

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟผ.เพชรบูรณ์

ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

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

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๗	๑๗	๑๐๐	๙.๑๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	๐	๐	๐	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๐	๐	๐	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด...

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	๐	๑๖
๒	ชื่นชม	๐	๐	๐	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	-
๔	ร้องขอ	๐	๐	๐	-
	รวม	๕	๕	๐	๑๖

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

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

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


.....

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

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

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)