



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง ผจก.ยล.

เลขที่

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑ (๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๓๖ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๘๘๘ ลว. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๙๘๙ ลว. ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๐๙๒๗๙ ลว. ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๒๕๘๑๐ ลว. ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการให้บริการ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๑๓๑ ลว. ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๕๙๔๒๙ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๑๙๖ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๙๓๔๘๑ ลว. ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๙๖๑๐๗ ลว. ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสละเมิดการใช้ไฟ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๒๑๐๙ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๒๑๑๐ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๒๗๐๑๗ ลว. ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๓๑๘๐๗ ลว. ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำพฤติกรรมพนักงาน
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๔๗๒๕๗ ลว. ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๖๓๐ ลว. ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๒๗๘๘๒๑ ลว. ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๗๒๐ ลว. ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่า
- ๑.๑.๑๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๗๖๒ ลว. ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๑๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๘๕๒ ลว. ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๒๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๓๔๗๙๓ ลว. ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

- ๑.๑.๒๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๗๔๗๘๐ ลว. ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ชื่นชมเจ้าหน้าที่หน่วย
แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- ๑.๑.๒๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๑๒๓ ลว. ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๒๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๔๔๔๗๔๔ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๒๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๑๘ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๒๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๑๘ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๒๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๔๔๔ ลว. ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ
- ๑.๑.๒๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๕๓๗ ลว. ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสอื่นๆ
- ๑.๑.๒๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๑๘ ลว. ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ชื่นชมการปฏิบัติงานของ
กฟภ.
- ๑.๑.๒๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๔๔ ลว. ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๓๖๗๑๒ ลว. ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการ
ถูกต้องจ่ายไฟฟ้า
- ๑.๑.๓๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๖๙๕ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๓๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๗๐๐ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๓๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๘๗๙๐๗ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
คุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๙๐๑ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า(กรณีไม่มี
ไฟฟ้าใช้)
- ๑.๑.๓๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๙๐๒ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนอื่นๆ
- ๑.๑.๓๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๖๑๑๑๘๑ ลว. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการถูกต้องจ่ายไฟฟ้า

(นายสงบ เรืองศรี)

ผจก.กฟภ.ยล.

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดยะลา
ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน | เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | | | | | | | | ผลการดำเนินการ | |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------------------|----------|--------------------------|-----------------------------------|
| | | คุณภาพไฟฟ้า | การให้บริการ | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกจ่ายไฟฟ้า | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ | ทุจริตประพฤติมิชอบ | อื่นๆ | ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) |
| ๑ | Call Center | ๓ | ๑ | | ๑ | ๑ | | | | ๖ | |
| ๒ | ผวก./สนง.๓๑-๔ | | | | | | | | | | |
| ๓ | www.pea.co.th | ๓ | | | | | | | | ๓ | |
| ๔ | ตู้ ปณ.๑๕๐ | | | | | | | | | | |
| ๕ | สื่อมวลชน | | | | | | | | | | |
| ๖ | สปน./สตง. | | | | | | | | | | |
| ๗ | ศูนย์ดำรงธรรม | | | | | | | | ๑ | ๑ | |
| ๘ | สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต | | | | | | | | | | |
| ๙ | สื่อสังคมออนไลน์ | | | | | | | | | | |
| ๑๐ | อื่นๆ | | ๒ | | | | | | ๒ | ๔ | |
| | รวม | ๖ | ๓ | | ๑ | ๑ | | | ๓ | ๑๔ | |

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน | | | จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง) | % ตอบสนองข้อร้องเรียน | |
| ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน | ๓๖ | ๓๖ | ๑๐๐% | ๘.๗๑ |
| ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน | - | - | - | - |
| ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน | - | - | - | - |

๓. ประเภทอื่นๆ

| ที่ | ประเภท | จำนวน (เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) | | จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|----------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------|
| | | | ดำเนินการแล้ว | ยังไม่ได้ดำเนินการ | |
| ๑ | แนะนำ | ๑๑ | ๑๑ | - | ๙.๒๗ |
| ๒ | ชื่นชม | ๒ | ๒ | - | ๙.๐๐ |
| ๓ | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | ๒ | ๒ | - | ๗.๐๐ |
| ๔ | ร้องขอ | ๗ | ๗ | - | ๗.๔๓ |
| | รวม | ๒๒ | ๒๒ | - | ๘.๑๗ |

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 การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี
- ปัญหาการร้องเรียนซ้ำเนื่องจากการชี้แจงผู้ใช้ไฟไม่เข้าใจ

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจให้ชัดเจนและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ไฟ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำ
- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปริมังคลาภิบาลอย่างยั่งยืน
- ในส่วนของการบริการร้องเรียนผ่านทาง 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 อาจทำในลักษณะระบบOJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
- กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้โดยตรงให้ติดต่อผู้นำท้องถิ่นเพื่อชี้แจงในฐานะเป็นตัวแทนผู้ร้องเรียนเพื่อให้สามารถนำไปขยายผลชี้แจงชาวบ้านในพื้นที่ต่อไปเพื่อลดการร้องเรียนซ้ำ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

อสทกบ

(นายอรรถเดช อัยสกุล)

ชผ.บค.ยล. รักษาการแทน ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาภิบาล

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

ทราบดำเนินการต่อไป