



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง กฟจ.ยล.
เลขที่ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๐
อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๐ (๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๙ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๐๖๗๘๖๗ ลว. ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๑๐๕๓๘๑ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๑๒๑๔๖๙ ลว. ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๑๙๑๗๒๘ ลว. ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๐๕๘๓ ลว. ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๐๖๘๔ ลว. ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๒๓๙๔๗๘ ลว. ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๐๙๓๖ ลว. ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๐๙๕๙ ลว. ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๒๘๘๗๔๑ ลว. ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๒๙๑๒๖๖ ลว. ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แจ้งเบาะแส ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๐๒๘๒๑ ลว. ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม แจ้งเบาะแส ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๐๓๔ ลว. ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๐๖๒ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๑๕๙๙๑ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๑๒๒ ลว. ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขอไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต
- ๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๖๒๗๐๗ ลว. ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๑๑๒๔๖ ลว. ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๑๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๓๘๘๔๓๕ ลว. ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดยะลา
ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๔			๑					๕	
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๑								๑	
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ			๑					๓	๔	
	รวม									๑๐	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๒๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๒๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๒๐ วัน	๑๐	๑๐	๑๐๐%	๑๒.๕๐
ตอบชี้แจงเกิน ๒๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๒๐ วัน	-	-	-	-

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๖	๖	-	๑๒.๑๗
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๑๑
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๘
	รวม	๙	๙	-	๑๐.๓๙

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

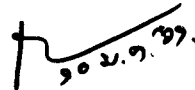
ปัญหา อุปสรรค

- 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
- ปัญหากรณีที่ผู้ใช้ไฟร้องเรียนไม่แจ้งรายละเอียดใดๆเลย ไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนเรื่องใด
- ปัญหาข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในระบบซึ่งไม่ได้อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟจ.ยะลาและกฟพ.ในสังกัด

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปรงใส ๒.๐
- ในส่วนของการบริการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบOJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
- แนวทางแก้ไข/ป้องกันเพิ่มเติมคือประชาสัมพันธ์การใช้งาน PEA Mobile Application และช่องทางการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน
- เน้นย้ำเรื่องให้ติดต่อเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ
- กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในระบบซึ่งไม่ได้อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟจ.ยะลาและกฟพ.ในสังกัด สามารถส่งเรื่องต่อให้การไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องได้ทันทีในระบบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทองศักดิ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล. (มค.) ๑๒๒/ว

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐(มิติที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กฟช.ทผ., ทุกแผนก
ทราบดำเนินการต่อไป



(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟจ.ยล.