รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.อ.คนก

ประจำไตรมาส 3

1.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การขอหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การดูดงลจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1.	PEA Call center		-	1	-	-	-	-	-	1	-
2.	ผวก/สนง. ก.1-4	-	-	-	-	-	-	-	-		-
3.	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	ตู้ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สปน./สคง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	สำนักงานหน้างาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	การไฟฟ้าแขก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม				1						1	

2.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30วัน	1	1	100%	4
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3.ประเภทอื่นๆ

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

4.ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

-แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ใช้ไฟทุกๆด้าน ให้ทราบถึงวิธีการรับฟังปัญหาของลูกค้า การชี้แจงผู้ใช้ไฟกรณีที่ผู้ใช้ไฟเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการต่างๆของการไฟฟ้าฯ ให้เข้าใจถึงกระบวนงานต่างๆของการไฟฟ้า

-ประชาสัมพันธ์การใช้งาน **Application PEA Smart plus** ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงวิธีการใช้งานรวมถึงแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กฟภ.หากมีปัญหาในการใช้งาน **Application**

-ให้ทุกแผนกปฏิบัติงานตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบต.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ **PEA-VOC system** ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน

(นายงามศักดิ์ เชี่ยวชาญ)

ชผ.บต.คนก

เรียน หผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหา

ข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

(นายสุนันท์ พิกุล)

ผจก.คนก

หมายเหตุ ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก **E-one Potal**)