

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๓)
หน่วยงานกฟส.อ.จาว.....

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	การตอบสนองข้อร้องเรียน			จำนวนวันเฉลี่ย ที่ใช้ปิดข้อร้องเรียน (วัน)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% การตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด)	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐	๕
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

๓. คำร้องประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้จัดทำรายงาน
(นายวิศิษฐ์ ตีมงคล)
ผจก.กฟส.อ.จาว

ที่ น.๑ จาว.(บต.) ๘๘๕ /๒๕๖๓
เรียน ผผ.บง, ผผ.กป.
- เพื่อทราบ

.....
(นายธีระพงษ์ วิสิทธิ์ศักดิ์)
ผจก.กฟส.อ.จาว

2 เม.ย. 2563