



ด่วนที่สุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ก๒)

ถึง กบว.(ก๓)

เลขที่ ก.๒ กบล.(ลส.) ๗๐๙ /๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.๒ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กบว.(ก๓) เลขที่ กบว.(ก๓)๑๑๔๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ ขอให้
หน่วยง หนัที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จัดส่งให้
กบว.(ก๓) ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐ นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

กบล.(ก๒) ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ.๒ ประจำปีไตรมาส
ที่ ๑/๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่ กกท.ผวก. กำหนด ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๒ แผ่น
(ตามเอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์)
อก.บล.(ก๒)

๕ เม.ย. ๒๕๖๐

กรรมนาก

ท กบว.(ภ3) 1148 / 2560

เรียน อก.บล.(ภ1), อก.บล.(ภ2), อก.บล.(ภ3)

ตามหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส.) 342/2560
ลงวันที่ 16 มีนาคม 2560 เรื่อง "รายงานผลการ
ดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ไตรมาส 1/2560" นั้น

กบว.(ภ3) ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อ
ร้องเรียนไตรมาส 1/2560 จัดส่งให้ กบว.(ภ3) ภายใน
วันที่ 5 เมษายน 2560 เพื่อ กบว.(ภ3) จัดทำสรุป
รายงานจัดส่งให้ กกท. หันตามกำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วน
ที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(นายสิทธิโชค พรหมวงศ์)

ชก.บว.(ภ3) รักษาการแทน อก.บว.(ภ3)

27 มี.ค. 2560

กองบริการลูกค้า

วันที่ 28 มี.ค. 2560

เลขที่ 3205

- | | | | |
|--|--|---------------------------------|---------------------------------|
| ☒ รก.บล. | ☐ ชก.บล. | ☐ วศก.9 | ☐ วศก.8 |
| ☐ นบพ.9 | ☐ นบพ.8 | ☐ ทผ.บธ. | ☐ ทผ.มม. |
| ☒ ทผ.ลส. | ☐ ทผ.ผธ. | ☐ ทผ.วฟ. | ☐ ทผ.ธท. |
| ☐ งธก. | ☒ เพื่อทราบ | | |
| | ☒ ดำเนินการต่อไป | | |

28 มี.ค. 2560

รายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2560

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2560 จากระบบสารสนเทศ e-One Portal (Call Center (Code C), สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค								
	กฟน.1/กฟผ.1/กฟภ.1/กฟต.1			กฟน.2/กฟผ.2/กฟภ.2/กฟต.2			กฟน.3/กฟผ.3/กฟภ.3/กฟต.3		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
ประเภทข้อร้องเรียน									
1. คุณภาพไฟฟ้า									
2. การให้บริการ									
3. พฤติกรรมพนักงาน									
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า									
5. การอุทกจ่ายกระแสไฟฟ้า									
6. อื่นๆ*									
7. รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)									

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่ไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

[illegible]

รายงานผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟภ. ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จากระบบสารสนเทศ e-One Portal (PEA Callcenter (Code C), สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนของ ภาค ๓			
	PEA Callcenter. (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้ายื่นโดยตรง และ พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๓	-	๓	
๒. การให้บริการ	๔	-	๓	
๓. พฤติกรรมพนักงาน	๕	-	๑	
๔. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๒	-	๐	
๕. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๓	-	๑	
๖. อื่นๆ*	๐	-	๑	
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ ๑-๖)	๑๗	๐	๙	

หมายเหตุ * หมายถึง ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าต้นเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ ๒ ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนของ ภาค ๓			
	PEA Callcenter (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง และ พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	
๑. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ข้อ ๑.๑+๑.๒)	๑๗	๐	๙	
๑.๑ จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (ข้อ ๑.๑.๑+๑.๑.๒)	๘ = ร้อยละ ๔๗.๐๖	๐ = ร้อยละ -	๔ = ร้อยละ ๕๕.๕๕	เรื่อง
๑.๑.๑ จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด ๓๐ วัน (จำนวนร้องเรียนทั้งหมด ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบ e-One Portal)	๗ = ร้อยละ ๘๗.๕๐	๐ = ร้อยละ -	๔ = ร้อยละ ๑๐๐.๐๐	เรื่อง
๑.๑.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา ๓๐ วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบ e-One Portal)	๑ = ร้อยละ ๑๒.๕๐	๐ = ร้อยละ -	๐ = ร้อยละ ๐.๐๐	เรื่อง
๑.๒ จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	๙ = ร้อยละ ๕๒.๙๔	๐ = ร้อยละ -	๕ = ร้อยละ ๕๕.๕๖	เรื่อง