



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผвт.กฟจ.นว.

ถึง ผจก.กฟจ.นว.

เลขที่ ที่ น.๓ นว.(วต) -

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.นว.

ผвт.กฟจ.นครสวรรค์ ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ แล้วเสร็จจึงขอ
นำเสนอรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามรายละเอียดที่
แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ก.ล.อ.

(นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง)

ชผ.วต.นว. รักษาการแทน ผผ.วต.นว.

ที่ น.๓.นว.(วต.) - ๒๓๗๖/๒๕๖๐

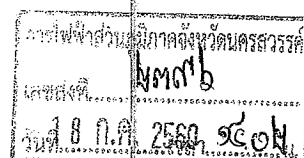
เรียน รอง(ท,ล), ชจก(บ), ประจำกฟจ.นว., หผ.ทุกแผนกในสังกัด

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายนิรัน อินทรปัญญา)

ผจก.กฟจ.นว.

18 ก.ค. 2560



แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.นครสวรรค์

ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูล ผู้ใช้ไฟ	ทุจริต ประพตติมิ ชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center		๑								
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔				๑					๑	
๓	www.pea.co.th									๑	
	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน่วยงาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม		๑		๑					๒	

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน(เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง(เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
จบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐%	๑๔.๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

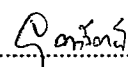
คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๗	๗	-	๒๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๓	๓	-	
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	
	รวม	๑๑	๑๑	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในไตรมาส ๑ เรื่องเกี่ยวกับการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งเกิดจากการที่ผพ.ไม่ทราบถึงระเบียบของ กฟผ. เรื่องการ
ลักไฟฟ้า จึงเกิดการร้องเรียน ซึ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและชี้แจงถึงค่าปรับ ซึ่ง ผพ.รับทราบและเข้าใจการ
ดำเนินการแก้ไข คือการประชาสัมพันธ์ถึง โทษของการละเมิดการใช้ไฟฟ้าต่อไป


 (พ.ส. ออณรงค์ สุวีเกษม) ผู้จัดการรายงาน
/...../.....

 (.....) ผจก.
/...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

ลำดับ	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	เลขที่คำร้อง	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับคำร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-11006165	16/03/2560 09:58:44	19/04/2560 08:45:39	05/05/2560 15:43:43	วิลเลียม N/A	Call Center	แม่น้ำ	อื่นๆ		ปิด	51
2	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10986479	11/03/2560 00:40:54	13/03/2560 10:31:04	17/03/2560 14:48:56	ไม่สะดวกแจ้งชื่อ N/A	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ		ปิด	7
3	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10985853	10/03/2560 20:41:12	13/03/2560 10:32:26	18/04/2560 08:47:23	แคท มั่นศรี	Call Center	แม่น้ำ	คุณภาพไฟฟ้า	0882737085	ปิด	39
4	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10983583	10/03/2560 11:30:16	10/03/2560 13:44:43	17/03/2560 14:47:16	ไม่สะดวกแจ้งชื่อ N/A	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	8
5	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	I-60000778	26/02/2560 06:08:55	27/02/2560 08:26:21	03/03/2560 11:39:01	ไม่สะดวกแจ้งชื่อ N/A	PEA Mobile	แม่น้ำ	อื่นๆ	0862122823	ปิด	6
6	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10900050	14/02/2560 15:13:39	15/02/2560 08:51:22	10/03/2560 13:41:07	ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ นามสกุล	Call Center	แม่น้ำ	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		ปิด	24
7	C02102 กฟภ.โคราช	C-10892335	11/02/2560 14:04:57	14/02/2560 08:44:14	09/03/2560 13:50:38	N/A (ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ) N/A	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	26
8	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10889628	10/02/2560 14:41:29	14/02/2560 08:45:10	16/02/2560 15:12:10	มิตร บัวแก้ว	Call Center	แม่น้ำ	คุณภาพไฟฟ้า	056274054	ปิด	7
9	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	C-10888853	10/02/2560 10:59:10	14/02/2560 08:46:03	02/03/2560 13:46:39	N/A N/A	Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ปิด	21
10	C02102 กฟภ.นครสวรรค์	C-10868183	03/02/2560 11:56:37	06/02/2560 08:43:20	14/02/2560 08:53:39	ลิลลี่ คุณาวงษ์	Call Center	แม่น้ำ	การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	0864456825	ปิด	11
11	C02102 กฟภ.โคราช	C-10835930	24/01/2560 13:38:40	25/01/2560 09:20:34	14/02/2560 08:52:35	ชนิตดา บุญมีรอด	Call Center	แม่น้ำ	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0868981101	ปิด	21
12	C02101 กฟภ.นครสวรรค์	I-60000139	11/01/2560 11:15:43	12/01/2560 08:29:10	02/02/2560 08:27:54	นางวิลาวัลย์ กลุขนันท์	ผวก./สำนักงาน ก1-ก4	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน		ปิด	22
13	C02103 กฟภ.มุกดาหาร	I-60000013	02/01/2560 13:49:25	05/01/2560 08:46:41	12/01/2560 08:34:16	สยามพร	www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ	0827676044	ปิด	10