

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ๒ / ๒๕๖๒ (เดือน เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๒)
หน่วยงานกฟฟ. กฟจ. เชียงใหม่.....

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ ข้อร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	พฤติกรรม พนักงาน	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	ศูนย์ บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิด ข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	PEA Call Center		๓	๒						๕	๑
๒.	www.pea.co.th	๒	๑		๑				๒	๕	๑
๓.	PEA Mobile App.	๑	๑		๒	๑				๕	
๔.	ผวก./สนง. ก. ๑-๔										
๕.	สนง. กฟฟ./ การไฟฟ้าเขต										
๖.	ตู้ ปณ ๑๕๐										
๗.	สื่อมวลชน										
๘.	สปณ./สดง.			๑						๑	
๙.	ศูนย์ดำรงธรรม										
๑๐.	หน่วยงานกำกับดูแล										
๑๑.	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๒.	อื่นๆ	๓	๕	๓	๓	๑			๒	๑๕	๒

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	การตอบสนองข้อร้องเรียน			จำนวนวันเฉลี่ย ที่ใช้ปิดข้อร้องเรียน (วัน)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% การตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด)	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๕	๑๕	๑๐๐%	๒๒
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒			

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. คำร้องประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			จำนวนวันเฉลี่ย ใน การยุติเรื่อง (วัน)
			ยุติคำร้อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
๑	แนะนำ	๑๓	๑๐	๓	-	๒๗
๒	ชื่นชม					
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๑		๑	-	
๔	ร้องขอ	๔	๔	๔	-	๒๓
	รวม	๒๖	๑๔	๑๒	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ท.พ.เขต.๑(๑๓)๔๖๖๒/๒๕๖๒
เรียน

ลงชื่อ

(นายสมศักดิ์ พูลทงจักร) ผู้จัดทำรายงาน
ท.พ.๑

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

(นายธีรพงศ์ ทรัพย์ประยูร)
รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.ชม.

- 8 ก.ค. 2562