



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พท.

ถึง กฟจ.พท.

เลขที่

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๑

เรียน ผจก.พท.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ
กฟจ.พท. ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๑ (๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑ มี
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๘ เรื่อง ดังนี้

๑. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๒๙๒๐๙๖๘ ลว. ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำ กฟจ.พท. เรื่อง
คุณภาพไฟฟ้าเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ
๒. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๓๐๐๗ ลว. ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ลูกค้านำ กฟจ.พท. เรื่อง
คุณภาพไฟฟ้า-ไฟฟ้าดับบ่อย
๓. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๒๒๒๙๖๕ ลว. ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำ กฟย.ชชย. เรื่อง
พฤติกรรมพนักงาน-พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจบริการ
๔. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๓๗๑๓ ลว. ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำแจ้งเบาะแส กฟย.ชชย. เรื่อง
อื่นๆ
๕. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๓๓๐๘๗๖๖ ลว. ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำ กฟจ.พท. เรื่อง
คุณภาพไฟฟ้าเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ
๖. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๓๓๑๔๔๐๓ ลว. ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำ กฟจ.พท. เรื่อง
คุณภาพไฟฟ้า-ไฟฟ้าดับบ่อย
๗. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๓๗๖๘ ลว. ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ ลูกค้านำแจ้งเบาะแส กฟย.ชชย. เรื่อง
อื่นๆ
๘. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๓๘๕๑ ลว. ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ กฟจ.พท. เรื่อง
คุณภาพไฟฟ้า-ไฟฟ้าดับบ่อย

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.พัทลุง

ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑			๑				๒	๔	
๒	ผวก./สนง. ก ๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๒							๒	๔	
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปบ./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงาน พนักงาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
รวม		๓			๑				๔	๘	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๔	๔	๑๐๐%	๙.๒๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒	๒	-	๑๘.๕
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๖.๕
๔	ร้องขอ				
รวม		๔	๔	-	๑๒.๕

๔. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

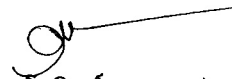
ปัญหา อุปสรรค

- ปัญหา อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าแจ้ง แก่ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- ปัญหาการงดจ่ายไฟ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้แน่ชัดว่าลูกค้าได้รับใบแจ้งเตือนก่อนการตัดมิเตอร์แล้วทุกราย
- ปัญหาการให้บริการ ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ การชี้แจงผู้ใช้ไฟในประเด็นที่สงสัย มารยาทในการให้บริการที่ดี

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก
- ในส่วนของการรับบริการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้า/ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการแนะนำเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟผ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJL

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป


(นายโกวิทย์ รอดสุด)

ทพ.บค.พท.

๖ ต. ๕ .๖๑

ที่ พท.(บค)- ๕๖๕๕

เรียน รจก.(ท.,บ.), FM (ผชน.๔(บ.)), ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปริมังคลาภิเษก - ต่อไป

 6 กค. 61
(นางจุฑารพร บุญเลิศ)

รจก.(บ)รักษาการแทน ผจก.พท.