



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๗๕๗/๒๕๖๒

ถึง กบว.(ภ)

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๒

เรียน อก.บว.(ภ)

ตามหนังสือ กบว.(ภ) ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส) ๑๒๐๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๒ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๒ จัดส่งให้ กบว.(ภ) ภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำสรุป รายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๒ ในระบบสารสนเทศ บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ [FTP://๑๓๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.\(ภ\)/๔.แผนกลูกค้าและการตลาด \(ผลต\)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/กบล.ก.๑](FTP://๑๓๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ภ)/๔.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอาดุรามา นิโตรจัน)

อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. (๓๑)๑๐๒๑๑๔

รายงานผลตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 1 จำนวนตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ไตรมาสที่ 3/2562 จากหมวดหัวข้อเชิงคุณภาพ
(Call Center (Code C) สปบ. (Code I) และ Internet (Code II))

ประเด็นที่ต้องการวัดเชิงคุณภาพ	จำนวนตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ 3						ภาพรวมของภาค 3	
	ภาค 2			ภาค 3				
	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า +พนักงาน กทม. และผู้เช่าบ้าน กทม. (Code II)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า +พนักงาน กทม. และผู้เช่าบ้าน กทม. (Code II)	Call Center (Code C)		
1. ศูนย์ให้บริการลูกค้า	27 /	7	18 /	6.3				
2. การให้บริการ	12	1	3	6.6				
3. พัฒนาระบบงาน	12	0	6	6.2				
4. การอธิบาย เผชิญหน้าลูกค้า	5	0	4	6.7				
5. การถ่ายทอดภาระสู่ลูกค้า	0	0	2	5.5				
6. สรุป*	1	1	4	6				
รวม	57 /	9	37	6.3				

หมายเหตุ * ประมาณ คือ ได้แก่ ไม่มีเพื่อใช้ และยกเว้นของจานวนงานใหญ่ การบริการ จดหมาย/พนักงาน อาทิตย์รวมหน้างาน และการถ่ายทอดภาระสู่ลูกค้า หรือเป็นอัตราที่ห้ามไว้

รายงานผลติดต่อช่องทาง

ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 2 รายงานติดต่อช่องทาง เน็ต. แอนด์ ไพร์ม ไตรมาสที่ 1-3/2562 จากช่องทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
(Call Center (Code C) โทร. (Code I) และ Internet (Code II))

ประเภทช่องทาง	จำนวนติดต่อช่องใหม่ ยอด ก้าว 3			ก้าว 3			ก้าว 3		
	ก้าว 1	ก้าว 2	ก้าว 3	ก้าว 1	ก้าว 2	ก้าว 3	ก้าว 1	ก้าว 2	ก้าว 3
บุคลากรช่องใหม่	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet โทร. ช่องใหม่โดยทั่วไป +พิเศษ เช่น ก้าว. ลูกค้าเดิม (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet โทร. ช่องใหม่โดยทั่วไป +พิเศษ เช่น ก้าว. ลูกค้าเดิม (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet โทร. ช่องใหม่โดยทั่วไป +พิเศษ เช่น ก้าว. ลูกค้าเดิม (Code I)
1. บุคลากรใหม่	71	21	61	6.4					
2. บุคลากรปริมาณ	33	4	14	6.3					
3. บุคลากรรับงาน	34	2	12	6.4					
4. บุคลากรที่ไม่ใช่บุคลากร	9	0	15	6.5					
5. บุคลากรลูกค้าเดิม	7	0	9	5.7					
6. ทั้งหมด	2	1	10	6					
รวม	156	28	121	6.3					

หมายเหตุ • บุคลากร คือ “บุคคล” ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน และบุคลากรขององค์กรภายนอก ภายนอก บริษัทฯ ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการ ตามภาระหน้าที่ ของบุคลากรทุกคน หรือเป็นเครื่องจักรทั้งหมด

รายงานผลตัวชี้วัดประเมิน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 3 ประจักษ์การตอบสนองต่อจังหวัดเชียงใหม่ (30 ปี) ไตรมาส 3/2562

	จำนวนตัวชี้วัดประเมิน ของ กต 3				การรายงานผล กต 3
	กตท.1	กตท.2	กตท.3	กตท.4	
ประมาณตัวชี้วัดประเมิน	Call Center (Code C) สถาบันฯ + พัฒนาฯ + ระบบฯ	Internet ลูกค้า + พัฒนาฯ + ระบบฯ Call Center (Code C)	สถาบันฯ + พัฒนาฯ + ระบบฯ Call Center (Code C)	สถาบันฯ + พัฒนาฯ + ระบบฯ Call Center (Code C)	Internet ลูกค้า + พัฒนาฯ + ระบบฯ Call Center (Code C)
1. จำนวนตัวชี้วัดประเมินทั้งหมด (เรื่อง)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง		
1.1 จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่คำนวณผลเฉลี่ยแล้ว (อิ. 1.1.1+1.1.2)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง		
1.1.1 จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่คำนวณผลเฉลี่ยแล้ว จำนวน 30 ปี (จำนวนตัวชี้วัดประเมินทั้งหมดที่ประเมินต่อปีรวมทั้ง ทั้งหมดใน 30 ปี นับถ้วนที่รับเรื่องไว้และบันทึกไว้ของ ผู้ดูแล)	57 เรื่อง = 57 เรื่อง 100.00 = 100.00	9 เรื่อง = 9 เรื่อง 100.00 = 90%	37 เรื่อง = 37 เรื่อง 100.00 = 90%		
1.1.2 จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่คำนวณผลเฉลี่ยแล้ว จำนวน 30 ปี (จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่คำนวณต่อปีรวมทั้ง ทั้งหมดใน 30 ปี นับถ้วนที่รับเรื่องไว้และบันทึกไว้ของ ผู้ดูแล)	57 เรื่อง = 57 เรื่อง 100.00 = 100.00	9 เรื่อง = 9 เรื่อง 100.00 = 90%	37 เรื่อง = 37 เรื่อง 100.00 = 90%		
1.2 จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง		
2. ยอดรวม (รับ) และตัวชี้วัดประเมิน (จำนวนตัวชี้วัดประเมินที่คำนวณต่อปีรวมทั้ง ทั้งหมดใน 30 ปี) ที่ยังดำเนินการอยู่	6 หก	6 หก	6 หก		

*** หมายเหตุ นับรวมตัวชี้วัดประเมินที่ยังดำเนินการอยู่ 15 ตัว

	จีบานท์ซึ่งเรียน ชั้น กศ. 3						กพร.3	กพร.2	กพร.1
	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ฟิก้า ฟิก้าเรียนให้หาย + พากยาน กศ.3 ชั้นป.3	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ฟิก้า ฟิก้าเรียนให้หาย + พากยาน กศ.3 ชั้นป.3			
1. จีบานท์ซึ่งเรียนห้องเรียน (เรือง) (เรือง 1.1.1-1.1.2)	156 ครั้ง	28 ครั้ง	121 เรือง	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ฟิก้า ฟิก้าเรียนให้หาย + พากยาน กศ.3 ชั้นป.3	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ฟิก้า ฟิก้าเรียนให้หาย + พากยาน กศ.3 ชั้นป.3
1.1. จีบานท์ซึ่งเรียนเพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยใน ภาระ 30 วัน (จีบานท์ซึ่งเรียนซึ่งมีผลต่อสุขภาพร่างกาย ซึ่งดำเนินการลดลงที่สูง ที่สุด 30 วัน บุกรากท์ที่รับเรื่องไข้ระบะบุรุษเสื้อเหลือง ถูกตัด)	156 ครั้ง	28 ครั้ง	121 เรือง						
1.1.1. จีบานท์ซึ่งเรียนเพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยใน ภาระ 30 วัน (จีบานท์ซึ่งเรียนซึ่งมีผลต่อสุขภาพร่างกาย ซึ่งดำเนินการลดลงที่สูง ที่สุด 30 วัน บุกรากท์ที่รับเรื่องไข้ระบะบุรุษเสื้อเหลือง ถูกตัด)	156 ครั้ง	28 ครั้ง	121 เรือง						
1.1.2. จีบานท์ซึ่งเรียนเพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยใน ภาระ 30 วัน (จีบานท์ซึ่งเรียนซึ่งมีผลต่อสุขภาพร่างกาย ซึ่งดำเนินการลดลงที่สูง ที่สุด 30 วัน บุกรากท์ที่รับเรื่องไข้ระบะบุรุษเสื้อเหลือง ถูกตัด)	0 ครั้ง	0 เรือง	0 เรือง						
1.2. จีบานท์ซึ่งเรียนเพื่อช่วยรักษาภาระ (เรือง) (เรือง)	0 ครั้ง	0 เรือง	0 เรือง						
2. แซมวลาเว็บไซต์ในภาษาไทยต่อเนื่องเรียน จำนวนครั้ง ครั้งเดียวกันทั้งหมดที่รับเรียน จำนวนครั้ง ครั้งเดียวกันทั้งหมดที่รับเรียน (เรือง)	6 ครั้ง	6 ครั้ง	6 ครั้ง						

*** หมายเหตุ บุกรากท์ซึ่งเรียนที่บุกรากท์ได้ภายใน 15 วัน

รายงานผลตัวชี้วัดการเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 5 ประวัติการขอรับสมัครของเรียน (ภายใน 15 วัน) ไตรมาส 3/2562

จำนวนตัวอย่างเชิงข้อมูล ของ ภาค 3						
	ภาค.1	ภาค.2	ภาค.3	ภาระของภาค 3		
ประเภทตัวอย่างเชิง	Call Center (Code C)	สถาบัน (Code I)	Internet ลูกค้า + พัฒนาการ ระบบดิจิทัล (Code I)	Call Center (Code C)	สถาบัน. (Code I)	Internet ลูกค้า + พัฒนาการ ระบบดิจิทัล (Code I)
1. จำนวนตัวอย่างเชิงห้องเรียน (เรื่อง)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง			
1.1 จำนวน (เรื่อง) ตัวอย่างเชิงที่ดำเนินการขอสมัครเข้า สอบภาคพิเศษ 15 วัน						
(จำนวนตัวอย่างเชิงห้องเรียนที่ห้องประชุมฯ ศึกษานิยมการสอนที่นั่ง ผู้สอบ 15 วัน ซึ่งถูกกำหนดให้ลงทะเบียนเข้าสอบบังคับ เรียนของแต่ละ)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง			
2. หมายเหตุ (บันทึกในกรณีตัวอย่างเชิงข้อมูล จำนวน ห้องเรียนที่ห้องประชุมฯ ดำเนินการเข้ามาแล้ว ภายนอก บันทึกห้องที่จะต้องสมัครเข้าสอบของลูกค้า)	6 หก	6 หก	6 หก			

*** หมายเหตุ บันทึกตัวอย่างเชิงข้อมูลต่อตัวภายนอก 15 วัน

รายงานผลตัวอย่างเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 6 ประวัติการทดสอบความเร็วอินเทอร์เน็ต (ภายใน 15 วัน) ระยะ ไตรมาส 1-3/2562

	จำนวนครั้งที่ลองเชื่อมต่อ				กาก.3			
	กาก.1	กาก.2	กาก.3	กาก.4	กาก.3	กาก.4	กาก.3	กาก.4
ประเมินค่าของเรียน	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ซึ่งใช้ในโทรศัพท์ + พัฒนา ภารกิจ ช่วยเหลือ (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ซึ่งใช้ในโทรศัพท์ + พัฒนา ภารกิจ ช่วยเหลือ (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)
1. จำนวนครั้งที่ลองเชื่อมต่อ (เรื่อง)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง					
1.1 จำนวน (เรื่อง) ที่รีเซ็ตเพื่อกำหนดการทดสอบความเร็ว โดยไม่กำหนด 15 วัน (จำนวนครั้งที่ลองเชื่อมต่อทุกประเภท ซึ่งคำนึงถึงการทดสอบเพียง ผู้คนทั่วไป 15 วัน ผู้ใช้งานที่ต้องติดต่อผู้ดูแลที่ไม่ใช่ระบบซื้อขาย และอื่นๆ)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง					
2. หมายเหตุ (วัน) ที่มีในการติดต่อครั้งเดียว จำนวนครั้งที่ ลองเชื่อมต่อทุกประเภท รวมทั้งที่ต้องติดต่อผู้ดูแลที่ไม่ใช่ระบบซื้อขาย และอื่นๆ ที่รับเรื่องร้องเรียนที่บุคคลภายนอก 15 วัน	6 ครั้ง	6 ครั้ง	6 ครั้ง					

*** หากยอด นับรวมครั้งของการติดต่อทั้งหมด 15 วัน