



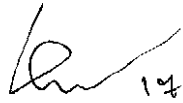
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๒๕ ๗๕/๒๕๖๐. วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ไตรมาส ๒/๒๕๖๐
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กบว.(ภ๓) เลขที่ กบว.(ภ๓) ๖๔๑/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ ขอความ
อนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๐ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓) ภายใน
วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ในระบบ
สารสนเทศ e-One Portal ตามเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/
กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๐/กฟภ.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


1๗ ก.ค. ๒๕๖๐
(นายอาทิตย์สุรามา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 2

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ย ในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	48	2	24	15.12
2	การให้บริการ	14	1	8	15.56
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	7		4	12.18
4	พฤติกรรมพนักงาน	7	1	6	12.57
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า			1	13
6	อื่นๆ			1	17
	รวม	76	4	44	173

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 2

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	48	2	24	15.12
2	การให้บริการ	14	1	8	15.56
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	7		4	12.18
4	พฤติกรรมพนักงาน	7	1	6	12.57
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า			1	13
6	อื่นๆ			1	17
	รวม	76	4	44	173

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 1-2

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	59	3	36	15.12
2	การให้บริการ	20	1	10	14.65
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	10		9	14.15
4	พฤติกรรมพนักงาน	12	1	8	12.48
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	1		2	10
6	อื่นๆ			1	17
รวม		102	5	66	173

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 2

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลง ระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	76	4	44
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	68	4	42
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	68	4	42
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	8	0	2
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	14	18.5	14.43

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1-2

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลง ระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	102	5	66
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	94	5	64
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	94	5	64
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	8	0	2
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	13.99	17.6	14.97