



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ผจก.ป.น.
เลขที่ วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๐

เรียน ผจก.ป.น.ผ่าน ผ.บ.ค.ป.น.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ
กฟจ.ป.น. ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๐ (๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๐๘๕๔๔๕ ลว. ๔ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ค่า
อิงคยุทธบริหาร ต.บ่อทอง อ.หนองจิก จ.ปัตตานี

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๑๑๕๑๐ ลว. ๑๐ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าตก โรงเรียน
บ้านบางตัน ม.3 ต.บางเขา อ.หนองจิก จ.ปัตตานี

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๖๖๕๑ ลว. ๑๘ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนจดหน่วยผิดพลาด
๗๗ ม.๒ ต.ท่ากำชำ อ.หนองจิก จ.ปัตตานี

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๒๕๗๕ ลว. ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนหน่วยไม่ขึ้น ๑๘
ม.๘ ต.ช้างให้ตก อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๑๑๔ ลว. ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับ ๑๗๐
ม.๗ ต.นาประคู้ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๑๕๘ ลว. ๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนใบเสร็จค่าไฟฟ้าไม่
เคยถึงบ้าน อ.เมือง จ.ปัตตานี

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.จังหวัดปัตตานี

ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ อุทก จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center										
๒	ผวก./สนง.ภ ๑-๔										
๓	www.pea.co.th										
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้า งาน/การไฟฟ้า เขต	๓		๒					๑	๖	-
๙	สื่อสังคม ออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๓		๒					๑	๖	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติ เรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๖	๖	๑๐๐%	๔
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ				
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ				
รวม					

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

ปัญหา อุปสรรค

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าชี้แจง แก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ไฟฟ้าดับบ่อย หรือแจ้ง ไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทาง Call Center ซึ่งทาง Call Center แจ้งขึ้นระบบ e-One โดยไม่ระบุข้อมูลที่ชัดเจน เช่น สถานที่ ช่วงเวลาที่เกิด ช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ทำให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ ไม่สามารถแก้ไขได้ถูกจุด หรือทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ไฟ
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้า ไปรษณีย์ ๒.๐
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูล รายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูล ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียน ไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบ ข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งใน ความรู้ทางเทคนิค ระเบียบกฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือ ประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ out
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

- กรณีดำเนินการจดหน่วยมิเตอร์ และใบเสร็จแจ้งค่าไฟฟ้าให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูล เอกสารให้ชัดเจนและส่งให้ถึงผู้ใช้ไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชผ.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ปณ. ๒๘๓๑/๒๕๖๐
เรื่อง รศท. (ท,บ)
ผลท. กฟส. นนทบุรี, โคกโพธิ์
ผลท. กฟช.

ทพ. หุสแสงนภ

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางกัลญา ทรรทมชัย)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.ปน.

- ๖ ก.ค. ๒๕๖๐