

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 4

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	6.67
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ร.ร.	ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง
		(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	(เฉลี่ย)
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- แจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าทุกด้าน ให้ทราบถึงวิธีการรับฟังปัญหาของลูกค้า การชี้แจงผู้ใช้ไฟกรณีผู้ใช้ไฟเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการต่างๆของการไฟฟ้า ให้เข้าใจถึงกระบวนการต่างๆของการไฟฟ้า
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล และ ผบค.กฟฟ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน

รศ.ดร.ชว.มว - Sam

ผอ.กฟจ.สตูล
ผอ.กฟฟ.สตูล

ที่เรียน ผบค.กฟจ.สตูล

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

(นายสำราญ ขุนฤทธิ์)
ผบค.กฟจ.สตูล

10/01/63

(นายรัฐดิ เถลิ้มจิตรอุทัย) ผู้จัดการรายงาน
พช.6 ผบค.กฟจ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ 4/2562

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2562

ประเภท **ทั้งหมด**

ช่องทาง **ทั้งหมด**

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง	จำนวนวัน	วันที่ร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางรับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.ท่าแพ	C-17056759	5	24 พ.ย. 62	25 พ.ย. 62	28 พ.ย. 62	เมธาวี วนิชสุวรรณ	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	95 ม.5 ถ.บ้านใต้ใหญ่ ต.เกาะสาหร่าย อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000	ร้องเรียน กฟอ.ท่าแพ จ.สตูล เรื่อง แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า ในพื้นที่ บ้านเลขที่ 95 ม.5 ถ.บ้านใต้ใหญ่ ต.เกาะสาหร่าย อ.เมืองสตูล จ.สตูล แจ้งว่า วันที่ 24/11/62 เวลาประมาณ 12.00 น. เกิดเหตุไฟฟ้าดับ ในพื้นที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้ง ไม่ได้มีการติดต่อแจ้งในพื้นที่และรอเจ้าหน้าที่เข้าทำการแก้ไขจนถึงเวลา 20.20 น. จึงได้ติดต่อเข้ามาที่ 1129 และได้รับข้อมูลว่ายังไม่มียางงานเข้ามา หลังจากนั้นผู้ใช้ ไฟฟ้าติดตามเรื่องเข้ามาอีกครั้ง เวลา 22.23 น. แจ้งไฟฟ้ายังใช้การไม่ได้และยังไม่ ทราบสาเหตุที่ไฟฟ้าดับ ซึ่งเป็นเวลากว่า 11 ชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือด ร้อนเป็นอย่างมาก จึงต้องการร้องเรียน กฟอ.ท่าแพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและปรับปรุงการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้รวดเร็วและควรรอคำชี้แจง ถึง ความเดือดร้อนของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ เมธาวี วนิชสุวรรณ หมายเลข ติดต่อกลับ 0640384363 # พื้นที่การไฟฟ้า: (L05105) กฟอ.ท่าแพ # ที่อยู่ผู้ ร้องเรียน: 95 ม.5 ถ.บ้านใต้ใหญ่ ต.เกาะสาหร่าย อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000	ปิด
2	กฟอ.ท่าแพ	I-62009447	5	24 พ.ย. 62	25 พ.ย. 62	28 พ.ย. 62	เมธาวี วนิชสุวรรณ	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	95 หมู่5 ต.เกาะสาหร่าย อ.เมือง จ.สตูล 91000	ไฟดับตั้งแต่บ่ายตอนนี้5ทุ่มยังไม่ติดตามหาสาเหตุไม่มีคำตอบถามการแก้ไขแล้ว เสร็จคำตอบที่ได้คือไม่สามารถบอกได้ คืออะไรถ้าเกิดงานที่ท่ำนต้องใช้เวลาอย่าง น้อยคุณควรจะบอกประชาชนสักหน่อยไหม?	ปิด
3	กฟจ.สตูล	I-62009193	10	12 พ.ย. 62	13 พ.ย. 62	21 พ.ย. 62	นางสาวสุชาดา สะอา	พาณิชย์	ผวก./สำนักงาน ก 1-ก4	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	โรงแรมรอยัลฮิลล์ สตูล 711 หมู่ที่ 4 ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล	ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อย (ตามเอกสารแนบ)	ปิด