

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ กฟจนราธิวาส
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

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 ประพหุติมิ ชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑	๑	๑	-	-	-	-	๔	-
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	๓	-	๒	-	-	-	-	-	๕	-
	รวม	๔	๑	๓	๑	-	-	-	-	๙	-

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อ ร้องเรียน(เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๙	๙	๑๐๐	๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๖	๖	-	-
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๖	๖	-	๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.ภพจ.นราธิวาส และ ผบ.ภพพ.สาขา ,ภพย. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณไหนที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รีบตรวจสอบหาสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉินพร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตก ไฟดับ

- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และการจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยให้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกิจวัตร งานประจำ

- ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ ผบ.ภพ.และภพพ.สาขา และส่วนเกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ใช้ไฟทุกรายให้รับทราบและให้ผู้ใช้ไฟลงนามรับทราบ

- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าที่บริเวณ Front Office และภพพ.สาขาและ ภพย. ชี้แจงลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ

- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และให้ ผบ.ภพจ.นราธิวาสและ ผบ.ภพพ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบ ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า(PEA –Voc System) ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผน เพื่อขอรับการสนับสนุนซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

นายสุนทร.....เจนวิทยานันท์.....ผู้จัดทำรายงาน

.....๕...../.....ตุลาคม...../.....๒๕๖๑

(นายประณต.....เอี่ยมเจริญ.....รจก.(ท)

.....๕...../.....ตุลาคม...../.....๒๕๖๑

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-๐๙