



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ระยอง ถึง ผวบ.(ก.๒)
เลขที่ ก.ฉ.รณ.(จ.ร.) ๗๙๘ / ๒๕๖๐ วันที่ ๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน ของ กฟจ.ระยอง ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๐
เรียน อ.ผ.วบ.(ก.๒)

กฟจ.ระยอง ขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ ไม่พบข้อร้องเรียน
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผ่านระบบ E-One Portal ดังนี้

๑. PEA Callcenter ๑๑๒๙
 ๒. Web Portal สปน. (www.1111.go.th) / โทร ๑๑๑๑)
 ๓. ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร ๑๕๖๗)
 ๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.
 ๕. สื่อสังคมออนไลน์, สื่อสาธารณะ, สื่อมวลชน, ตู้ ปณ.๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.
 ๖. Website PEA (www.pea.co.th)
 ๗. ศูนย์ดำรงธรรม กฟก.๒
 ๘. หนังสือร้องเรียนภายนอก
 ๙. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟก.๒
 ๑๐. ร้องเรียนโดยตรงต่อ ผู้บริหารทางโทรศัพท์
 ๑๑. Website กฟก.๒
- ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาท้ายบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๕

(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟจ.ระย.



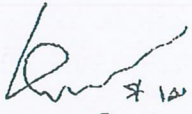
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (สส.) ๑๑๒๔/๒๕๖๐ 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://๑๓๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/
กบว.(ก๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๐/กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


* ๒๕-๔-๒๕๖๐
(นายอาดุลรามา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

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

ประเภทกลุ่มงาน	ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)					ไตรมาส 2 (เม.ย.-มิ.ย.)				
	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /รายวัน	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /รายวัน
	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 /รายวัน	จำนวนงาน			จำนวนวัน	เฉลี่ยปิด /รายวัน
	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 /รายวัน
	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

หมายเหตุ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เสี่ยง SPP
 กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
 กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรม
 กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัย

ภายใน 5 วัน
 ภายใน 15 วัน
 ภายใน 20 วัน
 ภายใน 30 วัน

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.ประตูน้ำพระอินทร์				
44	กฟฟ.บ้านหินกอง	1		1	
45	สนง. เขต ก1 ออยุธยา				
รวม		49	13	36	0



ด่วนที่สุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.(ก๒)

ถึง กษบ.(ก๓)

เลขที่ ก.๒ กบส.(ลส.) ๗๐๙ /๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.๒ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

เรียน อก.บว.(ก๓)

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์)

อก.บส.(ก๒)

๕ เม.ย. ๒๕๖๐

กัมพูชา

ท กพร.(ก3) 1148/2560

เรียน อก.บส.(ก1), อก.บส.(ก2), อก.บส.(ก3)

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

กพร.(ก3) ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อ
ร้องเรียนไตรมาส 1/2560 จัดส่งให้ กพร.(ก3) ภายใน
วันที่ 5 เมษายน 2560 เพื่อ กพร.(ก3) จัดทำสรุป
รายงานจัดส่งให้ กทท. ทันตามกำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วน
ที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(นายสิทธิโชค พรหมวงศ์)

ชก.บว.(ก3) รักษาการแทน อก.บว.(ก3)

27 มี.ค. 2560

กองบริหารลูกค้า
วันที่ 28 มี.ค. 2560
เลขที่ 3205

- ☒ รก.ชล. ☐ ชก.บส. ☐ วศก.9 ☐ วศก.8
☐ นบท.9 ☐ นบท.8 ☐ ทผ.บธ. ☐ ทผ.มม.
☒ ทผ.ลส. ☐ ทผ.ผธ. ☐ ทผ.วฟ. ☐ ทผ.ธท.
☐ งธก. ☒ เพื่อทราบ
☒ ดำเนินการต่อไป

28 มี.ค. 2560

ผปส. กกท.
โทร. 6166, 6168

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

หมายเหตุ * ประมาทอื่นๆ ได้แก่ "ไม่มีไฟฟ้าใช้" อาจไฟฟ้าลัดวงจร มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ. สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สัมภาระรถที่ติดแอกซม เป็นต้น

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการตอบสนองของเครื่องรับไตรมาส 1/2560

[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 II))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนของ ภาค ๓ กฟภ.๒		
	PEA Callcenter. (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code.I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง 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	๕

หมายเหตุ * หมายถึง ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เส้าไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น