แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.รังสิต
ประจำเดือน ก.ค. – ก.ย. 62

1.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

2.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	6	6	100%	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

3.ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	27	27	-	100%
2	ชื่นชม	1	1	-	100%
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	10	10	-	100%
4	ร้องขอ	26	26	-	100%
	รวม	64	64	-	100%

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีการให้บริการ

- กำชับพนักงานที่ให้บริการทุกคน ให้ถือปฏิบัติสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ บริการลูกค้าดุจญาติมิตร ด้วยความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า
- การป้องกันการเกิดซ้ำ ย้ำเตือนพนักงานในการให้บริการด้วยวาจาสุภาพ

4.2 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีการจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

- ย้ำเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้เป็นไปตามระเบียบกฟภ.
- การป้องกันการเกิดซ้ำ นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าใส่ตู้จดหมายเพื่อป้องกันการสูญหาย
- ผู้บริหารต้องมีการทบทวนและย้ำเตือนพนักงานในการให้บริการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

4.3.คำแนะนำ,แจ้งเหตุ,ร้องขอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกเรื่องเหมือนเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

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

SCAN

ที่ ก.๑กฟฟ.รสต.(com) วต. ๔๖๗/๒๕๖๖

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

เพื่อทราบ

(นายสงวนศักดิ์ แก้วปลั่ง)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต