แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.อ.หนองจิก

ประจำไตรมาส 1/2560

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center									
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										

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

กฟส.อ.หนองจิก ปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วันทุกราย

3. ประเภทอื่นๆ

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

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- แนวทางการแก้ไข

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

(นายภูมิพัฒน์ มณีโชติ)
ผู้จัดทำรายงาน

(นายสาการียา หมัดสะ)
ผจก.กฟส.หนองจิก

หมายเหตุ : .ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์ม (ข้อมูลรายงานจาก e-One Portal)

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ - ถึง วันที่

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.		วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
1	L03401 กฟอ.หนองจิก	C-10925836	22/02/2560 14:36:51	Call Center	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	ชื่นชม กฟอ.หนองจิก จ.ปัตตานี เรื่อง จนท.หน่วยแก้ไขไฟฟ้าให้บริการรวดเร็วและดีมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 22/02/2560 ช่วงกลางวัน ได้โทรไปแจ้งเหตุสายไฟฟ้าช็อตที่ กฟอ.หนองจิก ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า จนท.ลงพื้นที่รวดเร็วและพูดจาสุภาพพร้อมกับได้มีการให้คำแนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างดีมาก จึงทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลูกค้าจึงต้องการชื่นชมไปยังเจ้าหน้าที่ให้บริการ และหน่วยงานที่ดูแลด้วยค่ะ / คุณปราโมช หมายเลขติดต่อกลับ 0817662430	ขอขอบคุณที่ชื่นชม กฟภ.	ปิด	1