

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.เพชรบูรณ์
ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพคติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๔	๑	๒	๒	๒			๑	๑๒	
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๑	๑	๑		๑				๔	
๔	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้า งาน/การไฟฟ้า เขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ	๓	๑	๑		๑				๖	
	รวม										

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๐	๒๐	๙๑	๑๖.๕๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	๒	๒	๙	๓๑.๕๐
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๐	๐	๐	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด...

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๖	๑๖	๐	๑๘
๒	ชื่นชม	๐	๐	๐	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	๐	๒๙
๔	ร้องขอ	๐	๐	๐	๐
	รวม	๑๗	๑๗	๐	๑๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

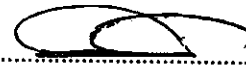
.....

.....

.....


(...นายอำนาจ มณฑา.....) ผู้จัดทำรายงาน

...../...../.....

.....


(...นายสนธิ กิ่งกุล...) รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

...../...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)