

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟฟ.ปัตตานี

ประจำไตรมาส ๑/2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน 16 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 16 ราย

1.1 ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. คุณภาพไฟฟ้า	4	
2. การให้บริการ	2	
3. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	2	
4. พฤติกรรมพนักงาน	1	
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	2	
6. อื่น ๆ (ระบุ)	5	
รวมทั้งหมด	16	

1.2 ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. 1129 Pea Call Center		
2. สปน. (1111)		
3. ศูนย์ดำรงธรรม		
4. สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150		
5. Website PEA		
6. หนังสือร้องเรียนจากภายนอก		

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการ ร้องเรียน			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการ แก้ไขข้อร้องของ กฟภ.			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่าน ต้องการร้องเรียน			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการ จัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.			
คะแนนในภาพรวม (ข้อ1-4)			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ไทยอย่างยั่งยืน
- การรับบริการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- การร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กพภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุย ชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT

ลงชื่อ นายพงษ์ศักดิ์ จริฎพานิช

(ชผ.บค.ปน.)

ผู้จัดทำรายงาน

ตำแหน่งเลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ๑๗๖.๑๙๑๓/๒๕๖๒

เรียน ผจก.ปน.,รจก.(ท.,บ.)ผู้จัดการ Front Manager (นบช.8)

ทผ.บค.,ทผ.บป.,ทผ.มต.,ทผ.ปบ.ปน.,ทคค.7 ปน.

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

(นายตุแหวดิง โตะกูมาโละ)

ผจก.กพภ.จ.ปน.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ประจำไตรมาส ๑/2562

กฟฟ.ปัตตานี

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้รับข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	4		2	1	2	2		5	16	
2	สนง.ภ.1-4										
3	www.pea.co.th										
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ										
	รวม	4		2	1	2	2		5	16	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ข้อ	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
		จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน		16	16	100%	5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน					
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน					

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ				
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ				
4	แจ้งเบาะแส				
	รวม				

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าชี้แจง แก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหา ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งไฟฟ้าดับบ่อย หรือแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทาง Call Center ซึ่งทาง Call Center แจ้งขึ้นระบบ e-One โดยไม่ระบุข้อมูลที่ชัดเจน เช่น สถานที่ ช่วงเวลาที่เกิด ช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ทำให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ ไม่สามารถแก้ไขได้ถูกจุด หรือทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้ไฟ
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี

ที่

เรียน ผจก.ปณ.,รจก.(ท.,บ.)ผู้จัดการ Front Manager (นบช.8)

ทผ.บค.,ทผ.บป.,ทผ.มต.,ทผ.ปบ.ปณ.,ทคค.7 ปณ.

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ



(นายตูแหวดิง โตะกุนาโละ)
ผจก.กพภ.จ.ปณ.

ลงชื่อ นายพงษ์ศักดิ์ เจริญพานิช
(ชผ.บค.ปณ.)

ผู้จัดทำรายงาน
ตำแหน่งเลขานุการคณะดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน