



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

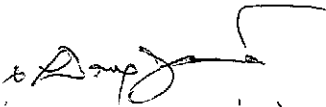
จาก เลขานุการฯ ถึง กฟจ.ชน.
เลขที่ น.๓/ชน.(บค) - วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐ (เม.ย.-มิ.ย.๖๐)
เรียน ผจก.กฟจ.ชน.

ผบค.ชน. ขอนำส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนผ่านระบบ e - one portal ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐ (เม.ย.-มิ.ย.๖๐) ดังมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป


(นายวิโรจน์ จันอินทร์)
เลขานุการฯ

ที่ น.๓ ชน.(บค.) ๒๗๕๖ / ๒๕๖๐
เรียน รจก.(ท,บ),ผชน.๙(ท,บ),นทน.๘,ทผ.กฟจ.ทุกแผนก และ กฟส.,กฟย.ในสังกัด
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายเอกพล พรหมอ่อน)
รจก.ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟจ.ชน

บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า
โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟผ. ชัยนาท

ประจำ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน(เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าว่าไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๓		๑	๑					๕	
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔										
๓	www.pea.co.th								๒	๒	
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สนง.พนักงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
รวม		๗								๗	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๗	๗	๑๐๐%	๑๔
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ผู้จัดทำรายงาน
๑๗ ก.ค. ๖๐


(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.ชน.
๑๗ ก.ค. ๖๐

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓ ขน.(บค) - วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเชิงเทคนิค ไตรมาส ๒ (เม.ย. - มิ.ย.๖๐)
เรียน ผจก.ชัยนาท

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.ชัยนาท ขอสรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเชิงเทคนิคสะสม ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย.๖๐ โดยมีเนื้อหาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ช่องทางการรับคำร้อง

ช่องทางการรับคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
Call Center	๕	๗๑.๔๒
www.pea.co.th	๒	๒๘.๕๗
สปน./สดง.	๐	๐
สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	๐	๐
ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐
รวม	๗	๑๐๐.๐๐

๑.๒ ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
คุณภาพไฟฟ้า	๓	๔๒.๘๕
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๑๔.๒๘
พฤติกรรมพนักงาน	๑	๑๔.๒๘
การให้บริการ	๐	๐
อื่นๆ ขอให้ขยายเขต	๒	๒๘.๕๗
รวม	๗	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ข้อมูลข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า

เวลาที่ส่งคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๐๖.๐๐ - ๑๑.๕๙ น.	๑	๑๔.๒๘
๑๒.๐๐ - ๑๗.๕๙ น.	๕	๗๑.๔๒
๑๘.๐๐ - ๒๓.๕๙ น.	๑	๑๔.๒๘
๒๔.๐๐ - ๐๕.๕๙ น.	๐	๐
รวม	๗	๑๐๐.๐๐

๒.ผลการวิเคราะห์

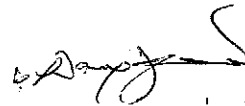
๒.๑ ข้อมูลทั่วไป พบว่าช่องทางที่มีข้อร้องเรียนมากที่สุดคือช่องทาง Call Center เป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ และช่องทางที่มีการส่งข้อร้องเรียนน้อยที่สุดคือ www.pea.co.th และ สปน./สตง. ร้อยละ ๒๘.๕๗ สรุปได้ว่าช่องทาง Call Center เป็นที่รู้จักของลูกค้าในวงกว้างและสามารถเข้าถึงง่ายกว่าช่องทางอื่น

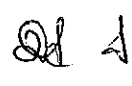
๒.๒ ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน พบว่าข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้ามีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๘๕ และข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยสุด ร้อยละ ๑๔.๒๘ จึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อร้องเรียนด้านด้านคุณภาพไฟฟ้าเพื่อแก้ไขปัญหาและลดข้อร้องเรียนในอนาคต โดยข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ สามารถแก้ไขได้โดยการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อพัฒนาการให้บริการเพื่อก่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้ไฟเป็นลำดับต่อไป

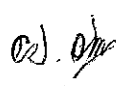
๓.ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเทคนิคโดยพิจารณาจากข้อร้องเรียน พบว่ามีการส่งข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าเป็นจำนวนมากที่สุด โดยมีการกระจายตัวของบริเวณที่มีการแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความเชื่อมโยงเชิงตำแหน่งได้ แต่อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจากช่วงเวลาแจ้งเหตุการณ์พบว่า ช่วงเวลาที่มีการส่งคำร้องจำนวนมากที่สุดคือ ๑๒.๐๐ – ๑๗.๕๙ น. คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ และจากการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลการใช้โหลดรายวันของผู้ใช้ไฟฟ้า (Daily Load Curve) พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าสูง ประกอบกับในช่วงเดือนดังกล่าว (เม.ย. – พ.ค.๖๐) เป็นช่วงที่มีอากาศร้อนจึงอาจมีการใช้เครื่องปรับอากาศในช่วงเวลาดังกล่าวมากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกดังกล่าวอาจเกิดจากสภาพอากาศที่ร้อนขึ้นเฉพาะช่วงฤดูร้อน จึงควรใช้ข้อมูลไตรมาสต่อไปในการวิเคราะห์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่แท้จริงและเกิดการปรับปรุงระบบที่แท้จริง เพื่อการปรับปรุงระบบจำหน่ายเพื่อรองรับโหลดที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ  รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ชัดเจริญ) รจก.(บ)

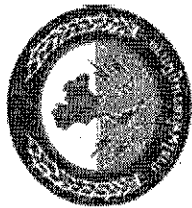
ลงชื่อ  กรรมการ
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางนันทพรณ เพชรน้อย) ผชน.๙

๓๖ ก.ค. ๖๐
แผนกบริการลูกค้าชยันต
โทร ๐๕๖ - ๔๑๓๐๓๐

บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่

ถึง วันที่

=

=

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน
11	C04101 กฟภ.ชัยนาท	23/06/2560 17:31:30	26/06/2560 11:28:03	05/07/2560 14:41:04
15	C04101 กฟภ.ชัยนาท	16/06/2560 10:13:21	16/06/2560 14:16:51	28/06/2560 15:47:10
16	C04101 กฟภ.ชัยนาท	07/06/2560 13:59:25	08/06/2560 09:56:45	16/06/2560 15:32:18
38	C04101 กฟภ.ชัยนาท	02/05/2560 12:46:58	03/05/2560 10:06:49	18/05/2560 10:16:25
41	C04101 กฟภ.ชัยนาท	25/04/2560 19:36:28	27/04/2560 13:31:20	15/05/2560 16:40:39
45	C04101 กฟภ.ชัยนาท	03/04/2560 14:02:22	05/04/2560 11:08:13	03/05/2560 10:00:59
46	C04102 กฟอ.สรรพยา	01/04/2560 14:55:58	05/04/2560 10:58:34	10/04/2560 09:06:48

ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
สุภาพร บัวเผือก		Call Center	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
สรวิทย์ บุญปุย		Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า
		PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ
อัจฉรา มีพันธ์	020018669326	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า
วารุณี วงษ์ทอง	020006749870	www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ
ไม่สะดวกแจ้งชื่อ-นามสกุล N/A		Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า
สุภาพร คนองเดช		Call Center	แนะนำ	พฤติกรรมการพนักงาน

ในเขตของข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์
ในเมือง ชัยนาท		
เขาท่าพระ เมือง ชัยนาท	0926966415	
	0817270252	
นางลือ เมือง ชัยนาท	0997613248	
มีเตอร์ไฟฟ้า บริเวณเสาไฟฟ้าหน้าบ้าน	0869390738	
เมือง ชัยนาท		
ชัยนาท		

สถานที่ติดต่อกลับ	รายละเอียด
	แนะนำ กฟจ.ชัยนาท เรื่องไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า บ้านเลขที่ 62
	แนะนำ กฟจ.ชัยนาท เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยลูกค้าอยู่บ้านเลขที่ 62
	35/5 ซ.เทศบาล10 ถ.พหลโยธินเมือง จ.ชัยนาท
56 ม.13 นางลือ เมืองชัยนาท ชัยนาท	แนะนำ กฟจ.ชัยนาท เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าแจ้งว่าอาศัยอยู่
368 ม.5 ต.ชัยนาท อ.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท	แนะนำ กฟจ.ชัยนาท เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าแจ้งว่าอาศัยอยู่
	แนะนำ กฟจ.ชัยนาท เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ต.บ้านกล้วย
	แนะนำ กฟอ.สรรพยา จ.ชัยนาท เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่ได้มาให้บริ

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
ฉบับ.ชน ได้เข้าพบผู้เรียนและแจ้งให้ทราบว่า เนื่องจากบ้านพนักงานแก่กระแสน้ำไฟฟ้าขัดข้อง ได้เข้าไปตรวจสอบบริเวณพื้นที่	ปิด	12
เปลี่ยนประเภทจาก: [เรื่องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า]	ปิด	13
ฉบับ.ได้ดำเนินการเข้าไปตรวจสอบบริเวณดังกล่าวพบว่าแรงดัน	ปิด	10
เปลี่ยนประเภทจาก: [เรื่องเรียน > การให้บริการ > ไม่มีพนักงาน	ปิด	16
ฉบับ.ชน ได้เข้าไปดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจากรายงานการ	ปิด	20
สาเหตุที่ทำให้กระแสไฟฟ้าดับเนื่องจาก รถบรรทุกเกี่ยวสายแ	ปิด	30
	ปิด	9



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓/ชน.(บค) วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๖๐)

เรียน ผจก.กฟจ.ชัยนาท

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.ชน.ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจาก e-One Portal Service, ได้รับเรื่องร้องเรียน, ศูนย์ดำรงธรรม และอื่นๆ มีจำนวน ๗ เรื่อง สามารถวิเคราะห์ผลจากแหล่งข้อมูลได้ ดังนี้

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ,ตก มี จำนวน ๓ เรื่อง
๒. ร้องเรียนการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า มี จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน มี จำนวน ๑ เรื่อง
๔. อื่น ๆ มี จำนวน ๒ เรื่อง

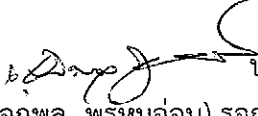
จากข้อร้องเรียนดังกล่าวที่เกิดขึ้นสามารถแยกได้ว่าข้อร้องเรียนเกิดเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้าและความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้าและงานบริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน จึงเห็นควรให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

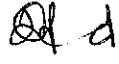
- ตรวจสอบระบบจำหน่ายและวัดโหลดหม้อแปลงหากตรวจพบโหลดเกินพิกัดมีกระแสไฟฟ้าตก ให้ดำเนินการปรับแก้ช่วยและขออนุมัติเพิ่มขนาดหม้อแปลง ต่อไป
 - สำรวจ/ตั้งแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายในไล่นระบบจำหน่ายที่มีอายุการใช้งานเกิน ๑๐ ปี และอยู่ในที่ของผู้ใช้ไฟ
 - กำชับพนักงานช่างควบคุมงานให้ดำเนินการก่อสร้างให้ถูกต้องตามมาตรฐาน
 - กำชับพนักงานช่างควบคุมตัดต้นไม้ให้ดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐาน
- สำหรับข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่มีเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานและกระบวนการงานด้านอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งถ้าเกี่ยวกับพนักงานให้มีการจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงการให้บริการและกำชับให้พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับผู้ไข้ไฟ ควรให้เหตุผลในการพูดและเป็นมิตร ในส่วนของอุปกรณ์-เครื่องมือต่างๆ ที่ชำรุดให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการขออนุมัติซ่อม เปลี่ยนให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียน = $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่มีการตอบสนอง (๗)}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดในไตรมาส ๒ (๗)}} \times ๑๐๐$

ค่าเกณฑ์วัดการตอบข้อร้องเรียนคิดเป็น = ๑๐๐ %

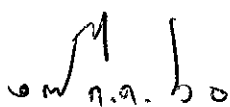
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ  รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ชาทเจริญ) รจก.(บ)

ลงชื่อ  กรรมการ
(นายอาร์กซ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางนนทพรรณ เพชรน้อย) ผชน.๙


แผนกบริการลูกค้าชั้นนำ
โทร ๐๕๖ - ๔๑๓๐๓๐

บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓/ชน.(บค.)- วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานสรุปประเมินประสิทธิภาพข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ประจำไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๖๐)
เรียน ผจก.ชัยนาท

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขอสรุปประเมินประสิทธิภาพข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ ประจำไตรมาส ๒ (เม.ย. - มิ.ย.๖๐) ตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟของ กฟผ. โดยมีข้อมูล ดังนี้

ที่	หมายเลข ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	สาเหตุ	รับเรื่อง (ว/ ค/ป)	รายงานส่วนที่ เกี่ยวข้องภายใน ๓๐ วัน (ว/ค/ ป)	ผลดำเนินการ (วัน)
๑	C-๑๑๐๘๐๙๐๑	สุภาพร คนองเดช	พฤติกรรมพนักงาน	๑/๔/๒๕๖๐	๑๐/๔/๒๕๖๐	๔
๒	C-๑๑๐๘๘๑๖๕	ไม่สะดวกแจ้งชื่อนามสกุล N/A	คุณภาพไฟฟ้า	๐๓/๐๔/๒๕๖๐	๐๓/๐๔/๒๕๖๐	๓๐
๓	I-๖๐๐๐๑๙๖๑	วารุณี วงษ์ทอง	อื่นๆ	๒๕/๐๔/๒๕๖๐	๑๕/๐๕/๒๕๖๐	๒๐
๔	C-๑๑๒๑๑๗๒๙	อัจฉรา มีโพธิ์	คุณภาพไฟฟ้า	๐๒/๐๕/๒๕๖๐	๑๘/๐๕/๒๕๖๐	๑๖
๕	I-๖๐๐๐๓๒๔๖	ไม่สะดวกแจ้งชื่อนามสกุล N/A	อื่นๆ	๐๓/๐๖/๒๕๖๐	๖/๐๖/๒๕๖๐	๑๐
๖	C-๑๑๔๔๙๗๑๙	สรวิทย์ บุญบุญ	คุณภาพไฟฟ้า	๑๖/๐๖/๒๕๖๐	๒๘/๐๖/๒๕๖๐	๑๓
๗	C-๑๑๔๘๘๓๓๐	สุภาพร บัวเมือก	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๒๓/๐๖/๒๕๖๐	๐๕/๐๗/๒๕๖๐	๑๒

ข้อสรุปประเมิน/ข้อเสนอแนะ

- กฟจ.ชัยนาท มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในระบบงานที่ได้รับทั้งหมด ๗ เรื่อง ซึ่งทั้งหมดได้รับข้อมูล จาก Center , www.pea.co.th สปน./สตง. ศูนย์ดำรงธรรมและ อื่นๆ
- กฟจ.ชัยนาท ได้ตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ กฟผ.ชัยนาท ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไฟฟ้าได้รับรู้ และหากมีข้อเสนอแนะสามารถ
ส่งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามช่องทางที่ PEA ประชาสัมพันธ์ได้ทุกช่องทาง
แล้ว

สรุปประเมินประสิทธิภาพตอบข้อร้องเรียน

$$= \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่มีการตอบสนองภายในระยะเวลา (๗) }}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดในไตรมาส ๒ (๗) }} \times 100$$

ค่าเกณฑ์วัดปิดข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา คิดเป็น = 100 %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ.....รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ขาตเจริญ) รจก.(บ)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางนนทพรรณ เพชรน้อย) ผชน.๙

แผนกบริการลูกค้าชัยนาท

โทร ๐๕๖ - ๔๑๓๐๓๐

บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต