



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ผจก.ปน.
เลขที่ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑
เรียน ผจก.ปน.ผ่าน ทพ.บค.ปน. (นายอภิรักษ์ แสงบรรพต)

หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ

กฟจ.ปน. ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑ (๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๐ เรื่อง ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C๑๔๐๘๘๗๑๕ ลว. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กพย.ยะรัง. เรื่อง
ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๖๙๙๖ ลว. ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กพย.ยะรัง. เรื่อง
ไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๐๐๗ ลว. ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่องขอ
ผ่อนผันค่าไฟฟ้าไม่ได้
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๒๐๘๔๕ ลว. ๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กพย.ยะรัง. เรื่อง
ไฟฟ้าดับบ่อย
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๒๑๔ ลว. ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ชมเชย กฟจ.ปน. เรื่องเต็ม
ใจให้บริการดี
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๘๐๖๐๗ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
จ่ายค่าไฟแล้ว ทำไมมาตัดมิเตอร์
- ๑.๑.๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๑๘๕๓๖๙ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.คพ. เรื่อง
ไฟฟ้าดับ และตกบ่อย
- ๑.๑.๘ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๕๕๗ ลว. ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. เรื่อง
จ่ายค่าไฟแล้ว ทำไมมาตัดมิเตอร์
- ๑.๑.๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๖๔๓ ลว. ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน. จ่าย
ทางระบบมาหลายเดือน บิลไม่ออก
- ๑.๑.๑๐ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๗๖๙ ลว. ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องให้ตัดต้นไม้ ซอย ต้นไผ่

๑.๑.๑๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๓๐๗๓๖ ลว. ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ไม่รับโทรศัพท์ ติดต่оไม่ได้

๑.๑.๑๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๙๙๙ ลว. ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
ถูกงดจ่ายไฟ ตัดมิเตอร์

๑.๑.๑๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๓๘๖๑๔๓๓ ลว. ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.นจ.
ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ ม.๓ ต.ตุง อ.หนองจิก จ.ปัตตานี

๑.๑.๑๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๒๗๐ ลว. ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องติดตามเงินค่าประกันมิเตอร์ชั่วคราว ชำมาก

๑.๑.๑๕ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๓๓๔ ลว. ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.คพ.
เรื่องจดหน่วยผลิตปลา

๑.๑.๑๖ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๑๔๔๔๕ ลว. ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.นจ.
เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยบ้านยาปี

๑.๑.๑๗ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๓๕๔๔๒ ลว. ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือน ก่อนตัดมิเตอร์

๑.๑.๑๘ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๕๕๘๒๙๖ ลว. ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟส.นจ.
เรื่องแก๊กระแสไฟฟ้าดับ ชำมาก

๑.๑.๑๙ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๘๙๓ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องค้างค่าไฟฟ้า ๒ เดือน ชำระ ๑ เดือน ก่อนไม่ได้

๑.๑.๒๐ เลขที่ร้องเรียน C-๑๔๖๒๐๑๘๖ ลว. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียน กฟจ.ปน.
เรื่องไฟฟ้าดับบ้านบลาเฮาะ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟพ.จังหวัดปัตตานี
ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑

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	๗	๑	๕	๑	๒			๔	๒๐	
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	๗	๑	๕	๑	๒			๔	๒๐	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติ เรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๐	๒๐	๑๐๐%	๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาคำเนิการเชิงป้องกัน

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 และพิจารณาคำเนิการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ๒.๐

- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

- ในส่วนของการร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาคำเนิการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป

- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟผ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT

- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์จ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจน ก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช)

ชผ.บค.ปน.

เลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ปน.- ๕๕ /๒๕๖๒

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

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

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอและขึ้น WEB การไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ต่อไป

(นายตูเวติง โตะกูมาโละ)

ผจก.กฟภ.จ.ปน.

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.ปน.

ดาวเทียม ๑๔๙๓๕, ๑๔๙๓๖