



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พท.

ถึง กฟจ.พท.

เลขที่

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน ผจก.พท.

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.พท. ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (๑ ม.ค. – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๒) ตามระบบร้องเรียน (e-One) ดังนี้

ข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๒ มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๖๓๙๙๐๓ ลว. ๑ ม.ค. ๒๕๖๒ ลูกค้าเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟย.ชชย. คุณภาพไฟฟ้า
๒. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๖๙๘๕๐๗ ลว. ๑๐ ม.ค. ๒๕๖๒ ลูกค้าเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า
๓. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๗๐๑๖๖๗ ลว. ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๒ ลูกค้าเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การให้บริการ
๔. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๗๒๙๘๕๑ ลว. ๑๗ ม.ค. ๒๕๖๒ ลูกค้าเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น กฟจ.พท. เรื่อง การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๕. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๔๙๕๒๒๔๒ ลว. ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒ ลูกค้าร้องเรียน กฟจ.พท. เรื่องการถูกงดจ่ายไฟฟ้า
๖. เลขที่คำร้องเรียน C-๑๕๐๙๕๗๑๑ ลว. ๒๐ มี.ค. ๒๕๖๒ ลูกค้าร้องเรียน กฟย.ชชย. เรื่องการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

รายงานสรุปข้อร้องเรียน กฟจ.พทลึง

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐%	๙.๐๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๔	๔	-	๑๕.๐๐
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ				
รวม		๔	๔	-	๑๕.๐๐

๔. ปัญหา-อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

ปัญหา-อุปสรรค

- ปัญหาการงดจ่ายไฟ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน และไม่ได้รับใบแจ้งเตือน
- ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เกิดไฟฟ้าตก ดับ บ่อยครั้ง เกิดความเดือดร้อนและทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย

แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

- แนะนำวิธีใช้งานโปรแกรมแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบค่าไฟฟ้า,สถานะของมิเตอร์ ในแต่ละเดือน
- ในส่วนของการแนะนำเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- กรณีดำเนินการตัดมิเตอร์งดจ่ายไฟให้แผนกบัญชีและประมวลผลตรวจสอบข้อมูลและเอกสารให้ชัดเจนก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอต่อไป


(นายไกรวิทย์ รอดสุด)

ผ.บ.ค.พท.

ที่ พท.(บค)- ๒๖๕๖

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

เพื่อทราบและดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ และนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ ต่อไป


(นายวิจิตร บุญสิน)

ผจก.ทท.

- 3 พ.ค. 2562

ส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- 3 พ.ค. 2562