

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ กฟจนราธิวาส
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริกา รข้อมูล ผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤติมิ ชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑	-	-	-	-	-	-	๒	-
๒	ผวก./สนง. ภ๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สปน./สดง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	สำนักงานหน้า งาน/การไฟฟ้า เขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	PEA Mobile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๑	๑	-	-	-	-	-	-	๒	-

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อ ร้องเรียน(เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐	๑๓
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒	๒	-	๒๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๒	๒	-	๒๐

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.กฟจ.นราธิวาส และ ผกบ.กฟฟ.สาขา ,กฟย. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณไหนที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รีบตรวจสอบหาสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก
- ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ ผบ.กฟจ.และกฟฟ.สาขา และส่วนเกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ใช้ไฟทุกรายให้รับทราบและให้ผู้ใช้ไฟลงนามรับทราบ
- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าที่บริเวณ Front Office และกฟฟ.สาขาและ กฟย. ชี้แจงลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และให้ ผบ.กฟจ.นราธิวาสและ ผบ.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบ ในระบบ e-one portal ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน

(นายสุนทร.....เจนวิทยานันท์) ผู้จัดทำรายงาน

.....๕..... / เมษายน / ๒๕๖๑

(นายประณต.....เอี่ยมเจริญ) รกภ.(ท)

.....๕..... / เมษายน / ๒๕๖๑

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)