แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.รังสิต
ประจำเดือน ม.ค. – มี.ค. 62

1.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

2.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันเปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	9	9	100%	8.84
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

3.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	20	20	-	100%
2	ชื่นชม	3	3	-	100%
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	6	6	-	100%
4	ร้องขอ	13	13	-	100%
	รวม	42	42	-	100%

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีการให้บริการและคุณภาพไฟฟ้า

- แนวทางแก้ไข การป้องกัน-ย้ำเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้เป็นไปตามระเบียบกฟภ.
- การป้องกันการเกิดซ้ำ แนะนำให้ผู้ใช้ไฟรับบริการช่องทางอื่นเพิ่มเติมเช่น SMS และ PEA Smart Plus

4.2 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีพฤติกรรมพนักงาน

- แนวทางการแก้ไข การป้องกัน กำชับพนักงานที่ให้บริการทุกคน ให้ถือปฏิบัติสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ บริการลูกค้า ดุจญาติมิตร ด้วยความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า
- การป้องกันการเกิดซ้ำผู้บริหารควรมีการทบทวนและย้ำเตือนพนักงานในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

SCAN

๓๑/ผ๑/๒๕๖๖

(นายอติชน น่าดู)
หผ.วต.กฟฟ.รังสิต
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

ที่ ก.๑กฟฟ.รสต.(๒๐๓)ลต.๒๑ส๑/๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท,ล,อ),นบท.๑๐,ผชน.๙,ผชน.๘(ป,ศ),หผ.ทุกแผนก,นักวิชาการ,พคค.๕ศปค.
เพื่อทราบ

(นายจักรพล สันติยานนท์)
รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต

๓๑ มกราคม ๒๕๖๖