

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.จันทบุรี

ประจำไตรมาสที่ 1/2560

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	2	-	1	1	-	-	-	-	4	-
2	ผวก./สนง. ก1-4										
4	www.pea.co.th	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
5	ตู้ ปณ.150										
6	สื่อมวลชน										
7	สปบ./สดง.										
8	ศูนย์ดำรงธรรม										
9	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
10	สื่อสังคมออนไลน์										
12	อื่นๆ										
	รวม	3	-	1	1	-	-	-	-	5	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	5	5	100	10.6 วัน
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....กฟจ.จันทบุรี ปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วันทุกราย.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	9
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	11
4	ร้องขอ	1	1	-	9
	รวม	4	4	-	9.6

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

..... กฟย.เขาคิชฌกูฏ ปัญหาด้านไฟตกจำนวน ๓ เรื่อง เนื่องจากเป็นพื้นที่เกษตรกร ที่ใช้กระแสไฟฟ้าในการ...
สูบน้ำเพื่อการเกษตร ในช่วงฤดูร้อนแล้ว การแก้ไขปัญหาก็จะต้องมีการวางแผนในระยะยาว โดย กฟย.ชคก.และ...
ผปน.จน.มีการสำรวจปรับปรุงระบบจำหน่ายให้มีความมั่นคง อาทิเช่น การเพิ่มขนาดหม้อแปลง การเปลี่ยนขนาด...
สายแรงต่ำจากสายขนาด ๕๐ ต.มม.เป็นสายขนาด ๙๕ ต.มม.พร้อมติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำใหม่ เพื่อเพิ่มประ...
สิทธิภาพในการจ่ายไฟ ป้องกันการร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ ทั้งการจัดทำแผนเคสไลน์ให้มีความสม่ำเสมอ อาจเพิ่ม...
ความถี่ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนมีต้นไม้หนาแน่น มีผลกระทบกับความระบอบจำหน่าย.....

..... กฟย.มะขาม ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีการประชุมพนักงานและลูกจ้าง เรื่องการพูดจากับลูกค้า สร้างจิต...
สำนึกในเรื่องจรรยาบรรณการให้บริการ หากมีการร้องเรียนครั้งต่อไปจะมีบทลงโทษ การทำงานมีข้อขัดข้องใดๆ...
ต้องมีการปรึกษาหารือกันก่อน มิให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการของ กฟย.....

..... กฟย.จันทบุรี การเพิ่มช่องทางการชำระเงิน รถ PEA Mobile Shop เพื่อความสะดวกให้กับลูกค้า.....

.....
(.....นางเกศแก้วพรเจีย.....) ผู้จัดทำรายงาน

.....
(.....นายอรอน.....ประจำแถว.....) ผจก.
...../ผจก.กฟย.จน.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

ลำดับ	เลขที่เครื่องเสียง กฟผ.	วันที่เครื่องเสียงถึง กฟผ.	วันที่รับเครื่องเสียง	วันที่ปิดเครื่องเสียง	ชื่อผู้เรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
1	H03108 กฟผ.เขาสกษณภูมิ C-10815838	18/1/2560 10:48	19/1/2560 10:46	27/1/2560 16:11	คุณกฤตา สุวรรณี	Call Center	ร้องขอ	คุณภาพไฟฟ้า
2	H03108 กฟผ.เขาสกษณภูมิ I-60000555	13/2/2560 8:59	14/2/2560 11:09	20/2/2560 16:17	คุณสุกิจ	www.pea.co.th	แจ้งเบาะแส	คุณภาพไฟฟ้า
3	H03101 กฟผ.จันทบุรี C-10880590	7/2/2560 15:29	20/2/2560 16:18	22/2/2560 11:35	คุณเกียรตินันท์ วรรณทอง	Call Center	แจ้งเบาะแส	การสนับสนุน/แจ้งค่าไฟฟ้า
4	03102 กฟผ.ระยอง C-10988596	11/3/2560 18:57	20/3/2560 8:43	24/3/2560 9:32	คุณอรอนงค์	Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน
5	H03108 กฟผ.เขาสกษณภูมิ C-11002253	15/3/2560 12:42	17/3/2560 15:29	24/3/2560 13:38	คุณสิริสุข เข้มมงคล	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								

หมายเหตุ : ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal

[illegible]



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหารจัดการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของการร้องเรียน

- ☐ คุณภาพไฟฟ้า ☐ การให้บริการ ☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
☒ พฤติกรรมพนักงาน ☐ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. ช่องทางในการร้องเรียน

- ☒ 1129 Pea Call Center ☐ สปน./สดง. ☐ Website PEA
☐ สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150 ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ หนังสือร้องเรียนจากภายนอก
☐ สนง.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค/สนง.กฟภ.2 ☐ PEA Mobile ☐ พวก./สนง.(ก3)

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ช่องทางร้องเรียนสะดวกติดต่อง่าย/ เข้าถึงได้ง่าย/สังเกตเห็นง่าย/โปรงใสน่าเชื่อถือ		✓			
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ ในการจัดการเรื่องร้องเรียน		✓			
3. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน		✓			
4. ความเหมาะสมของวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน		✓			
5. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการ จัดการข้อร้องเรียน		✓			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
ประจำเดือนมีนาคม ปี 2560

ส่วนที่ 1

กฟอ. จันทบุรี		
1. จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด	1	ราย
2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	1	ราย
3. จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	100	

ส่วนที่ 2

ลำดับที่	รายการ	จำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจ					รวม ความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	ค่าตอบแทนวิทยากร/ผู้สอน/วิทยากร/ผู้สอน/วิทยากร/ผู้สอน		1				400
2	พนักงานมีความกระตือรือร้น/การให้บริการ/โดยการจัดหาวัสดุ/เครื่องมือ		1				400
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ/ผู้ร้องเรียน		1				400
4	ความละเอียดของข้อมูล/การให้บริการ/ผู้ร้องเรียน		1				400
5	โดยรวมแล้ว/การให้บริการ/ผู้ร้องเรียน		1				400
รวม		0	5	0	0	0	400

ส่วนที่ 3

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- 1.)
- 2.)
- 3.)
- 4.)
- 5.)