



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.นว.

ถึง ผจก.กฟจ.นว.

เลขที่ ที่ น.๓ นว.(วต) -

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.นว.

ผวต.กฟจ.นครสวรรค์ ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๐ แล้วเสร็จจึงขอ
นำเสนอรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามรายละเอียดที่
แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมมาตร มีเสือทอง)

ผว.วต.นว.

ที่ น.๓.นว.(วต.) -

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

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายนาวัน อินทร์ปัญญา)

ผจก.กฟจ.นว.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.นครสวรรค์

ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๐

๑.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพตติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๓	๖		๑					๑๐	
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๒								๒	
๔	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ										
	รวม	๕	๖		๑					๑๒	

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๒	๑๒	๑๐๐%	๑๙.๓๓
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวัน ยุติเรื่อง (เรื่อง)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๙	๑๙	-	๑๙
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๕	๕	-	
๔	ร้องขอ	-	-	-	
	รวม	๒๕	๒๕	-	

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากข้อร้องเรียนไตรมาส ๔ เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ไฟฟ้าตก ไฟดับบ่อย เนื่องจากอยู่ในช่วงพายุ จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวการแก้ไข ตั้ง
ทีมเสริมและระดมทีมตัดต้นไม้

.....

(.....) ผู้จัดทำรายงาน

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

.....

(.....) ผจก.

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

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-09

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่ตัวอักษรหลัง กกท.	วันที่ตั้งเครื่อง	วันที่ตั้งเครื่อง	วันที่ตั้งเครื่อง	ชื่อผู้รับผิดชอบ	หมายเลขวิทยุ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง ททท./รับเครื่อง	กลุ่ม	ประเภทของเครื่อง	ผลการดำเนินงาน	วัน
1	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60011542	30/12/2560 18:03:20	03/01/2561 08:55:06	11/01/2561 09:53:49	พิทวกรณ เอื้อบุญ		อื่นๆ	PEA Mobile	แนะนำ	อื่นๆ	ปิด	18
2	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12423253	30/12/2560 09:03:55	03/01/2561 08:55:47	11/01/2561 09:53:49	พิทวกรณ เอื้อบุญ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การทบทวน/แจ้งหาไฟฟ้า	ปิด	13
3	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12412735	27/12/2560 17:09:00	03/01/2561 09:06:58	13/02/2561 16:16:49	เมท N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	49
5	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12391050	22/12/2560 12:03:35	25/12/2560 11:14:48	03/01/2561 10:26:15	นิกรวิทย์ พันธ์ธรรมานันต์		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด	13
7	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12381082	19/12/2560 21:04:25	20/12/2560 11:03:53	10/01/2561 10:45:16	กฤษฎา ฟูเรือง		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การทบทวน/แจ้งหาไฟฟ้า	ปิด	23
8	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12381079	19/12/2560 21:03:36	20/12/2560 11:02:51	10/01/2561 10:45:16	วรัญญา อุ่นดี		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การทบทวน/แจ้งหาไฟฟ้า	ปิด	23
9	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12359461	14/12/2560 14:49:17	15/12/2560 15:16:53	08/01/2561 09:51:27	ณัฐวุฒิ นาทพร	020019359885	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	26
10	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12355615	13/12/2560 13:56:33	15/12/2560 15:14:09	08/01/2561 13:13:26	กัมปนาท ชำนาญ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	27
13	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60011124	07/12/2560 11:12:31	12/12/2560 13:27:18	19/12/2560 14:12:02	พิทวกรณ เอื้อบุญ		ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	แนะนำ	การบริการ	ปิด	13
17	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12270328	22/11/2560 10:45:17	23/11/2560 16:08:48	08/12/2560 15:21:11	พิทวกรณ เอื้อบุญ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	17
19	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12261560	20/11/2560 14:01:28	21/11/2560 08:47:10	08/12/2560 15:17:35	อรรถกฤษณ์ อารีกรรพ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด	19
20	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12255598	19/11/2560 09:18:17	20/11/2560 11:18:42	23/11/2560 16:23:35	พิทวกรณ เอื้อบุญ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	5
22	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60010779	17/11/2560 15:57:36	17/11/2560 16:52:43	08/12/2560 15:19:58	อื่นๆ		ไม่สามารถระบุได้	PEA Mobile	แนะนำ	การบริการ	ปิด	22
23	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12243586	16/11/2560 10:36:40	16/11/2560 16:30:12	08/12/2560 15:16:03	สุวิทย์ พายอ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การบริการ	ปิด	24
25	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60010747	15/11/2560 22:53:33	16/11/2560 11:04:12	08/12/2560 15:15:10	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	แนะนำ	การบริการ	ปิด	26
28	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12230344	13/11/2560 12:56:21	13/11/2560 16:07:19	08/12/2560 09:27:13	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การบริการ	ปิด	24
29	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12226796	12/11/2560 13:20:32	13/11/2560 09:08:00	21/11/2560 16:47:03	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	10
30	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60010614	09/11/2560 20:26:57	10/11/2560 09:31:23	10/11/2560 09:42:56	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	PEA Mobile	แนะนำ	การบริการ	ปิด	2
31	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12207726	07/11/2560 13:55:43	08/11/2560 09:59:16	21/11/2560 16:40:52	N/A N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	15
32	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60010582	07/11/2560 09:43:43	07/11/2560 10:08:08	16/11/2560 07:35:18	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	www.pea.co.th	แนะนำ	การบริการ	ปิด	10
33	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12205460	06/11/2560 19:35:37	07/11/2560 10:04:18	08/12/2560 15:18:43	N/A N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	33
37	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12135487	27/10/2560 08:18:50	27/10/2560 14:01:02	31/10/2560 10:19:26	พิทวกรณ เอื้อบุญ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	5
38	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12150320	25/10/2560 15:04:47	25/10/2560 16:05:36	16/11/2560 07:29:14	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	23
39	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12134119	22/10/2560 13:44:42	24/10/2560 10:43:59	21/11/2560 16:26:02	N/A N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	31
41	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12131418	21/10/2560 21:47:02	24/10/2560 10:43:22	15/11/2560 12:34:45	ปิณฑกรณ	020006953170	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	26
42	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12131401	21/10/2560 21:43:40	24/10/2560 10:42:15	15/11/2560 12:33:49	ปิณฑกรณ	020006953170	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	26
43	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60009058	21/10/2560 21:11:51	24/10/2560 10:41:13	15/11/2560 12:35:38	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	26
44	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60009099	20/10/2560 14:06:50	20/10/2560 16:23:40	31/10/2560 10:21:34	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	PEA Mobile	แนะนำ	การบริการ	ปิด	12
49	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-121110488	17/10/2560 10:08:20	17/10/2560 11:34:47	17/10/2560 14:33:45	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	1
50	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12108888	16/10/2560 21:16:17	17/10/2560 11:31:19	03/11/2560 15:11:32	อรรถกฤษณ์ อารีกรรพ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	19
51	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12081762	11/10/2560 12:20:03	11/10/2560 15:31:30	27/10/2560 10:21:19	นพ วัชรวิทย์		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	17
55	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12058647	06/10/2560 18:27:13	09/10/2560 12:59:44	17/10/2560 13:54:43	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	12
60	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12046633	04/10/2560 02:02:57	04/10/2560 14:41:47	17/10/2560 16:23:14	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	14
61	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12044575	04/10/2560 00:22:19	04/10/2560 14:41:12	17/10/2560 16:22:50	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	14
62	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12044122	03/10/2560 21:41:03	04/10/2560 14:40:32	17/10/2560 16:22:29	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	15
63	CO2101	กกท. นครสวรรค์	C-12044017	03/10/2560 21:17:15	04/10/2560 14:38:43	17/10/2560 16:22:07	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การบริการ	ปิด	15
64	CO2101	กกท. นครสวรรค์	H-60007704	03/10/2560 20:11:47	04/10/2560 14:37:06	17/10/2560 16:21:39	ปิณฑกรณ		ไม่สามารถระบุได้	PEA Mobile	แนะนำ	การบริการ	ปิด	15