



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผвт.กฟจ.นว.

ถึง ผจก.กฟจ.นว.

เลขที่ ที่ น.๓ นว.(วต) -

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.นว.

ผвт.กฟจ.นครสวรรค์ ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๐ แล้วเสร็จจึงขอ
นำเสนอรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามรายละเอียดที่
แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมมาตร มีเสือทอง)

ผ.วต.นว.

ที่ น.๓.นว.(วต.) - ๑๔๖๑/๒๕๖๑

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

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายณวิน อินทร์ปัญญา)

ผจก.กฟจ.นว.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.นครสวรรค์

ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๓	๒		๑	๒				๘	
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	www.pea.co.th										
๔	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๓	๒		๑	๒				๘	

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๘	๘	๑๐๐%	๑๒.๑๓
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๕	๑๕	-	๒๐.๕๘
๒	ชื่นชม	-	-	-	
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๘	๘	-	
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	
	รวม	๒๔	๒๔	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากข้อร้องเรียนไตรมาส ๓ เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ไฟฟ้าตก ไฟดับบ่อย เนื่องจากอยู่ในช่วงพายุ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวการแก้ไข ตั้ง
ทีมเสริมและระดมทีมตัดต้นไม้และมีการอบรมงานบริการให้กับพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

.....

(.....) ผู้จัดทำรายงาน

...../...../.....

.....

(.....) ผจก.

...../...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09

