



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พท.

ถึง กฟจ.พท.

เลขที่

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๑

เรียน ผจก.พท.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.พท. ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๑ (๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๗๐๑๘ ลว. ๕ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำร้องขอ กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ
๒. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๑๕๑๙๓๕ ลว. ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การให้บริการ
๓. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๑๗๕๓๒๗ ลว. ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า
๔. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๑๙๕๕๘๖ ลว. ๑๘ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๕. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๒๓๑๕๗๖ ลว. ๒๒ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำร้องเรียน กฟจ.พท. เรื่องการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
๖. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๒๓๒๓๓๑ ลว. ๒๓ ต.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การให้บริการ
๗. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๔๖๒๗๑๐ ลว. ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๑ ลูกค้ำร้องเรียน กฟจ.พท. เรื่องการให้บริการ
๘. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๕๕๗ ลว. ๗ ธ.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำร้องขอ กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ
๙. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๕๒๒๘๐๔ ลว. ๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๑๐. เลขที่คำร้องเรียน I-๖๑๐๐๘๘๖๓ ลว. ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๑ ลูกค้ำร้องเรียน กฟจ.พท. เรื่องอื่นๆ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน กฟจ.พัทลุง

ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑

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 ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๓	๒		๑				๗	
๒	ผวก./สนง. ภ ๑-๔										
๓	www.pea.co.th										
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงาน หน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคม ออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ								๓	๓	
รวม		๑	๓	๒		๑			๓	๑๐	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวัน ปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐%	๔.๐๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๔.๕๐
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ	๒	๒	-	๔.๐๐
รวม		๗	๗	-	๔.๒๙

๔. ปัญหา-อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

ปัญหา-อุปสรรค

- มีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในการส่งเรื่องร้องเรียน โดยไม่ทราบว่าเรื่องดังกล่าวจะเข้าสู่กระบวนการปิดข้อร้องเรียนของ กฟผ.
- ปัญหาการงดจ่ายไฟ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้แน่ชัดว่าลูกค้าได้รับใบแจ้งเตือนก่อนการตัดมิเตอร์แล้วทุกราย
- ปัญหาการให้บริการที่ไม่พึงพอใจของ PEA Shop ในเรื่องเครื่องปรับอากาศและกลิ่นอาหารที่เข้าไป
- ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า ไม่ได้มีการปรับปรุงระบบไฟฟ้า-รองรับการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น อย่างเพียงพอและมีคุณภาพตามมาตรฐานฯ
- การไม่ได้ใช้ไฟฟ้าเนื่องจากเจ้าของโครงการบ้านจัดสรร ไม่ได้จัดระบบสาธารณูปโภคด้านระบบไฟฟ้าเอาไว้

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- แนะนำวิธีใช้งานโปรแกรมแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ให้ลูกค้าทราบ
- ในส่วนของการแนะนำเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟผ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJL

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป

(นายโกวิทย์ รอดสุด)

หม.บค.พท.

ที่ พท.(บค)- ๒๘๕

เรียน รจก.(ท.,บ.), FM-ผชน.๙(บ.), หม.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ ต่อไป

(นายวิจิตร บุญสนิท)

ผจก.พท.

14 ม.ค. 2562