



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๑๖๔/๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๐
เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กบว.(ก๓) ด่วนมาก เลขที่ กบว.(ก๓) ๑๑๔๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐
ขอความอนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๐ จัดส่งให้ กบว.(ก๓)
ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๐ ในระบบ
สารสนเทศ e-One Portal ตามเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/
กบว.(ก๓)/๕-แผนลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๐/กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายอาดุลรามา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

สรุประยะเวลาการปิดข้อร้องเรียน ปี 2560

ที่	กฟฟ.	ร้องเรียน (ข้อ)			
		ทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่เกิน	เกิน 30 วัน
1	กฟจ.อยุธยา	4		4	
2	กฟส.นครหลวง				
3	กฟส.บางปะหัน	1		1	
4	กฟส.อุทัย	2		2	
5	กฟจ.อ่างทอง				
6	กฟส.วิเศษชัยชาญ	1		1	
7	กฟส.ป่าโมก				
8	กฟส.โพธิ์ทอง				
9	กฟจ.สระบุรี	2	1	1	
10	กฟจ.ปราจีนบุรี				
11	กฟส.ประจันตคาม				
12	กฟส.บ้านสร้าง				
13	กฟจ.นครนายก	1		1	
14	กฟส.บ้านนา				
15	กฟส.องครักษ์	2		2	
16	กฟจ.ปทุมธานี	1		1	
17	กฟส.สามโคก	2	1	1	
18	กฟอ.อรัญประเทศ				
19	กฟส.วัฒนานคร				
20	กฟฟ.รังสิต	4		4	
21	กฟอ.เสนา	2		2	
22	กฟส.ผักไห่				
23	กฟส.ลาดบัวหลวง				
24	กฟอ.พระพุทธบาท	1	1		
25	กฟอ.ท่าเรือ				
26	กฟอ.กบินทร์บุรี				
27	กฟส.นาดี				
28	กฟอ.ฉะเชิงชบุรี				
29	กฟส.หนองเสือ	5	1	4	
30	กฟอ.บางปะอิน				
31	กฟอ.แก่งคอย				
32	กฟส.มวกเหล็ก				
33	กฟจ.สระแก้ว	1		1	
34	กฟส.วังน้ำเย็น				

35	กฟฟ.ปทุมธานี2	6	6		
36	กฟอ.วังน้อย				
37	กฟอ.ลำลูกกา	2	1	1	
38	กฟอ.คลองหลวง	3		3	
39	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	2		2	
40	กฟอ.หนองแค				
41	กฟส.วิหารแดง	3		3	
42	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์	3	2	1	
43	กฟฟ.ประตู่หน้าพระอินทร์				
44	กฟฟ.บ้านหินกอง	1		1	
45	สนง. เขต ก1 อยุธยา				
รวม		49	13	36	0

สรุปประเภทที่ 1 ขอร้องเรียน e-One Portal Call Center 1129 ปี 2560

ประเภทกลุ่มงาน	ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)					ไตรมาส 2 (เม.ย.-มิ.ย.)				
	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /ราย/วัน	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /ราย/วัน
	ทั้งหมด	ปิดแล้ว	คงเหลือ			ทั้งหมด	ปิดแล้ว	คงเหลือ		
กลุ่ม 1	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 2	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 3	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 4	49	35	14	553	16	0	0	0	0	#DIV/0!
รวม	49	35	14	553	16	0	0	0	0	#DIV/0!

ประเภทกลุ่มงาน	ไตรมาส 3 (ก.ค.-ก.ย.)					ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.)				
	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /ราย/วัน	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /ราย/วัน
	ทั้งหมด	ปิดแล้ว	คงเหลือ			ทั้งหมด	ปิดแล้ว	คงเหลือ		
กลุ่ม 1	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 2	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 3	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 4	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
รวม	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!

รวมไตรมาส 1- 4					
ประเภทกลุ่มงาน	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /ราย/วัน
	ทั้งหมด	ปิดแล้ว	คงเหลือ		
กลุ่ม 1	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 2	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 3	0	0	0	0	#DIV/0!
กลุ่ม 4	49	35	14	553	16
รวม	49	35	14	553	16

<u>หมายเหตุ</u>	กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เสี่ยง SPP	ภายใน 5 วัน
	กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	ภายใน 15 วัน
	กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรม	ภายใน 20 วัน
	กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัย	ภายใน 30 วัน