

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 3

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤตินิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call center	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
2	ผวก./สนง. ก.1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานพลังงาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	2	-	-	-	-	1	3	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ร.ล	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)			จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว		ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	4	4	-	-	9.75
2	ชื่นชม	-	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	-	5.00
4	ร้องขอ	-	-	-	-	-
รวม		5	5	-	-	8.80

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้ทุกๆด้าน ให้ทราบถึงวิธีการรับฟังปัญหาของลูกค้า การชี้แจงผู้ใช้ไฟกรณีที่ใช้ไฟเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการต่างๆของการไฟฟ้า ให้เข้าใจถึงกระบวนการต่างๆของการไฟฟ้า
- ประชาสัมพันธ์การใช้งาน Application PEA Smart plus ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงวิธีการใช้งานรวมถึงแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กฟผ.หากมีปัญหาในการใช้งาน Application
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบค.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน

ที่ กต. ๑๒๑๔
เรียน ทผ. กฟผ.หน

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาข้อ
ร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)
ผจก.กฟจ.สตูล

10/10/62

(นายรัฐภูมิ เถลิ้มจิตรอุทัย) ผู้จัดการรายงาน
พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09

รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2562
ระหว่างวันที่ 1-ก.ค.-62 ถึง วันที่ 30.ก.ย. 2562
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไข หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
1	กฟง.สตูล	I-62008037	5	23 ก.ย. 62	24 ก.ย. 62	27 ก.ย. 62	kobputao@gmail.com	020018322405	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	แจ้งเหตุ	มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด	0825266745	สายกราวด์ไม่มีมิเตอร์(กราวด์หลุด)	ผจก. อนุมัติปิดเรื่อง	ปิด
2	กฟง.สตูล	C-16566300	10	18 ก.ย. 62	19 ก.ย. 62	27 ก.ย. 62	อุไร ฤทธิ์		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	074723522	แนะนำ กฟง.สตูล เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บริเวณบ้านเลขที่ 16/31 ถ.ยาศตราสวัสดิ์ ต. ตีนาน อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007766922 ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า คุณพาวา พອງบำรุง ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 18/09/62 มีพนักงานมาแจ้งว่ามียอดค้างชำระ 2 เดือน และ ตัวเราผู้ใช้ไฟฟ้าว่าเมื่ออดค้างชำระอีกแล้ว ทำกิริยาไม่เหมาะสม ทำหน้าหัวเราะเยาะเย้ย พูดจาไม่สุภาพ ทำมาประมาณ 4-5 ครั้งแล้ว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นด้วย / คุณอุไร ฤทธิ์ หมายเลขติดต่อ 074723522	ผจก. อนุมัติปิดเรื่อง	ปิด
3	กฟง.สตูล	C-16484218	9	8 ก.ย. 62	9 ก.ย. 62	16 ก.ย. 62	พริศศักดิ์ เสงี่ยม		ไม่สามารถระบุได้ / ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า		แนะนำ กฟง.สตูล เรื่อง ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 595 ม.6 หมู่บ้านศาลากระเบื้อง ต.คลองขุด อ.เมืองสตูล จ.สตูล จุดสังเกต ห่างจากสหกรณ์ออมทรัพย์ ประมาณ 400 เมตร ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ พริศศักดิ์ เสงี่ยม หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020016632903 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าตกบ่อย จะตกเป็นบางสายในช่วงเวลาประมาณ 21.00-22.00 น.เกือบทุกวัน เป็นเช่นนี้มาประมาณ 2-3 เดือนแล้ว ไม่ทราบสาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าตก ผู้ใช้ไฟฟ้าเกรงว่าจะทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านชำรุดเสียหาย จึงต้องการให้ กฟง.สตูล	ผจก. อนุมัติปิดเรื่อง	ปิด
4	กฟง.สตูล	C-16349820	11	23 ส.ค. 62	23 ส.ค. 62	2 ก.ย. 62	ยัสมี ยาวาระยะ		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0962058340	แนะนำ กฟง.สตูล เรื่อง ไฟฟ้าตกบ่อย ของบ้านเลขที่ 280 ม.5 ต.บ้านควน อ.เมือง จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007789462 จดทะเบียนคุณสาธิตา ยาวาระยะ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีไฟฟ้าตกบ่อยใน 1 เดือน ประมาณ 10-15 ครั้ง และไม่สามารถเปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าพร้อมกันหลายอย่างได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้ กฟง.สตูลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น // คุณ ยัสมี ยาวาระยะ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 0962058340	ผจก. อนุมัติปิดเรื่อง	ปิด
5	กฟง.สตูล	C-16103522	9	22 ก.ค. 62	23 ก.ค. 62	30 ก.ค. 62	เสาวรส โสประจัน		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน		แนะนำ กฟง.สตูล เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ บ้านเลขที่ 263 ม.4 ถ.นครนารถการ ก่อสร้าง ต.บ้านควน อ.เมืองสตูล จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007937819 ใช้ไฟในนามคุณ สะเบือะ โสประจัน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 22/07/62 (ไม่ทราบช่วงเวลา) มีช่างรับเหมามาของการไฟฟ้าทำการจดหน่วยค่าไฟฟ้า แล้วตะโกนเรียกผู้ใช้ไฟฟ้าให้รีบดำเนินการชำระค่าไฟฟ้า เนื่องจากที่บ้านมีผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งเป็นมารดาของคุณเสาวรส อยู่ในบ้าน ไม่สามารถเดินได้ จึงทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจกับทางเจ้าหน้าที่ดังกล่าว จึงต้องการแนะนำ กฟง.สตูล ให้ทำการตรวจสอบและซักถามเจ้าหน้าที่ท่านดังกล่าวด้วย ว่าหากต้องการที่จะแจ้งข้อมูลให้เดินมาแจ้งไม่ต้องทำการตะโกนเสียงดัง เนื่องจากทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกอับอาย ขาดหน้าเพื่อนบ้านที่อยู่อาศัยใกล้เคียงกัน รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงานและซักถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณเสาวรส โสประจัน หมายเลขติดต่อ 0801432715	ผจก. อนุมัติปิดเรื่อง	ปิด
6	กฟง.สตูล	C-15997236	5	7 ก.ค. 62	8 ก.ค. 62	11 ก.ค. 62	นาอิม พรหมปัด		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	0824122594	ร้องเรียน กฟง.สตูล เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อวันที่ 7/07/62 เวลาประมาณ 11.20 น. ได้ติดต่อ กฟง.สตูล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 074723090 เพื่อสอบถามเรื่องสาเหตุไฟฟ้าตกกว้าง บริเวณบ้านเลขที่ 387 ม.2 ต. ตันมั่ง อ.เมือง จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020008105952 ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้าคุณ อุสมัน พรหมปัด ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าพนักงานที่รับสาย (ไม่ทราบชื่อ) ไม่ชี้แจงเหตุผลในเรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของไฟฟ้าตก และพูดจาใช้อารมณ์ ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น // คุณนาอิม พรหมปัด หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0847472252/0824122594	ผจก.กฟง.สตูล อนุมัติปิด	ปิด