



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พท.

ถึง กฟจ.พท.

เลขที่

วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑

เรียน ผจก.พท.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ
กฟจ.พท. ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (๑ ม.ค. – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๑ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๑๖๙ ลว. ๑๒ มกราคม ๒๕๖๑ ลูกคำร้องเรียน กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ
๒. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๒๕๘๑๗๖๑ ลว. ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ลูกคำร้องเรียน กฟย.กทร. เรื่อง
การถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่ได้รับเรื่องการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
๓. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๒๖๙๓๐๙๕ ลว. ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องคุณภาพ
ไฟฟ้า-เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.พัทลุง

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทาง รับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูล ผู้ใช้ไฟฟ้า	ทุจริต ประพฤติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑				๑				๒	
๒	ผวก./สนง. ภ ๑-๔										
๓.	www.pea.co.th										
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงาน หน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคม ออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ								๑	๑	
รวม		๑				๑			๑	๓	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวัน ปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐%	๑๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑	-	๒๔
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ				
รวม		๑	๑	-	

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

ปัญหา อุปสรรค

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าแจ้ง แก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- ปัญหาการงดจ่ายไฟ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้แน่ชัดว่าลูกค้าได้รับใบแจ้งเตือนก่อนการตัดมิเตอร์แล้วทุกราย

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้า/ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการแนะนำเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป

(นายโกวิทย์ รอดสุด)

ทผ.บค.พท.

๑๗.๕.๖๑

ที่ พท.(บค)-๒๓๔๕

เรียน รจก.(ท.,บ.), FM (ผชน.๙(บ.))

ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ปริมังคลาภิเษก - ต่อไป

(นางจตุพร บุญเลิศ)

รจก.(บ)รักษาการแทน ผจก.พท.