



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.นว.

ถึง ผจก.กฟจ.นว.

เลขที่ ที่ น.๓ นว.(วต) -

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.นว.

ผวต.กฟจ.นครสวรรค์ ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑ แล้วเสร็จจึงขอ
นำเสนอรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตามรายละเอียดที่
แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมมาตร มีเสื่อทอง)

ทผ.วต.นว.

ที่ น.๓.นว.(วต.) - ๑๕๕๙/๖๑

เรียน รอง(ท,ล), ขจก(บ), ประจำกฟจ.นว., ทผ.ทุกแผนกในสังกัด

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายนาวัน อินทร์ปัญญา)

ผจก.กฟจ.นว.

๒๐ เม.ย.๖๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟน.นครสวรรค์

ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๐

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 ประพฤติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๓	๑		๑	๑				๖	
๒	ผวก./สนง.๓๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๒							๑	๓	
๔	ตู้ ปณ. ๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปบ./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานพลังงาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่นๆ			๑						๑	
	รวม	๕	๑	๑	๑	๑			๑	๑๐	

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๐	๑๐	๑๐๐%	๒๕.๒๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๑	แนะนำ	๙	๙	-	๑๘.๓๐
๒	ชื่นชม			-	
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	
๔	ร้องขอ	๒	๒	-	
	รวม	๑๒	๑๓	-	

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

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	จำนวนวัน
1	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12781794	30/03/2561 12:00:48	02/04/2561 10:21:01	04/04/2561 11:06:16	วันใหม่ สุนทรพันทวี	020019860174	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปิด	6
2	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12779996	29/03/2561 22:35:48	02/04/2561 10:27:43	23/04/2561 08:10:24	พิชารักษ์ สุขโชติ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	26
3	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61001389	22/03/2561 09:51:30	27/03/2561 09:32:25	02/04/2561 16:06:15	พัฒนา โพธิ์จัน		บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	12
4	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12746375	21/03/2561 23:50:42	22/03/2561 09:06:21	02/04/2561 16:04:26	N/A N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมการดำเนินงาน	ปิด	13
5	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61001270	19/03/2561 00:19:06	19/03/2561 09:20:02	02/04/2561 16:02:41	นายสำเริง สิงวรี (นางเขียว สิงห์ขวาง)			www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด	15
6	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12710047	14/03/2561 09:51:48	14/03/2561 11:12:16	15/03/2561 14:23:11	สมยศ N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด	2
7	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12697702	11/03/2561 10:13:23	13/03/2561 07:18:30	09/04/2561 09:00:43	นพรัตน์ ภูแก้ว		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	30
8	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12691293	09/03/2561 17:38:04	13/03/2561 07:17:55	03/04/2561 09:05:52	ภัทราพร สุขโชติ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	26
9	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12672630	06/03/2561 06:01:34	06/03/2561 11:14:06	03/04/2561 10:02:38	สุภารัตน์ อธิญานะภูมิ	020006512645	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	29
10	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000972	25/02/2561 16:12:22	26/02/2561 08:22:07	20/03/2561 08:27:27	นายธัชชัย รอยริน		บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	24
11	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12627636	24/02/2561 02:02:36	26/02/2561 08:20:47	08/03/2561 10:42:22	ลูกค้าไม่สะดวกแจ้ง ชื่อ-สกุล		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	ปิด	13
12	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12580234	13/02/2561 14:17:14	13/02/2561 15:23:59	05/03/2561 08:59:16	นักรินทร์ N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า	ปิด	21
13	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000767	13/02/2561 13:44:02	13/02/2561 13:48:34	08/03/2561 10:40:58	นายธีชาวัฒน์ แก้วศรีสังข์	20018369347	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	อื่นๆ	ปิด	24
14	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000564	04/02/2561 12:13:03	05/02/2561 10:16:49	08/02/2561 10:40:56			อื่นๆ	PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด	5
15	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12510978	24/01/2561 16:38:11	25/01/2561 08:34:48	08/02/2561 10:14:53	ศักดา แสงวีระ		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า	ปิด	16
16	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000369	24/01/2561 12:24:02	25/01/2561 08:33:24	13/02/2561 13:57:24	น้อย			www.pea.co.th	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	ปิด	21
17	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12482214	16/01/2561 13:12:58	17/01/2561 10:03:58	08/02/2561 10:13:20	กร สุขเรืองวงศ์		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	24
18	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12469181	11/01/2561 18:53:13	12/01/2561 08:59:15	18/01/2561 14:53:26	ณัฐดนัย ห่วงศรี	020006921905	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	8
19	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000160	11/01/2561 17:54:58	12/01/2561 08:58:16	02/02/2561 13:55:56			อื่นๆ	PEA Mobile	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	26
20	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12454455	08/01/2561 08:19:29	08/01/2561 09:48:39	02/02/2561 13:54:01	ณัฐนันท์พร วงศ์แก้วโพธิ์ทอง	020020403132	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด	11
21	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12450757	06/01/2561 22:38:09	08/01/2561 09:49:08	16/01/2561 13:20:52	เพ็ญอำพร แฉะวิมานลอย	020006939108		Call Center	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	ปิด	30
22	C02101	กฟช. นครสวรรค์	C-12442677	04/01/2561 18:21:06	05/01/2561 08:42:47	02/02/2561 13:52:33	ชัยภาพ ยุคินทอง		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า	ปิด	16
23	C02101	กฟช. นครสวรรค์	I-61000006	01/01/2561 19:39:26	03/01/2561 08:49:16	16/01/2561 13:24:19			อื่นๆ	PEA Mobile	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปิด	

