

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.โพธิ์ทอง ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๓

๑.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	จดหน่วย/แจ้งค่าไฟ	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตมิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิด (เรื่อง)
๑	Call Center										
๒	ผวก./สนง.ภ.1-4										
๓	www.pea.co.th										
๔	ตู้ ปณ.150										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน. / สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สนง.หน้างาน / กฟช.										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่น ๆ PEA Mobile								๒	๒	๐
รวม		๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๐

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	จำนวนวันปิดข้อร้องเรียนเฉลี่ย (วัน)
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	๒	๒	๑๐๐	๑๐
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

๓.ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน เรื่อง	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑		๓
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑		๕
๔	ร้องขอ	๔	๔		๖
รวม		๖	๖	๐	๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

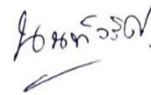


ลงชื่อ(

นายมานะ เพ็งสาทร

)ผู้จัดทำรายงาน

๒ เมษายน ๒๕๖๓



ลงชื่อ(

นายนันทวีรศ โรจน์รังษิ์

)ผู้จัดการ

๒ เมษายน ๒๕๖๓

หมายเหตุ ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-One Portal)

TP-PEA-09