



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พท.

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

ถึง กฟจ.พท.

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรียน ผจก.พท.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.พท. ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ (๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๑ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๖๒๐๘๓๔ ลว. ๒ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำร้องขอ กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ
๒. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๖๒๕๔๖๑ ลว. ๒ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ
๓. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๖๒๕๕๗๗ ลว. ๓ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องการให้บริการ
๔. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๖๕๒๓๒๙ ลว. ๗ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องคุณภาพไฟฟ้า
๕. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๖๘๕๙๐๘ ลว. ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องพฤติกรรม

พนักงาน

๖. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๕๕๐๖ ลว. ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำร้องเรียน กฟย.ชขย. เรื่องคุณภาพไฟฟ้า
๗. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๗๑๗๘๑๕ ลว. ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟจ.พท. เรื่องการให้บริการ
๘. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๗๓๑๗๕๙ ลว. ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟย.ชขย. เรื่องการให้บริการ
๙. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๗๓๑๗๕๙ ลว. ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๑ ลูกคำร้องเรียน กฟย.ชขย. เรื่องคุณภาพ

ไฟฟ้า

๑๐. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๙๒๐๓๗๘ ลว. ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๑ ลูกคำแนะนำ กฟย.ชขย. เรื่องพฤติกรรม

พนักงาน

๑๑. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๓๙๔๐๗๕๔ ลว. ๑๙ ก.ย. ๒๕๖๑ ลูกคำร้องเรียน กฟย.ชขย. เรื่องการให้บริการ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน กฟจ.พทลึง

ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทาง รับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจัด 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	๒	๔		๒				๒	๑๐	
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		๓	๔		๒				๒	๑๑	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวัน ปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐%	๖.๓๓
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๗	๗	-	๔.๐๐
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๖.๐๐
รวม		๘	๘	-	๔.๒๕

๔. ปัญหา-อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

ปัญหา-อุปสรรค

- ปัญหา-อุปสรรคในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ออกนาม หรือระบุช่องทางการติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเข้าแจ้ง แจ้งปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้โดยตรง และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้รับทราบการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- ปัญหาการงดจ่ายไฟ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้แน่ชัดว่าลูกค้าได้รับใบแจ้งเตือนก่อนการตัดมิเตอร์แล้วทุกราย
- ปัญหาการควบคุมตัวแทนภายนอก เรื่องพฤติกรรมกราดพิวจากลูกค้าในนามองค์กร
- ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า ไม่ได้มีการปรับปรุงระบบไฟฟ้า-รองรับการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น อย่างเพียงพอ และมีคุณภาพตามมาตรฐานฯ

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าปทุมธานี
- ในส่วนของการรับการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้า/ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการแนะนำเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟผ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJL
- อบรมตัวแทน-ลูกจ้างบริษัท ให้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดีตามค่านิยมองค์กร “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป


(นายไกรวิทย์ รอดสุด)
ผ.บ.ค.พท.

ที่ พท.(บค)- 36๙๙/๙
เรียน รจก.(ท.,บ.), FM-ผชน.๙(บ.), ผ.ม.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ ต่อไป


16 ต.ค. 61
(นางจตุรพร บุญเลิศ)
รจก.(บ)รักษาการแทน ผจก.พท.