



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง กฟจ.ยล.  
เลขที่ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐  
อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐ (๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๗ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๑๓๙๕ ลว. ๓ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนถูกงดจ่าย
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๑๐๙๘๙๕ ลว. ๑๐ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๑๑๒๒๒๔ ลว. ๑๐ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๑๔๙๓๒๒ ลว. ๑๘ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๑๘๘๘ ลว. ๒๖ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๒๘๙ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๒๓๘๒๒๗ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๓๔๔ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขอ อื่นๆ
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๓๔๕ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขอ อื่นๆ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๖๓๒ ลว. ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๓๓๒๐๕๔ ลว. ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๘๘๑ ลว. ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขอ อื่น ๆ
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๓๓๒๓๕๘ ลว. ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๔๓๑๒๓๕ ลว. ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๕๓๕ ลว. ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๔๖๓๖๘๘ ลว. ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๑๙๔๔๐ ลว. ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการถูกงดจ่ายไฟฟ้า

รายงานสรุปข้อร้องเรียน  
กฟฟ.จังหวัดยะลา  
ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑								
๒	มวก./สนง.๑๑-๔					๒					
๓	www.pea.co.th	๑	๑								
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม										

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๖	๖	๑๐๐%	๑๑.๕๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๘	๗	๑	๑๑
๒	ชื่นชม	-			-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-			-
๔	ร้องขอ	๓	๓	-	๑๐
	รวม	๑๑	๑๐	๑	๑๓.๒๗

#### ๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

##### ปัญหา อุปสรรค

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าชี้แจง แก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งไฟฟ้าดับบ่อย หรือแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทาง Call Center ซึ่งทาง Call Center แจ้งขึ้นระบบ e-one โดยไม่ระบุข้อมูลที่ชัดเจน เช่น สถานที่ ช่วงเวลาที่เกิด ช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ทำให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการไม่สามารถแก้ไขได้ถูกต้อง หรือทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ไฟ
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ
- ปัญหากรณีที่ผู้ใช้ไฟไม่ได้มีความประสงค์ที่จะร้องเรียน กรณีทดลองใช้งานระบบ PEA Mobile Application

##### แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ๒.๐
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้ตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง
- แนวทางแก้ไข/ป้องกันเพิ่มเติมคือประชาสัมพันธ์การใช้งาน PEA Mobile Application และช่องทางการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน
- เน้นย้ำเรื่องให้ติดต่อเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทพ.บค.ยล.

ที่ ยล. ๑๔๗๗/๗๐

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ ๒.๐ (มิติที่๓)

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

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายฉัตรชัย เจียรอุดมพร)

ผจก.กฟจ.ยล.