



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)  
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๕๗/๒๕๖๐ - วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๐  
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กทท.(ปส) เลขที่ ๑๓๑๖/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๐ ขอความ  
อนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๐ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓)  
ภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๐ ในระบบ  
สารสนเทศ e-One Portal ตามเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/  
กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลยุทธ์และการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๐/กฟภ.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอานตฺตรามา นิโรจน์)  
อก.บด.ก.๑

แผนกลยุทธ์สัมพันธ์  
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 3

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	33	2	29	16.2 /
2	การให้บริการ	22	0	7	13.6 /
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	4	0	5	9.4 /
4	พฤติกรรมพนักงาน	15	1	0	13.8 /
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	11	0	7	10.9 /
6	อื่นๆ	0	0	1	26 /
	รวม	85	3	49	14.2 /

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 1-3

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟผ.สง ระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	92	5	65	15.7
2	การให้บริการ	42	1	17	15.3
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	14	0	14	13.4
4	พฤติกรรมพนักงาน	27	2	8	13
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	12	0	9	10.8
6	อื่นๆ	0	0	2	28.5
	รวม	187	8	115	14.8

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 3

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ส่งระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	85	3	49
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	82	2	43
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	82	2	43
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	3	1	6
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	14	19	14

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1-3

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้าร้องเรียนโดยตรง+พนักงาน กฟภ.ส่งระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	187	8	115
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	184	7	109
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	184	7	109
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	3	1	6
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	14.6	7	15