



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กบว.(ภ๓)

เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๗๘๐/๒๕๖๒

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน อ ก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กบว.(ภ๓) ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส) ๓๒๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๒ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๒ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓) ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไปนั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๒ ในระบบสารสนเทศ บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ [FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑/กบว.\(ภ๓\)/๕.แผนกลุกค้าและการตลาด \(ผลต\)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/กฟก.๑](FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑/กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลุกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/กฟก.๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายประวิทย์ ดวะดี)

ร ก.บล.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อ ก.บล.ก.๑

แผนกลุกค้าสัมพันธ์

โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานผลตัวชี้วัดองค์เรียน
ไตรมาสที่ 1/2562

ตารางที่ 1 จำนวนชั้นเรียน ภาค 1 ไตรมาสที่ 1/2562 จักระบปรับเพิ่มเติมของสูตรคำ
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

บัญชีรายรับ	จำนวนชั้นเรียน ของ ภาค 3					
	ภาค.1			ภาค.2/ภาค.3/ภาค.3/ภาค.3		
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร่องเรียนเพียงครั้ง (วัน)เดียว ในภารดี ชั้นเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร่องเรียนเพียงครั้ง + พัฒนา กพก. ระบบบัง (Code I) (เรื่อง)	ระบบเวลา (วัน)เดียว ในการดี ชั้นเรียนเรียน (Code II) (เรื่อง)
1. ศูนย์ฯให้	6	5	9	6.7		
2. กรณีบริการ	6	2	5	6.15		
3. พฤติกรรมพนักงาน	11	1	4	6.18		
4. การจดหน่วย/ผู้ช่วยฯให้	3	-	4	6.14		
5. การถูกงดจ่ายและไม่พำนฯ	3	-	6	5.3		
6. อื่นๆ*	-	-	3	4.6		
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	29	8	31	6.14		

หมายเหตุ * ประมาณ ล้านๆ ได้แก่ ไม่รวมไฟฟ้า สำไไฟฟ้าบ้าน น้ำประปา ผู้เช่าที่ดิน ห้องเช่า สำนักงานธุรกิจที่ติดโฉนดของบ้าน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนชั่วโมงเรียน กฟภ. สะสม ตามมาตราที่ 1/2562 จากการปรับเพิ่มสิ่งของครุภัค

(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

ประการที่ชั่วโมงเรียน	จำนวนชั่วโมงเรียน ของ ภาค 3					
	กพท.1			กพท.2/กพท.3/กพท.2/กพท.3		
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าหาก ห้องเรียนไม่ติด ในภาระคู่ ชั่วโมงเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าหาก ห้องเรียนไม่ติด ในภาระคู่ ชั่วโมงเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. ศูนย์ไฟฟ้า	6	5	9	6.7		
2. การให้บริการ	6	2	5	6.15		
3. พฤติกรรมพนักงาน	11	1	6	6.18		
4. กรณฑ์หน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	3	-	4	6.14		
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	3	-	6	5.3		
6. อื่น*	-	-	3	4.6		
รวมทั้งสิ้น (รวมที่ 1 - 6)	29	8	31	6.14		

หมายเหตุ * ประมาณ ณ ปัจจุบัน ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มีต่อรือไฟฟ้าฝึกปฏิ สายไฟฟ้าหล่อ้อน หรือไม่ตั้งต่ำกว่ามาตรฐาน สำเนียงงานรุลส์ที่ตั้งมาทางนี้ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประวัติการพาร์ทบล็อกอัตรายืนยัน (30 วัน) ไตรมาส 1/2562

	จำนวนชื่อร้องเรียน ขั้น ภาค 3						กทท. 3/กทท.3/กทท.3/กทท.3
	กทท.1			กทท.2/กทท.2/กทท.2/กทท.2			
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนโดยตรง + หน้างาน กทท. ลงระบบเบอร์ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนโดยตรง + หน้างาน กทท. ลงระบบเบอร์ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	กทท. 3/กทท.3/กทท.3/กทท.3
ประมวลชื่อร้องเรียน							
1. จำนวนชื่อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตลอดสายแจ้ง (1.1.1+1.1.2)	29 เรื่อง = ร้องเรียน	8 เรื่อง = ร้องเรียน 100	31 เรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียน
1.1.1 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบรับแล้วภายใน 30 วัน (จำนวนชื่อร้องเรียนทั้งหมดที่ทางศูนย์ฯ ดำเนิน การตอบรับเรียบร้อยในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)							
1.1.2 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบรับแล้ว ไม่เกินหนึ่งเดือน (จำนวนชื่อร้องเรียนที่ทางศูนย์ฯ ดำเนิน การตอบรับเรียบร้อยในระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้องเรียน	0 เรื่อง = ร้องเรียน	0 เรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียน
1.2 จำนวนชื่อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	0 เรื่อง = ร้องเรียน	0 เรื่อง = ร้องเรียน	0 เรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียนเรื่อง = ร้องเรียน
2. ระยะเวลา (วัน) เมื่อในกรณีที่ ชื่อร้องเรียน (จำนวนชื่อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ดูดีแล้ว ไม่จางวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วันวันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมชื่อร้องเรียนที่บิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประวัติการทราบปัญหาร่องรีบิน (30 วัน) สมัย ไตรมาส 1/2562

ประมวลทั้งหมด	จำนวนร่องรีบิน ของ ภาค 3						กพน.3/กพก.3/กพก.3/กพก.3
	กพก.1			กพก.2/กพก.2/กพก.2/กพก.2			
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกหล่ำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	กพน.3/กพก.3/กพก.3/กพก.3
1. จำนวนร่องรีบินทั้งหมด (1.1+1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง	
1.1 จำนวนร่องรีบินเพิ่มมาก (1.1.1+1.1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1.1 จำนวนชื่อ ร้อง เรียนที่ ดำเนินการตรวจสอบแล้ว ภาระนักศึกษา 30 วัน (จำนวนที่ร้องรีบินเพิ่มทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตรวจสอบแล้วทั้งหมดที่มีภาระใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบพัฒนาศักยภาพ ของศักดิ์)	29 เรื่อง	8 เรื่อง = ร่องรีบิน.....	31 เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง
1.1.2 จำนวนชื่อ ร้อง เรียนที่ ดำเนินการตรวจสอบแล้ว ภาระนักศึกษา 30 วัน (จำนวนที่ร้องรีบินเพิ่มทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตรวจสอบแล้วที่มีภาระนักศึกษา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบพัฒนาศักยภาพ ของศักดิ์)	0 เรื่อง	0 เรื่อง = ร่องรีบิน.....	0 เรื่องเรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง = ร่องรีบิน.....เรื่อง
2. ระยะเวลา (วัน) และจำนวนการดำเนินการ ซื้อร่องรีบิน (จำนวนที่ยังร้องเรียน ทั้งหมดทุกราย เกิดขึ้นเป็นครั้ง ๆ แต่ล้า นับ จำกวันที่รับเรื่องใน ระบบพัฒนาศักดิ์)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วันวันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมชื่อร่องรีบินที่ปฏิได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประวัติการติดต่อสื่อสารของผู้ร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาส 1/2562

	จำนวนข้อร้องเรียน ของ กาน 3						กพน.3/กพช.3/กพก.3/กพจ.3
	กพน.2/กพจ.2/กพก.2/กพก.2			กพน.2/กพจ.2/กพก.2/กพก.2			
กพก.1	กพน.	Call Center (Code C) (เรื่อง)	กพน.3/กพช.3/กพก.3/กพจ.3				
ประบทหรือร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ถูกค่า ใช้เงินโดยตรง + พักรถ ภัย. คงระบบออก (Code 1) (เรื่อง)					
1. จำนวนข้อร้องเรียนหนึ่งเดือน (1.1+1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง.....เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการขอถอนตัว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดยกเว้น ดำเนินการขอเบี้ยจดหมายใน 15 วัน นับจากวันที่ร้องเรียนในระบบปรับเพิ่มเสียง ของถูกค่า)	29 เรื่อง = ร้องเรียน.....	8 เรื่อง = ร้องเรียน.....	31 เรื่อง = ร้องเรียน.....เรื่อง = ร้องเรียน.....เรื่อง = ร้องเรียน.....เรื่อง = ร้องเรียน.....เรื่อง.....เรื่อง = ร้องเรียน..... = ร้องเรียน.....
2. ระยะเวลา(วัน)และในกรณีที่ ข้อร้องเรียน (จำนวนที่ขอร้องเรียน ทั้งหมดยกเว้นที่ดำเนินการ ยกเว้น ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่ร้องเรียนในระบบปรับเพิ่มเสียงของ ถูกค่า)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วันวันวันวันวัน.....วัน

ตารางที่ 6 ประวัติการซื้อขายพาราณสูตรร่องเรียบ (15 วัน) ถัดไป ไตรมาส 1/2562

	จำนวนชั่วโมงเรียน ของ ก้า 3						กพน.3/กพก.3/กพท.3		
	กพก.1			กพก.2/กพก.2/กพก.2/กพท.2					
ประกายที่ซื้อขายเรียบ	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนชั่วโมงเรียนเพิ่มเติม (1.1+1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนชั่วโมงเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนชั่วโมงเรียนเพิ่มเติมทุกประเภท ที่ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะได้รับการตัดสินใจใน 15 วัน นับจากวันที่เบริล่อนและบันทึกเสียง บันทึกภาพ)	29 เรื่อง = ร้องเรียน....	8 เรื่อง = ร้องเรียน....	31 เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....เรื่อง = ร้องเรียน....
2. ระยะเวลา(วัน)และวิธีในการยติชื่อร้องเรียน (จำนวนชั่วโมงเรียน พัฒนาทุกประเภทที่ดำเนินการ ยติค้า ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เบริล่อนและบันทึกเสียง บันทึกภาพ)			วันวันวันวันวันวัน
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ผู้ค้า ร้องเรียนโดยตรง + พัฒนา กพก. สังคมบ่อ (Code I) (เรื่อง)