



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ถึง ผจก.ปณ.

เลขที่

วันที่

4 ก.ค. 2560

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

เรียน ผจก.ปณ.ผ่าน ทพ.บค.ปณ.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ปณ. ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐ (๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๐ มี จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๔ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๓๔๘๕๑ ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๕๐๓๐๘ ลว. ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ไม่ได้รับใบแจ้ง เดือนก่อนตัดมิเตอร์
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๕๖๕๕๕ ลว. ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ถูกตัดมิเตอร์ มา จ่ายค่าไฟแล้วไม่มาต่อกลับ
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๖๕๓๑๒ ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๕๘๕๒๗ ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ใบเสร็จค่าไฟ บาร์โค้ดไม่ชัดเจน
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๘๓๗๗๖ ลว. ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ติดต่อ โทรศัพท์ ไม่มีผู้รับสาย
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๘๕๕๖๗ ลว. ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๑๗๘ ลว. ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียน ไฟฟ้าสาธารณะ ดับตลอดทาง

- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๖๙๗๖๕๘ ลว. ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนละเมิดการใช้ไฟ
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๓๓๑๘๖ ลว. ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๓๓๔๑๕ ลว. ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๓๓๔๔๒ ลว. ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๔๘๖๘๘ ลว. ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๔๘๗๐๗ ลว. ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนติดต่อบริษัท

โทรศัพท์ไม่มีผู้รับสาย

- ๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๕๘๙๘๓ ลว. ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๗๗๑๒๔ ลว. ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๗๗๑๓๒ ลว. ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๐๕๙ ลว. ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๑๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๑๒๓ ลว. ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๒๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๕๑๓๗ ลว. ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๒๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๗๙๕๗๖๑ ลว. ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๒๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๕๗๘๘๘ ลว. ๔ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๒๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๘๘๗๐๕๔ ลว. ๑๑ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไม่ได้รับการ

แจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

- ๑.๑.๒๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๙๘๓๔๖๔ ลว. ๒๕ กันยายน ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนไฟฟ้าดับ

บ่อยแก้ไขช้า

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.จังหวัดปัตตานี

ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

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 ติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑๕	๑	๓		๑	๒		๒	๒๔	
๒	พวก./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										
๙	สื่อสังคม ออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๑๕	๑	๓		๑	๒		๒	๒๔	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ

บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติ เรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๔	๒๔	๑๐๐%	๓
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

- 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
- ในส่วนของการร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์จ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจน
ก่อนดำเนินการจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป


(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชผ.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑
ทท/ช.๓๕๑๓/๒๕๖๐
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน (กรฟฟ.ขอนแก่นปี๒๐)
ชผ.บค. ๖๗

โปรดทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป


(นางกัญญา พรหมชัย)

รจก.ปน. รักษาการแทน ผจก.ปน.

- 4 ค.ศ. 2560

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.ปน.

ดาวเทียม ๑๔๙๓๕, ๑๔๙๓๖