

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ๑ / ๒๕๖๒ (เดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๒)
หน่วยงานกฟฟ. กฟจ. เชียงใหม่.....

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ ข้อร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	พฤติกรรม พนักงาน	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	ศูนย์ บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิด ข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	PEA Call Center										
๒.	www.pea.co.th				๑				๒	๓	
๓.	PEA Mobile App										
๔.	ผวก./สนง. ก. ๑-๔										
๕.	สนง. กฟฟ./ การไฟฟ้าเขต										
๖.	ตู้ ปณ ๑๕๐										
๗.	สื่อมวลชน										
๘.	สปณ./สตง.										
๙.	ศูนย์ดำรงธรรม										
๑๐.	หน่วยงานกำกับดูแล										
๑๑.	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๒.	อื่นๆ										

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	การตอบสนองข้อร้องเรียน			จำนวนวันเฉลี่ย ที่ใช้ปิดข้อร้องเรียน (วัน)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% การตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด)	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐%	๒๗
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. คำร้องประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			จำนวนวันเฉลี่ย ใน การยุติเรื่อง (วัน)
			ยุติคำร้อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
๑	แนะนำ	๓	๒	๑	-	๕๗
๒	ชื่นชม					
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส					
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	-	๒๓
	รวม	๔	๓	๑	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

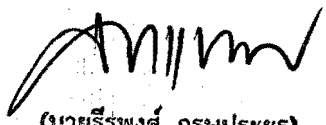
.....

ที่: ๑๖๔๗.๑ (๑๓-๖) ๔๖๓๑/๒๕๖๒
เรียน

ลงชื่อ

(นายสมศักดิ์ พุฒาภิรักษ์)
(.....) ผู้จัดทำรายงาน

รจก.(ท), รจก.(ล), รจก.(อ), วศก.๙, นบท.๙
คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน, หผ.ทุกแผนก
เพื่อทราบ


(นายธีรพงศ์ ทรัพย์ประยูร)
รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.ชน
10 มิ.ย. 2562

หมายเหตุ: ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)