



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ.)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๗๓๐/๖๒๖๙ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๑
เรียน อก.บว.(ภ.)

ตามหนังสือ กบว.(ภ.) เลขที่ กบว.(ภ.) ๑๐๓๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑ ขอความ
อนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กบว.(ภ.)
ภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ เพื่อจัดทำสรุประยงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไปนั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่
FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑/กบว.(ภ.)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/
กพก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑๗.๑๐.๒๕๖๑
(นายยาดุลรามา นิรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๓)๑๐๒๑๔

รายงานสิบิตชั้อร่องเรียน
ไตรมาสที่ 3/2561

ตารางที่ 1 จำนวนชั้อร่องเรียน กพ. ไตรมาสที่ 3/2561 จัดระบบปรับเพื่อเยี่ยงของศูนย์
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

	จำนวนชั้อร่องเรียน ของ ภาค 3					
	กพก.1			กพก.2/กพช.2/กพก.2/กพต.2		
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ร่องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. ลงระบบลง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ร่องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. ลงระบบลง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. คุณภาพไฟฟ้า	35	3	7	18		
2. การไฟฟ้าการ	19	1	5	14.4		
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	8	-	5	10.3		
4. พดทีกรรมนงนงาน	13	-	1	12		
5. ภารถูกงดจำกัดและไฟฟ้า	4	-	-	14		
6. อื่น*	-	-	-	-		
รวมทั้งสิ้น (รวมชั้อ 1 - 6)	79	4	18	15.3		

หมายเหตุ * ประมวล อื่นๆ ได้แก่ "ไม่ไฟฟ้าซึ่ง เสาไฟฟ้าชำรุด ไม่ต่อไฟฟ้าเพิ่มไปอีก สายไฟฟ้าชำรุด หรือเมื่อติดต่อว่างงาน สำนักงานบุคลากรที่ดำเนินการ เช่น เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนชั่วโมงเรียน กฟผ. สะสม ไตรมาสที่ 1-3/2561 จักรยะปรับเพิ่มเติบโตของศูนย์
 (Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

	จำนวนชั่วโมงเรียน ของ ภาค 3						กพน.2/กพท.2/กพก.2/กพท.2			กพน.3/กพน.3/กพก.3/กพท.3		
	กพท.1			กพน.2/กพท.2/กพก.2/กพท.2			กพน.3/กพน.3/กพก.3/กพท.3					
ประเภทชั่วโมงเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ชั่วโมงเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงทะเบียน (Code II) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ (เรื่อง)และ ในภาระคิด ชั่วโมงเรียน (Code II) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ชั่วโมงเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงทะเบียน (Code II) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)และ ในภาระคิด ชั่วโมงเรียน		
1. คุณภาพไฟฟ้า	89	7	39	16.8								
2. การให้บริการ	59	2	13	15.2								
3. การจดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	17	2	10	12.3								
4. พฤติกรรมพนักงาน	35	1	6	11.9								
5. การถูกงหงษ์ยกระดับไฟฟ้า	21	-	7	11.3								
6. อื่นๆ*	1	-	-	28								
รวมทั้งสิ้น (รวมทุก 1 - 6)	222	12	75	14.9								

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ "ไม่มีไฟฟ้า" เสาไฟฟ้าชำรุด ไม่ต่อสายไฟฟ้าเพิ่ม新た สายไฟฟ้าหายสน สำนักงานธุรการที่ไม่อนุญาต เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประวัติการพาร์ติบล็อกของห้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 3/2561

ประมวลผลห้องเรียน	จำนวนห้องเรียนของภาค 3				ภาค 3/ภาค 2/ภาค 2/ภาค 2				ภาค 3/ภาค 3/ภาค 3/ภาค 3			
	ภาค.1	ภาค.2	ภาค.3	ภาค.4	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. จำนวนห้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	79 เรื่อง	4 เรื่อง	18 เรื่องเรื่อง	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1.1 จำนวนห้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	72 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ 100	18 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1.1.1 จำนวนห้องเรียนที่ดำเนินการขอรับเงินเดือน 30 วัน (จำนวนห้องเรียนที่ห้องเรียนทุกห้องได้รับเงินเดือน 30 วัน) ดำเนินการขอรับเงินเดือนก่อนภายใน 30 วัน นำไปกว่าร่วมที่ร้องเรียนในระบบเป็นสิ่ง ழอยถูกต้า)	72 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	18 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1.1.2 จำนวนห้องเรียนที่ดำเนินการติดต่อผู้อำนวยการ (จำนวนห้องเรียนที่ห้องเรียนทุกห้องได้รับเงินเดือน 30 วัน ซึ่งดำเนินการติดต่อและลงนามในระบบเป็นสิ่ง ழอยถูกต้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1.2 จำนวนห้องเรียนที่ร้องเรียนเพื่อยกเว้น ดำเนินการ	7 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้รายงาน พฝก. ศธระบบเบลจ (Code 1) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
2. ระบบตรวจสอบ (รับ) เนื้อหาในภาระดูด ผู้ร้องเรียน (จำนวนห้องเรียนที่ห้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ปฏิเสธรับเงินเดือนที่รับเรื่องใน ระบบเป็นสิ่งที่ถูกต้า)	14.7 วัน	23.7 วัน	15.8 วันวันวันวันวันวันวันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมชื่อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประวัติการติดต่อส่วนบุคคลกับรัฐวิสาหกิจ (30 วัน) ลักษณะ ตามมาตรา 1-3/2561

จำนวนตัวอย่างโดยรายวัน ของ กาน ภาค 3						
กาน กาน ภาค 1			กาน กาน ภาค 2/กาน กาน ภาค 3		กาน กาน ภาค 3/กาน กาน ภาค 3	
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนศักดิ์สิทธิ์ + พัฒนาฯ พก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)
ประมวลผลตัวอย่างเรียน						Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนไม่ยอมรับ + พัฒนาฯ พก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	222 เรื่อง	12 เรื่อง	75 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนตัวอย่างเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1+1.2)	215 เรื่อง	12 เรื่อง	75 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1.1 จำนวนที่ร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบกลับแล้ว ถ้ามีกี่ครั้ง 30 วัน (จำนวนที่ร้องเรียนที่ดำเนินการทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการต่อไปแล้วและทั้งหมดภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบเป็นที่สุด ของถูกหล่ำ)	215 เรื่อง	12 เรื่อง = ร้อยละ.....	75 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนที่ร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบกลับแล้ว ให้กับหนี้สิน (จำนวนที่ร้องเรียนที่จ่ายหนี้สินทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบกลับแล้วและทั้งหมดภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบเป็นที่สุด ของถูกหล่ำ)	0 เรื่อง	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนที่ร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	7 เรื่อง	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยติ ร้องเรียน (จำนวนที่ร้องเรียนทั้งหมด ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบเป็นที่สุดของถูกหล่ำ)	14.8 วัน	19.3 วัน	15 วันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมทุกร้องเรียนที่ปฏิเสธภายใน 15 วัน

โครงการที่ ๕ ประชุมสัมมนาพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องเรียน (๑๕ วัน) ไตรมาส ๓/๒๕๖๑

	จำนวนห้องเรียน ของ ภาค ๓						กพน.๓/กพด.๓/กพด.๓
	กพก.๑	กพก.๒/กพก.๒/กพก.๒	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	
ประดิษฐ์อ้วรจารย์	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูก้า ร้อเริง์ดယรัง + พั้นจาน กฟก. ลังระบบเบง (Code I) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูก้า ร้อเริง์ดယรัง + พั้นจาน กฟก. ลังระบบเบง (Code I) (เรื่อง)	สปน. (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูก้า ร้อเริง์ดယรัง + พั้นจาน กฟก. ลังระบบเบง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนห้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	๗๙ เรื่อง	๔ เรื่อง	๑๘ เรื่อง	๑๘ เรื่อง	๑๘ เรื่อง	๑๘ เรื่อง	๑๘ เรื่อง
1.1 จำนวนชั้ว ชั้น เรียน ที่ ดำเนินการสอนออนไลน์ ภายใน ๑๕ วัน (จำนวนชั้ว ชั้น เรียนที่ จัดการสอนทางไกล ซึ่ง ดำเนินการสอน ที่ จังหวัดภูเก็ต ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่องร่างแบบฟังสืบยัง ^ๆ อุปถัកษา)	๓๘ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๐ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๙ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๙ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๙ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๙ เรื่อง = ๕๐๘๘.....	๙ เรื่อง = ๕๐๘๘.....
2. ระยะเวลา(วัน)และในกรณี ซื้อเรื่องเรียน (จำนวนชั้ว ชั้น เรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยกเว้น ภาระ เกษท ๑๕ วัน นับจาก วันที่รับเรื่องร่างแบบฟังสืบยัง ^ๆ อุปถักษา)	๘.๕ วัน	๐ วัน	๘.๒ วัน	๘.๒ วัน	๘.๒ วัน	๘.๒ วัน	๘.๒ วัน

ตารางที่ 6 ประวัติการพาร์ทชั่นห้องรักษาภัย (15 วัน) ลักษณะ 1-3/2561

ประมวลห้องรักษาภัย	จำนวนห้องรักษาภัย ของ ภาค 3					
	ภาค.1	ภาค.2/ภาค.2/ภาค.2/ภาค.2	ภาค.2/ภาค.2/ภาค.2	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. จำนวนห้องรักษาภัยหมวด (1.1+1.2)	222 เรื่อง	12 เรื่อง	75 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนห้องรักษาภัยที่ดำเนินการตามกำหนดแล้วภายใน 15 วัน (จำนวนห้องรักษาภัยที่ดำเนินการตามกำหนดแล้วภายใน 15 วัน ที่ดำเนินการครบทุกชั้นในที่นิ่งภายใน 15 วัน นำไปใช้ได้ทันที) ข้อมูล	112 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	40 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา (วัน) และในการยุติห้องรักษาภัย (จำนวนห้องรักษาภัยที่ดำเนินการทุกชั้นในที่นิ่งภายใน 15 วัน นำไปใช้ได้ทันที) ข้อมูล	8.3 วัน	12.2 วัน	8.7 วันวันวันวัน