐ วัน เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายอรรถเดช อัยสกุล)

หม.บค.ยล.

ที่ ยล. (นค) ๘๖๑/๖๖

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาไส(มิตที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กฟย.หม., ทุกแผนก
ทราบดำเนินการต่อไป


(นายวาจา บาพะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.





14 มี.ค. 2562