



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๔๓๖/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๒
เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กบว.(ก๓) ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส) ๑๒๐๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๒ จัดส่งให้ กบว.(ก๓) ภายในวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๒ ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ก๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/ กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


๙ ๓.๓.๒๕๖๒
(นายอาทิตย์ ธรรมานา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟผ. ไตรมาสที่ 3/2562 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สบ. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3						ภาพรวมของภาค 3					
	กฟผ.1			กฟผ.2			กฟผ.3					
	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	27 /	7	18 /	6.3								
2. การให้บริการ	12	1	3	6.6								
3. พฤติกรรมพนักงาน	12	0	6	6.2								
4. การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	5	0	4	6.7								
5. การอุทธรณ์การระงับไฟฟ้า	0	0	2	5.5								
6. อื่นๆ*	1	1	4	6								
รวม	57 /	9	37	6.3								

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการอุทธรณ์จ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องเร่งด่วน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟผ. สสยผ ไตรมาสที่ 1-3/2562 จำแนกตามพื้นที่เสี่ยงเรื่องลูกค้า
(Call Center (Code C) สบ. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 1						จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3					
	กฟผ.1			กฟผ.2			กฟผ.3			กฟผรวมของภาค 3		
	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน	Call Center (Code C)	สบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อ ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	71	21	61	6.4								
2.การให้บริการ	33	4	14	6.3								
3.พฤติกรรมพนักงาน	34	2	12	6.4								
4.การตอบโต้/แจ้งค่าไฟฟ้า	9	0	15	6.5								
5.การดูแลเรื่องกระแสไฟฟ้า	7	0	9	5.7								
6.อื่นๆ*	2	1	10	6								
รวม	156	28	121	6.3								

หมายเหตุ : * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่เป็นไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดทะเบียน/คืนบัตร พฤติกรรมพนักงาน และการถูกจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องเร่งด่วน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 3/2562

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3												
ประเภทข้อร้องเรียน	กฟผ.1			กฟผ.2			กฟผ.3			ภาพรวมของภาค 3		
	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	
	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.บ.น. (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง									
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1+1.1.2)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง									
ร้อยละ (ตอบสนอง)	= ร้อยละ 100.00	= ร้อยละ 100.00										
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน กำหนด 30 วัน	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง									
(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง ทั้งหมดภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)												
ร้อยละ (ตอบสนองภายใน 30 วัน)												
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน กำหนด	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง									
(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง เป็นระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)												
ร้อยละ (ตอบสนองเกิน 30 วัน)												
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง									
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)												
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับ เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6 วัน	6 วัน	6 วัน									

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สสสธ ไตรมาส 1-3/2562

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3									
	กฟผ.1			กฟผ.2			กฟผ.3			ภาพรวมของภาค 3
	Call Center (Code C)	ส.ป.น. (Code I)	Internet โทรศัพท์ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.ป.น. (Code I)	Internet โทรศัพท์ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.ป.น. (Code I)	Internet โทรศัพท์ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลง ระบบเอง (Code I)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง							
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1-1.1.2)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง							
ร้อยละ (ตอบสนอง)										
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน กำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง ทั้งหมดภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง							
ร้อยละ (ตอบสนองภายใน 30 วัน)										
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เป็น กำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง เป็นระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง							
ร้อยละ (ตอบสนองเกิน 30 วัน)										
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง							
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)										
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับ เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6 วัน	6 วัน	6 วัน							

***หมายเหตุ: นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

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

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3												
ประเภทข้อร้องเรียน	ภพ.1			ภพ.2			ภพ.3			ภาพรวมของภาค 3		
	Call Center (Code C)	สน.บ. (Code I)	Internet อุกา ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กท.ล. ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สน.บ. (Code I)	Internet อุกา ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กท.ล. ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สน.บ. (Code I)	Internet อุกา ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กท.ล. ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สน.บ. (Code I)	Internet อุกา ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กท.ล. ระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง									
1.1 จำนวน (เรื่อง) ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบตนเองแล้วภายในกำหนด 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบซึ่งแจ้งวันภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	57 เรื่อง	9 เรื่อง	37 เรื่อง									
ร้อยละ (ตอบตนเองแล้ว 15 วัน)												
2. ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6 วัน	6 วัน	6 วัน									

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาส 3/2562

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) **ระบบ** ไตรมาส 1-3/2562

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3											
	ภท.1			ภท.2			ภท.3			ภาพรวมของภาค 3		
	Call Center (Code C)	ส.ป. (Code I)	Internet อุก้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.ป. (Code I)	Internet อุก้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.ป. (Code I)	Internet อุก้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพ.ลง ระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	ส.ป. (Code I)	Internet อุก้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพ.ลง ระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง									
1.1 จำนวน (เรื่อง) ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้วภายในกำหนด 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกไว้ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	156 เรื่อง	28 เรื่อง	121 เรื่อง									
ร้อยละ (ตอบสนองแล้ว 15 วัน)												
2. ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6 วัน	6 วัน	6 วัน									

***หมายเหตุ: นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน