



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ผจก.ปน.
เลขที่
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑
เรียน ผจก.ปน.ผ่าน ทพ.บค.ปน. วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๑

[Handwritten signature]
9/4/20.61

เลขาธิการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ปน. ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (๑ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑ มี จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๑๐๔ ลว. ๘ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่องรับ เงินคืนมิเตอร์ซ้ำ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๕๓๒๓๐๓ ลว. ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. ไฟดับ ในพื้นที่บ่อ

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๔๘๙ ลว. ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ชมเชย กฟจ.ปน.

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๕๗๐๑๓๓ ลว. ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้อง กฟจ.ปน. ร้องเรียน พนักงานบ้ายเบี่ยงความรับผิดชอบ

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๕๘๗๑๔๙ ลว. ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.หนอง จิก เสาไฟฟ้าขวางทางเดิน

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๑๒ ลว. ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. แจ้ง เลิกการใช้ไฟฟ้า ใช้เวลาดำเนินการหลายวัน

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๙๖๔ ลว. ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ๘ กฟย.ยะหริ่ง ไฟดับในพื้นที่ บ่อ

๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๖๗๕๕๐๑ ลว. ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.ไฟดับใน พื้นที่บ่อ

๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๗๐๐๖๐๓ ลว. ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟย.ยะหริ่ง.ไฟฟ้า ดับบ่อ

๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๗๖๔๒๐๙ ลว. ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟย.ยะรังไฟฟ้า ดับบ่อ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดปัตตานี
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๐	๑๐	๑๐๐%	๕.๗
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 เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้า/ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ oia
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน

- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์จ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชผ.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ปน.-๑๕๐๕/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.,รจก.(ท.บ.) ผู้จัดการ Front Manager (นบท.๙)

หผ.บค.,หผ.บป.,หผ.มต.,หผ.ปบ.ปน.,พคค.๗ ปน.

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอและขึ้น WEB การไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ต่อไป

(นางสุนนง วงศ์หมัดทอง)

นบท. ๙ รักษาการแทน ผจก.ปน.

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.ปน.

ดาวเทียม ๑๔๙๓๕, ๑๔๙๓๖