



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบส. (ลส.) ๑๐๓/๒๕๖๑ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔/๒๕๖๐
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กทท.(ปส) เลขที่ ๑๗๙๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐ ขอความ
อนุเคราะห์ให้ กบส.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๔/๒๕๖๐ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓)
ภายในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐ นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอาดุลรามา นิโรจน์)
อก.บส.ก.๑

แผนกลยุทธ์สัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาส 4

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลง ระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	29	5	13	16
2	การให้บริการ	30	2	9	13.4
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	9	1	8	11.7
4	พฤติกรรมพนักงาน	11	0	1	12.5
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	8	1	4	11.8
6	อื่นๆ	2	0	3	18
	รวม	89	9	38	13.9

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ไตรมาส 1-4

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง
1	คุณภาพไฟฟ้า	121	10	78	16.3
2	การให้บริการ	72	3	26	14.7
3	การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	23	1	22	12.7
4	พฤติกรรมพนักงาน	38	2	9	12.9
5	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	20	1	13	11.2
6	อื่นๆ	2	0	5	22
	รวม	276	17	153	14.9

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 4

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สดง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	89	9	38
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	78	8	31
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	78	8	31
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	11	1	7
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	13	12	18

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1-4

ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน./สตง. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง+ พนักงาน กฟภ.สง ระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	276	17	153
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	265	16	146
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน	265	16	146
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน	0	0	0
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	11	1	7
2.ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติเรื่อง (ข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว)	14	16	16