

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 1

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ก.1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปบ./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานหน่วยงาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	1	-	-	-	-	-	1	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	7
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

(ไม่มี)

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง
		(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	(เฉลี่ย)
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	15
4	ร้องขอ	2	2	-	5
รวม		3	3	-	6.25

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้นในช่วงหน้าร้อน ให้พนักงานของ กฟจ.สตูล ,กฟฟ.สาขา ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจถึงการทำงานของเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านในช่วงหน้าร้อน เช่น ตู้เย็นและเครื่องปรับอากาศ จะมีการกินไฟสูงกว่าปกติ อาจเป็นสาเหตุทำให้ค่าไฟฟ้าสูงขึ้น

- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบค.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ e-one portal ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน

(นายณัฐวุฒิ เจริญจิตรูทัย) ผู้จัดทำรายงาน
พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล

ที่ สด.(บค.) - ๖๖๘

เรียน รจก.(ท.), รจก.(บ.), ผชน.9, ผชน.8, ทผ.ทุกแผนก

ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง

ดำเนินการแก้ไข เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ

(นายพิเชฐ ยิ่งจำเริญคำสตร)
รจก.(บ) วิศวกรแผน ผจก.กฟจ.สตูล

๓๖ ๒๕๕๖

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09