



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง

รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

อ้างอิง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐ (๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๐ เรื่อง ดังนี้

- | | | | |
|--------|----------------------------|---------------------|---|
| ๑.๑.๑ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๙๓๑ | ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๒ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๓๕๕๔๗ | ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๓ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๐๒๐ | ลว. ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำอื่นๆ |
| ๑.๑.๔ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๐๒๑ | ลว. ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องขออื่นๆ |
| ๑.๑.๕ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๗๗๔๕๖ | ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๖ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๑๐๗ | ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำอื่นๆ |
| ๑.๑.๗ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๖๘๓๔๒๘ | ลว. ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ |
| ๑.๑.๘ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๖๘๓๖๔๘ | ลว. ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๙ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๓๔๐ | ลว. ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ |
| ๑.๑.๑๐ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๓๔๖ | ลว. ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ |
| ๑.๑.๑๑ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๔๒๔๘๓ | ลว. ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๒ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๓๒๕๑๙ | ลว. ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำการให้บริการ |
| ๑.๑.๑๓ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๔๖๗๖๘ | ลว. ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๔ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๕๔๐ | ลว. ๔ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียน อื่นๆ |
| ๑.๑.๑๕ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๗๔๘๑๓ | ลว. ๕ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๖ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๘๒๘๕๓ | ลว. ๗ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๗ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๙๐๘๓๙๑ | ลว. ๑๑ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน |
| ๑.๑.๑๘ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๙๓๗๒๙๕ | ลว. ๒๑ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๙ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๖๑๕๑ | ลว. ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำอื่นๆ |
| ๑.๑.๒๐ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๖๘๓๐ | ลว. ๒๕ กันยายน ๒๕๖๐ | กลุ่ม แนะนำการให้บริการ |

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดยะลา
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินการ		
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑	๑	๑					๔	
๒	ผวก./สนง.๓๑-๔										
๓	www.pea.co.th		๑								
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐								๑	๒	
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ		๑								
	รวม									๑	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๒๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๒๐ วัน	๔	๔	๑๐๐%	๙.๕๐
ตอบชี้แจงเกิน ๒๐ วัน	๓	๓	๑๐๐%	๒๖.๖๗
ยังไม่ครบกำหนด ๒๐ วัน	-	-	-	-

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๒	๑๒	-	๑๔.๖
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๑๖
	รวม	๑๓	๑๓	๒	๑๕.๙

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

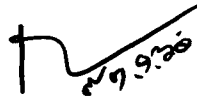
ปัญหา อุปสรรค

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าชี้แจง แก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งไฟฟ้าดับบ่อย หรือแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทาง Call Center ซึ่งทาง Call Center แจ้งขึ้นระบบ e-one โดยไม่ระบุข้อมูลที่ชัดเจน เช่น สถานที่ ช่วงเวลาที่เกิด ช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ทำให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการไม่สามารถแก้ไขได้ถูกจุด หรือทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ไฟ
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ
- ปัญหากรณีที่ผู้ใช้ไฟร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำหลายช่องทาง

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปริมังคลาภิบาล ๒.๐
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟผ. 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
- แนวทางแก้ไข/ป้องกันเพิ่มเติมคือประชาสัมพันธ์การใช้งาน PEA Mobile Application และช่องทางการดาวน์โหลด คู่มือการใช้งาน
- เน้นย้ำเรื่องให้ติดต่อเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทพ.บค.ยล.

ที่ ยล.๒๐๑๗/๒๐

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาภิบาล ๒.๐(มิติที่๓)

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

ทราบดำเนินการต่อไป

(นายวาณิช บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

กมลฤกษ์, ทพ.ท.ทพ.,

ส่งทางระบบสารบรรณฯ

สืบหา สืบค้น

ผู้ส่ง.....นาง