



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ผจก.ปน.
เลขที่ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.ผ่าน **ผอ.ศูนย์
พัฒนาระบบ
หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า**

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ
กฟจ.ปน. ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑ (๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๘ เรื่อง ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C๑๒๗๙๗๓๙๔ ลว. ๒ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
ไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๘๘๗๐๙๔ ลว. ๑๙ เมษายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
ไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๙๙๒๒๗๙ ลว. ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๙๙๔๒๗๘ ลว. ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ หมู่ ๒,๕,๖ ต.ปยุต อ.เมือง จ.ปัตตานี

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๐๓๘๗๙๙ ลว. ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟย.ยะรัง
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ หมู่บ้านทุ่งคา ต.กอลำ อ.ยะรัง จ.ปัตตานี

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๑๐๐๕๑๒ ลว. ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ หมู่ที่ ๒ ต.ปยุต อ.เมือง จ.ปัตตานี

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๒๘๕๘๐๒ ลว. ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ละเมิดการใช้ไฟฟ้า บริเวณ ต.อาเนาะรู อ.เมือง จ.ปัตตานี

๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน ทางจดหมาย ลว. ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.ถูกงดจ่าย
กระแสไฟฟ้าโดยไม่ค้างค่าไฟ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.จังหวัดปัตตานี
ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน | | | จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ตอบสนองและยุติ เรื่อง (เรื่อง) | % ตอบสนองข้อ ร้องเรียน | |
| ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน | ๘ | ๘ | ๑๐๐% | ๙.๑๒ |
| 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 ทำให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการไม่สามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หรือทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ไฟ
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ๒.๐
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- 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 ก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชม.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ปน.-๒๒๒๗/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.,รจก.(ท.บ.) ผู้จัดการ Front Manager (นบท.๙)
หผ.บค.,หผ.บป.,หผ.มต.,หผ.ปป.ปน.,พคค.๗ ปน.

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอและขึ้น WEB การไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ต่อไป

(นายตุ๊เวตติง โตะกุงมาโละ)

ผจก.กฟภ.จ.ปน.

๙ ก.ค. 2561

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.ปน.

ดาวเทียม ๑๔๙๓๕, ๑๔๙๓๖