

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.อ.หนองจิก

ประจำไตรมาส 2/2560

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	-	-	-	-	-	-	1	-
2	ผวก/สนง.ภ1-4									
3	www.pea.co.th									
4	ตู้ ปณ.150									
5	สื่อมวลชน									
6	สปน.สตง.									
7	ศูนย์ดำรงธรรม									
8	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขตฯ									
9	สื่อสังคมออนไลน์									
10	อื่นๆ									
รวม		1	-	-	-	-	-	-	1	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100%	18
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

กฟส.อ.หนองจิก ปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วันทุกราย

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	2	2	-	14
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ				
รวม		2	2	-	14

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- แนวทางการแก้ไข

การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน กฟส.อ.หนองจิก มีการอบรม Service Talk ให้กับพนักงานและลูกจ้างให้บริการที่ดี มีคุณธรรม สุภาพ อ่อนน้อม ทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์

(นายภูมิพัฒน์ มณีโชติ)

ผู้จัดทำรายงาน

(นายสาการียา หมดสะ)

ผจก.กฟส.หนองจิก

หมายเหตุ : .ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์ม (ข้อมูลรายงานจาก e-One Portal)

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____

กลุ่ม _____ ทั้งหมด _____

ช่องทาง _____ ทั้งหมด _____

ลำดับ	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
1	L03401 กฟอ.หนองจิก	13/4/2560 11:39:31	PEA Mobile	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	77 ม.2 ต.ท่ากุ่ม อ.หนองจิก จ.ปทุมธานี	ทางกฟอ.ปทุมธานีได้โทรศัพท์ไปหา นส.นริชา ชามะแล้ว ว่า ได้ร้องเรียนเรื่องอะไร ปรากฏว่า ได้ทำการ ติดต่อฝ่ายขอโทษด้วย	ปิด	5
2	L03401 กฟอ.หนองจิก	09/04/2560 11:47:24	Call Center	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.หนองจิก จ.ปทุมธานี เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณโรงเรียนบ้านบางต้น ม.3 บ้านบางต้น ต.บางเสา อ.หนองจิก จ.ปทุมธานี แจ้งว่าทางเจ้าหน้าที่มีการย้ายหม้อ แปลงจากฝั่งบ้านลูกคำไปอีกฝั่ง ส่งผลให้มีไฟฟ้าตกบริเวณกว้าง เกือบครึ่งหมู่บ้าน ประสบปัญหาเป็นระยะเวลากว่า 2 เดือนแล้ว ลูกค้าเคยเข้าไปร้องเรียนปัญหาดังกล่าวที่ กฟอ. หนองจิกโดยตรงแล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบแก้ไข ส่งผลทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก เนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าหลายรายการชำรุดเสียหาย ต้องการให้ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุง คุณภาพไฟฟ้าและระบบจำหน่ายในพื้นที่ให้ดีขึ้น / ลูกค้าไม่ สะดวกแจ้งชื่อ นามสกุล และหมายเลขติดต่อกลับ	ได้แก้ไขโดยการปรับแก้หม้อแปลงเพิ่มแรงดันและตัดจ่าย ระบบแรงดันใหม่ให้ได้ตามปกติและได้ชี้แจงกับผู้ใช้ไฟฟ้า ได้รับผลกระทบจากสาเหตุดังกล่าวเป็นที่เข้าใจทั้งสองฝ่าย	ปิด	18

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____

กลุ่ม _____ ประเภท _____

ช่องทาง _____ ทั้งหมด _____

ลำดับ	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
3	L03401 กฟอ.หนองจิก	03/04/2560 18:55:32	Call Center	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.หนองจิก จ.ปัตตานี เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ตั้งแต่วันที่ 27/03/60 ถึง 03/04/60 โดยประมาณ 1 อาทิตย์ ในพื้นที่ดังกล่าวเป็นค่ายทหารอียิปต์บริหาร ม.7 ต.บ่อทอง อ.หนองจิก จ.ปัตตานี ซึ่งจะมีไฟฟ้าดับวันละประมาณ 1 ครั้งต่อวัน ระยะเวลาแก้ไขไฟฟ้าจะต้องใช้เวลาประมาณ 5-6 ชั่วโมงขึ้นไปจึงจะไฟฟ้าได้ตามปกติ ซึ่งในหากมีฝนตกเล็กน้อยก็จะทำให้มีไฟฟ้าดับติดต่อกับเป็นระยะเวลาหลายชั่วโมง ซึ่งทำให้นำระบบในพื้นที่ไม่สามารถใช้การได้ด้วย จึงต้องการแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพไฟฟ้าให้ดีขึ้นเพราะหากไม่เข้าดำเนินการแก้ไขในช่วงระยะเวลาที่สั้นอาจส่งผลกระทบให้อาคารเกิดปัญหาดับบ่อยในพื้นที่ //ลูกค้า ไม่สะดวกชื่อ นามสกุล ไม่สะดวกแจ้งหมายเลขโทรศัพท์	ได้แก้ไขโดยปลดล๊อปแผงสูงออกและเปลี่ยนล๊อปไฟใหม่ จ่ายไฟได้ตามปกติและได้ชี้แจงผู้ไฟฟ้าและส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุดูแลระบบไฟฟ้าภายในค่ายอียิปต์บริหารแล้วว่าสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ภายในเป็นที่ใช้ใจเรียบร้อยแล้ว	ปิด	24