



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ผจก.ปน.
เลขที่ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.ผ่าน ทพ.บค.ปน.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ
กฟจ.ปน. ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ (๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๔๗๗๖๔๑ ลว. ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
ไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๔๕๒๖ ลว. ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำชมเชย กฟจ.ปน.

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๕๐๑๖๔๕ ลว. ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กพย.ยะรัง
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ หมู่บ้าน ต.เขาตวม อ.ยะรัง จ.ปัตตานี

๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๔๖๙๔ ลว. ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำชมเชย
กพย.ยะรัง

๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๐๘๖ ลว. ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.

เรื่องแจ้งเบาะแสตัดแปลงมิเตอร์

๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๕๗๒๙๔๔ ลว. ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องไม่รับโทรศัพท์

๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๗๐๘๗๖๘ ลว. ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องตัดต้นไม้แล้วไม่เก็บให้เรียบร้อย อ.เมือง จ.ปัตตานี

๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๖๖๑ ลว. ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. ถูกงด
จ่ายกระแสไฟฟ้าโดยยอดเงินไม่ตรงกับใบเสร็จ

๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๗๙๙ ลว. ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. ถูกงด
จ่ายกระแสไฟฟ้าโดย ไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๘๕๔๕๔๙ ลว. ๕ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
ไม่รับโทรศัพท์

๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๒๙๕๘๓ ลว. ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าโดย ไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๓๑๒ ลว. ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
สายไฟอยู่บนหลังคาบ้าน ต้องการยกหลังคาบ้าน

๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๙๐๕๗๑๐ ลว. ๑๐ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟย.ยะรัง
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ หมู่บ้านกาแลสะนอ ม.๓ ต.คลองใหม่ อ.ยะรัง จ.ปัตตานี

๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๖๒๙ ลว. ๒๔ กันยายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องจ่ายผ่านระบบแอปพลิเคชัน ระบบไม่ตัด

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟพ.จังหวัดปัตตานี

ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ ชมเชย	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน ไม่รับ โทรศัพท์	การ ถูกงด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤติ มิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	๒	๔	๒			๑	๓	๑๔	
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										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๒	๒	๔	๒			๑	๓	๑๔	

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 และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาก็ได้ดำเนินการไปแล้ว

- 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 และตามนโยบายการไฟฟ้า
ไปรษณีย์ ๒.๐

- ในส่วนของการรับบริการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูล รายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูล ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูล สถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- มอบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งใน ความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือ ประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วย ความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหากับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจ ของลูกค้า
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจน ก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชม.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ปน.- ๑๐๖๓ /๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.,รจก.(ท.บ.) ผู้จัดการ Front Manager (นพท.๘)

ทผ.บค.,ทผ.บป.,ทผ.มต.,ทผ.ปป.ปน.,ทคค.๗ ปน.

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอและขึ้น WEB การไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ต่อไป

(นางกัลญา พรหมชัย)

รจก.ปน. รักษาการแทน ผจก.ปน.

17 ต.ค. 2561

แผนกบริการลูกค้า กฟภ.ปน.

ดาวเทียม ๑๔๙๓๕, ๑๔๙๓๖