



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ (๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๒ เรื่อง ดังนี้

- | | | | | |
|--------|----------------------------|--------|--------------|--|
| ๑.๑.๑ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๔๕๒๘๕๑ | ลว. ๑๐ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๒ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๔๗๕๙๙๒ | ลว. ๑๖ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๓ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๔๙๓๙๒๐ | ลว. ๑๖ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน |
| ๑.๑.๔ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๕๐๔๖๒๐ | ลว. ๑๗ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำการถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า |
| ๑.๑.๕ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๔๘๙๗ | ลว. ๒๐ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องขออื่นๆ |
| ๑.๑.๖ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๔๙๘๓ | ลว. ๒๓ | กรกฎาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ |
| ๑.๑.๗ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๖๔๙๔๙๔ | ลว. ๗ | สิงหาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๘ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๖๗๐๓๔๒ | ลว. ๑๐ | สิงหาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำการให้บริการ |
| ๑.๑.๙ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๗๒๕๓๓๑ | ลว. ๒๐ | สิงหาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๐ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๙๓๕ | ลว. ๓๐ | สิงหาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๑ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๙๕๐ | ลว. ๓๐ | สิงหาคม ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ |
| ๑.๑.๑๒ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๘๑๙๘๒๗ | ลว. ๓๐ | สิงหาคม | กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน |
| ๑.๑.๑๓ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๘๔๕๐๐๔ | ลว. ๓ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๔ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๒๓๘ | ลว. ๑๐ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องขออื่นๆ |
| ๑.๑.๑๕ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๑๕๑๐๗ | ลว. ๑๑ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๑๖ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๓๐๓ | ลว. ๑๒ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องขออื่นๆ |
| ๑.๑.๑๗ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๓๕๑๗๑ | ลว. ๑๔ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำการให้บริการ |
| ๑.๑.๑๘ | เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๙๖๙๓๕ | ลว. ๒๑ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน |
| ๑.๑.๑๙ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๖๑๒ | ลว. ๒๑ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องขออื่นๆ |
| ๑.๑.๒๐ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๕๓ | ลว. ๒๖ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ |
| ๑.๑.๒๑ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๙๓ | ลว. ๒๗ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า |
| ๑.๑.๒๒ | เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๗๙๖ | ลว. ๒๗ | กันยายน ๒๕๖๑ | กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า |

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดยะลา
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๒	๒๑	๙๕.๔๕%	๘.๐๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๔	๔	-	๙.๑๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ	๔	๔	-	๑๐.๕๐
	รวม	๑๓	๑๓	-	๙.๘๐

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 มารยาทในการให้บริการที่ต่ำ
- ปัญหาการร้องเรียนซ้ำเนื่องจากการชี้แจงผู้ใช้ไฟไม่เข้าใจ

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ไฟ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำ
- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟผ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
- กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้โดยตรงให้ติดต่อผู้นำท้องถิ่นเพื่อชี้แจงในฐานะเป็นตัวแทนผู้ร้องเรียนเพื่อให้สามารถนำไปขยายผลชี้แจงชาวบ้านในพื้นที่ต่อไปเพื่อลดการร้องเรียนซ้ำ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



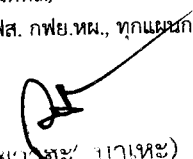
(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยส.

ที่ ยส. (นค.) ๒๒๔๒๒

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี ๒.๐ (มิติที่๓)

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



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

รชก.ยส. รักษาการแทน ผจก.ยส.

- 5 ต.ค. 2561