



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๑๗๓๑

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน กฟจ.สตูล ประจำปีไตรมาส ๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน ก.ค. - ก.ย. ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ไตรมาส ๓ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, ทผ.ทุกแผนก
ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง
ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 3

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	1	-	-	-	-	1	4	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานพลังงาน/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	1	1	-	-	-	-	1	4	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	4	4	100	9.5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	8	8	-	12
2	ชื่นชม	1	1	-	5
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	10.5
4	ร้องขอ	7	7	-	10.4
รวม		18	18	-	37.9

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- ก่อนเข้าพบผู้ร้องเรียนทุกครั้งให้ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน,สถานที่ที่เกิดข้อร้องเรียนให้แน่ชัดและเข้าพบผู้ร้องเรียนทุกครั้ง กำชับให้บริษัทจดหน่วยสไลโบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในกล่องสไลโบแจ้งหนี้ทุกครั้งที่เกิดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า
- ดำเนินการจัดแผน patrol ระบบจำหน่ายแรงสูงและแรงต่ำพร้อมทั้งให้พนักงานช่างตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอย่างละเอียดและกำชับให้พนักงานช่างตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันรวมทั้งจุดต่อสายอย่างละเอียดหากชำรุดให้รีบดำเนินการแก้ไขทันที
- ให้ดำเนินการตรวจสอบการตัดต้นไม้และเก็บกิ่งไม้ที่ผู้รับจ้างตัดทั้งหมดอย่างละเอียดพร้อมทั้งกำชับผู้รับจ้างให้เก็บกิ่งไม้ที่ตัดให้เรียบร้อยในทุกพื้นที่
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบค.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 20 วัน

(นายรัฐวุฒิ เฉลิมจิตรอุทัย) ผู้จัดการรายงาน
พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล

(นายสมชาย สุวรรณ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

2018-01-01

On June 11, 1997, the following information was received from the FBI:

2007-08-06

Abstract

[illegible]