แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.เพชรบูรณ์

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน | เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | | | | | | | | ผลการดำเนินการ | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | คุณภาพไฟฟ้า | การให้บริการ | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ | ทุจริตประพฤติมิชอบ | อื่นๆ | ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) |
| ๑ | Call Center | ๒ | ๑ | | | | | | | ๓ | |
| ๒ | ผวก./สนง.ภ๑-๔ | | | | | | | | | | |
| ๓ | www.pea.co.th | ๔ | | ๒ | ๑ | | | | | ๗ | |
| ๔ | ตู้ ปณ. ๑๕๐ | | | | | | | | | | |
| ๕ | สื่อมวลชน | | | | | | | | | | |
| ๖ | สปน./สตง. | | | | | | | | | | |
| ๗ | ศูนย์ดำรงธรรม | | | | | | | | | | |
| ๘ | สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต | | | | | | | | | | |
| ๙ | สื่อสังคมออนไลน์ | | | | | | | | | | |
| ๑๐ | อื่นๆ | | | | | | | | ๑ | ๑ | |
| | รวม | | | | | | | | | | |

๒.ความสามารถในกรตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน | | | จำนวนปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|---|---|---|---|---|
| | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง) | %ตอบสนองข้อร้องเรียน | |
| ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน | ๑๐ | ๑๐ | ๑๐๐ | **๑๘.๔๕** |
| ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน | ๑ | ๑ | ๑๐๐ | ๓๓ |
| ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน | | | | |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด...

ติดต่อกับผู้ใช้ไฟทางโทรศัพท์เพื่อเข้าพบ และได้รับการปฏิเสธ โดยผู้ใช้ไฟจะเข้ามาด้วยตนเองแต่ผู้ใช้ไฟไม่ได้มาพบตามที่นัดหมายไว้ และได้มีการประสานไปหลายครั้งแต่ก็ไม่ได้เข้ามาพบตามที่นัดหมายจึงเลยกำหนด ทางกฟจ.พช.จึงไม่สามารถที่จะปิดได้เพราะไม่ถูกต้องตามหลักการ เมื่อเกินกำหนด ๓ วัน จึงได้ขออนุมัติปิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓.ประเภทอื่นๆ

| ที่ | ประเภท | จำนวน (เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) | | จำนวนวันยุติเรื่อง (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | ดำเนินการแล้ว | ยังไม่ได้ดำเนินการ | |
| ๑ | แนะนำ | ๘ | ๘ | | ๒๖ |
| ๒ | ชื่นชม | ๑ | ๑ | | ๑๘ |
| ๓ | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | ๑ | ๑ | | ๓๑ |
| ๔ | ร้องขอ | ๓ | ๓ | | ๑๐.๖ |
| | รวม | ๑๓ | ๑๓ | | ๒๑.๔ |

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(....นายเฉลิมพล พรหมเกษ..) ผู้จัดทำรายงาน

.....๗...../.....เมษายน...../.....๒๕๖๐.....

.....

(.....นายชลทิศ สุขหอม.....) ผจก.

.....๗...../.....เมษายน...../.....๒๕๖๐.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal )