



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (๑ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๐๕๘ ลว. ๕ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๕๓๑๒๑ ลว. ๘ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๘๐๔๐๐ ลว. ๑๖ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสการลักขโมย
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๘๔๙๖๑ ลว. ๑๗ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๕๖๑๔๙๐ ลว. ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่า-ไฟฟ้า
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๗๗๑ ลว. ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๑๖ ลว. ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๖๓ ลว. ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๙๘ ลว. ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๖๕๑๕๙๖ ลว. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแส ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๖๙๑๗๗๕ ลว. ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๑๕๘ ลว. ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๑๒๕๔ ลว. ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๗๓๙๑๒๖ ลว. ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดยะลา
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤติก มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑							๒	
๒	ผวก./สนง.๓๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๑	๒		๑					๔	
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.	๑								๑	
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๓	๓		๑					๗	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติ เรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๗	๗	๑๐๐%	๙.๑๔
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๙.๘
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๖
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๗	๗	-	๗.๙

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

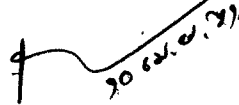
ปัญหา อุปสรรค

- 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 การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ๒.๐
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟผ. 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
- กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้โดยตรงให้ติดต่อผู้นำท้องถิ่นเพื่อชี้แจงในฐานะเป็นตัวแทนผู้ร้องเรียนเพื่อให้สามารถนำไปขยายผลชี้แจงชาวบ้านในพื้นที่ต่อไปเพื่อลดการร้องเรียนซ้ำ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทองศักดิ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ ๒.๐(มิติที่๓)

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



(นางกรรณา เกิดน้อย)

ผชน.๙ ยล. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ยล.