

รายงานสรุปการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ประจำไตรมาสที่๓ (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๒)

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ผวก./สนง. ๑๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	เสนอแนะ	๒๘	๒๘	-	๕.๘๖
๒	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๗.๕๐
๓	ร้องขอ	๑๑	๑๑	-	๕.๖๔
	รวม	๔๑	๔๑	-	๕.๗๓

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่อง

๑. PEA CALL CENTER ๑๑๒๙ จำนวน ๒๓ เรื่อง
๒. WWW.PEA.CO.TH จำนวน ๑๓ เรื่อง
๓. PEA MOBILE จำนวน ๕ เรื่อง

๓.๒ ประเภทเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

๑. เรื่องเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า ๑๖ เรื่อง
๒. เรื่องแจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส ๒ เรื่อง
๓. เรื่องเสนอแนะจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า ๕ เรื่อง
๔. เรื่องร้องเสนอแนะพฤติกรรมพนักงาน ๒ เรื่อง
๕. เรื่องเสนอแนะการให้บริการ ๓ เรื่อง (ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าไม่สะดวก, ต่อกลับล่าช้า, พนักงานให้ข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้ไม่ได้รับความสะดวก)
๖. เรื่องเสนอแนะอื่นๆ ๒ เรื่อง
๗. เรื่องร้องขอคุณภาพไฟฟ้า ๑ เรื่อง
๘. เรื่องร้องขออื่นๆ ๙ เรื่อง
๙. เรื่องร้องขอการให้บริการ ๑ เรื่อง (ยื่นเรื่องขอใช้ไฟประเภทอยู่อาศัยแต่ยังไม่ติดตั้งมิเตอร์ให้)

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.บ. ตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้า ให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและในสภาวะฉุกเฉิน
สำรวจและปรับปรุงระบบจำหน่ายให้เหมาะสมกับโหลดการใช้ไฟฟ้า ดูแลการตัดต้นไม้ที่พาดสายไฟฟ้า
ให้เป็นไปตามแผนงาน เพื่อลดปัญหาไฟตกไฟกระพริบ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต.ติดตามและปิดข้อร้องเรียน
ภายใน ๗ วัน
- ให้ ผบ.บ.ฉ. แจ้งบริษัทที่รับจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้ ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงช่องทาง

(PEA SMART PLUS) เพื่อทราบจำนวนค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระพร้อมสามารถชำระผ่านช่องทางนี้ พร้อมแนะนำลูกค้าให้สมัครการแจ้งเตือน SMS ก่อนตัดมิเตอร์ไฟฟ้า และเน้นย้ำพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านต่างๆ ใช้งานที่สุภาพ ไม่ก้าวร้าว เต็มใจให้บริการ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนได้

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้อง ใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุนให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก



(นายประยุทธ์ แก้วพิทักษ์)

ผ.วต.กฟจ.ฉช.

ที่ ก.๒ ฉช.(วต.)

๗๕๑๕๕

รจก.(ท.),รจก.(บ.),ผจก.กฟส.,กฟย.ทุกแห่ง

ผชน.๘,นบท.๘ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทผ.ทุกแผนก

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
- เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ



(นายทศพร ธนะโสภณ)

ผจก.กฟจ.ฉช.

ที่ ก.๒ - ฉช.(วต.)

๗๕๑๕๕

เรียน อช.ก.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้ง ผลส.ต่อไปด้วย



(นายทศพร ธนะโสภณ)

ผจก.กฟจ.ฉช.