



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.นว.

ถึง ผจก.กฟจ.นว.

เลขที่ ที่ น.๓ นว.(วต) -

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.นว.

ผวต.กฟจ.นครสวรรค์ ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๐ แล้วเสร็จจึงขอ
นำเสนอรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามรายละเอียดที่
แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

สุวิธ

(นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง)

ชผ.วต.นว. รักษาการแทน ผผ.วต.นว.

ที่ น.๓.นว.(วต.) - ๒๓๗๗/๒๕๖๐

เรียน รอง(ท,ล), ชจก(บ), ประจำกฟจ.นว., หผ.ทุกแผนกในสังกัด

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

อินทรีปัญญา

(นายนาวัน อินทรีปัญญา)

ผจก.กฟจ.นว.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟน.นครสวรรค์

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพบัติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	๒			๑				๕	
๒	ผวก./สนง.๑๑-๔		๑							๑	
๓	www.pea.co.th	๙	๑							๑๐	
	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๑๑	๔			๑				๑๖	

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๖	๑๖	๑๐๐%	๒๐.๘
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓.ประเภทอื่นๆ

TP-PEA-09

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๖	๑๖	-	๑๗.๗๕
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๕	๕	-	
๔	ร้องขอ	๔	๔	-	
	รวม	๒๖	๒๖	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากข้อร้องเรียนไตรมาส ๒ เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ไฟฟ้าตก ไฟดับบ่อย เนื่องจากอยู่ในช่วงพายุ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวการแก้ไข ตั้ง
ทีมเสริมและระดมทีมตัดต้นไม้

.....
 (.....) ผู้จัดทำรายงาน
/...../.....

 (.....) ผจก.
/...../.....

ลำดับ	เลขที่คำร้องส่งถึง กก.ก.	เลขคำร้อง	วันที่คำร้องส่งถึง กก.ก.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กก.ก. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11311957	28/06/2560 11:11:47	30/06/2560 08:58:27		ผู้ร้องเรียน: อ.วราภรณ์ หวังดี	Call Center	และขอ	คุณภาพไฟฟ้า	081372474	กำลังดำเนินการ	7
2	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11506062	27/06/2560 10:04:11	27/06/2560 15:22:51		พณณิดา อรรถนันทกุล	Call Center	ร้องเรียน	การถูกขโมยไฟฟ้า		กำลังดำเนินการ	9
3	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11501754	26/06/2560 13:18:28	26/06/2560 16:01:32	04/07/2560 14:27:31	อัครราช บำรุง	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	0843817433	ปิด	9
4	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160003711	24/06/2560 09:21:03	26/06/2560 08:52:54	04/07/2560 09:12:28	ศิริดา	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0800306234	ปิด	10
5	CO2102 กก.ก.โคราช	160003649	21/06/2560 10:47:42	22/06/2560 13:37:28	30/06/2560 09:40:29		PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	0822705141	ปิด	9
6	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11473615	21/06/2560 02:36:53	22/06/2560 13:36:36		สกล ไหมทรงหนา	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		กำลังดำเนินการ	14
7	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160003509	15/06/2560 08:28:13	15/06/2560 09:01:20	06/07/2560 08:51:30	นภาพานะ แสงสว่าง	www.pea.co.th	อื่นๆ	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	0819724682	ปิด	22
8	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11440417	14/06/2560 13:02:10	14/06/2560 15:32:24	23/06/2560 14:49:11	รัตติกาล จันทร์สุวรรณ์	Call Center	ร้องขอ	การให้บริการ	0892686670	ปิด	10
9	CO2102 กก.ก.โคราช	160003409	12/06/2560 21:55:11	14/06/2560 15:33:35	27/06/2560 10:41:49	อัคร บุญวิธิต	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0815963489	ปิด	15
10	CO2102 กก.ก.โคราช	C-11425251	11/06/2560 09:51:02	12/06/2560 14:03:08	27/06/2560 10:43:48	Ketsak Ladadok	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	0637808388	ปิด	17
11	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11410922	08/06/2560 15:22:52	12/06/2560 14:02:46	27/06/2560 15:36:52	สกล ไหมทรงหนา	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	0873121040	ปิด	20
12	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11407247	07/06/2560 20:41:03	12/06/2560 14:02:24		Silayut Rukatekit	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า		กำลังดำเนินการ	24
13	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160003219	06/06/2560 13:39:16	07/06/2560 10:10:15	04/07/2560 13:04:05	ศุภชัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0846213035	ปิด	28
14	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11398357	06/06/2560 11:43:23	07/06/2560 10:10:51	17/06/2560 10:58:28	N/A N/A	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	11
15	CO2102 กก.ก.โคราช	C-11395889	05/06/2560 19:24:27	06/06/2560 08:38:18	29/06/2560 10:52:43	ณัฐนิษฐ์ สิมสมบูรณ์	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0864897126	ปิด	24
16	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160003145	03/06/2560 21:43:01	05/06/2560 09:01:08	29/06/2560 10:59:23	ศิริพันธ์ ไชยา	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0852712466	ปิด	26
17	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002976	28/05/2560 14:37:38	29/05/2560 09:57:58	17/06/2560 10:25:24	นภาพานะ เทพคำ	www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ	0857281986	ปิด	20
18	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002863	25/05/2560 16:20:11	25/05/2560 16:24:07	25/05/2560 16:26:03	ไม่ประสงค์แจ้งชื่อ-นามสกุล		ร้องเรียน	การให้บริการ		ปิด	1
19	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11332295	25/05/2560 00:19:26	25/05/2560 09:10:30	17/06/2560 10:23:58	เปตিকা สัจจกระจำ	Call Center	แนะนำ	การถูกขโมยไฟฟ้า	0939131493	ปิด	24
20	CO2103 กก.ก.น่าน	160002830	24/05/2560 20:36:25	25/05/2560 10:14:59	07/06/2560 14:13:55	มานะ ใจดี	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0866767741	ปิด	14
21	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11319834	22/05/2560 21:30:24	23/05/2560 08:56:50	07/06/2560 11:09:50	พรณิภา วัชรินทร	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	0856004558	ปิด	16
22	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002712	22/05/2560 12:09:40	22/05/2560 14:30:22	14/06/2560 11:33:39	นภาพานะ แสงสว่าง	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0819724682	ปิด	23
23	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002711	22/05/2560 12:08:40	22/05/2560 14:29:35	30/05/2560 09:54:47	นภาพานะ แสงสว่าง	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0819724682	ปิด	8
24	CO2103 กก.ก.น่าน	C-11293664	17/05/2560 19:57:59	18/05/2560 08:40:38	07/06/2560 11:15:11	สมร ศรีม่วง	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	0979574350	ปิด	21
25	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002454	14/05/2560 08:58:57	15/05/2560 10:14:25	05/06/2560 11:43:04	สุวิดา อธิระมงคลกิจ	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	0971648687	ปิด	23
26	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002452	14/05/2560 08:44:30	15/05/2560 10:11:11	23/05/2560 09:18:01	สุวิดา อธิระมงคลกิจ	www.pea.co.th	แจ้งเบาะแส	อื่นๆ	0971648687	ปิด	10
27	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11273146	13/05/2560 20:45:36	15/05/2560 10:10:35	31/05/2560 10:43:42	มณีน พรมภัก	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า		ปิด	18
28	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11270671	13/05/2560 11:17:31	15/05/2560 10:05:55	23/05/2560 09:21:09	ไม่สะดวกแจ้งชื่อ ไม่สะดวกแจ้งส	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	10
29	CO2102 กก.ก.โคราช	C-11249126	08/05/2560 20:30:18	09/05/2560 11:02:47	17/06/2560 10:14:15	ไม่สะดวกแจ้งชื่อ นามสกุล	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	0806873144	ปิด	40
30	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002230	04/05/2560 18:07:39	08/05/2560 14:43:41	17/06/2560 10:03:09	อุษาพร ขันเกษม	www.pea.co.th	ร้องขอ	ฟ้าใช้ขอคืนเงินงบประมาณ	0891423450	ปิด	44
31	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11221306	03/05/2560 10:18:41	03/05/2560 15:32:08	08/05/2560 16:28:11	รณณณ แสงเมือง	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า		ปิด	6
32	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160002099	29/04/2560 20:30:43	03/05/2560 09:12:33	08/05/2560 16:33:25	ฤทธากร สุกันทร	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0882363673	ปิด	9
33	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160001949	25/04/2560 14:20:45	25/04/2560 14:23:25	17/06/2560 10:10:38	นภาพรวิทย์ เสด็จรุก	www.pea.co.th	แนะนำ	การให้บริการ	0812330178	ปิด	53
34	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	C-11178081	24/04/2560 11:33:35	25/04/2560 08:38:45	09/05/2560 13:57:58	N/A ไม่สะดวกแจ้งชื่อ-นามสกุล	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	16
35	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160001647	11/04/2560 16:27:17	18/04/2560 08:35:04	20/04/2560 15:39:45	นพพรารุณ อุเย็น	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	0879207471	ปิด	9
36	CO2101 กก.ก.นครสวรรค์	160001610	10/04/2560 12:22:56	19/04/2560 14:09:53	25/04/2560 09:31:27		PEA Mobile	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	0963858988	ปิด	15
37	CO2102 กก.ก.โคราช	C-11111634	09/04/2560 12:47:11	11/04/2560 10:14:24	24/04/2560 10:26:40	ใหญ่่อ ติภัก	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า		ปิด	15

ลำดับ	เลขที่คำสั่งถึง กฟภ.	เลขที่คำสั่ง	วันที่คำสั่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่เปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำสั่ง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
39	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-11104085	07/04/2560 14:18:50	11/04/2560 10:15:00	19/04/2560 14:14:25	ภักสิทธิ์ ยวดี	Call Center	แนะนำ	พฤติกรรมพนักงาน	0905061501	ปิด	12
40	C02103 กฟภ.น่าน	C-11091728	04/04/2560 13:22:38	11/04/2560 10:16:09	09/05/2560 13:54:43	นักสำรวจ ต้นทอง	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	0910025445	ปิด	36
41	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	I-60001471	03/04/2560 17:11:15	11/04/2560 10:16:48	24/04/2560 15:50:02		PEA Mobile	แนะนำ	อื่นๆ	0823965935	ปิด	21
42	C02103 กฟภ.น่าน	C-11087179	03/04/2560 10:10:54	11/04/2560 10:17:40	25/04/2560 14:09:54	นักสำรวจ ต้นทอง	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	0910025445	ปิด	23