

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.เพชรบูรณ์

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพคติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๖	๓	๑	๑	๑				๑๑	๑
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	www.pea.co.th			๑					๑	๑	๑
๔	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.		๑							๑	
๗	ศูนย์ดำรงธรรม								๑	๑	
๘	สำนักงานหน้า งาน/การไฟฟ้า เขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ		๑	๑						๒	
	รวม										

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๘	๑๖	๘๙	๑๐.๐๖
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	๐	๐	๐	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๒	๐	๑๑	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด...

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๖	๕	๑	๑๔
๒	ชื่นชม	๐	๐	๐	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	๐	๑๗
๔	ร้องขอ	๑	๑	๐	๑
	รวม				

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

 (....นายอำนาจ มณฑา.....) ผู้จัดทำรายงาน
๑๑...../.....เมษายน...../.....๒๕๖๑.....

.....

 (....นายสนธิ กิ่งกุล....) รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.
๑๑...../.....เมษายน...../.....๒๕๖๑.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)