การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๙๘๖/๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๓

เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กบว.(ภ๓) ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ต่อท้ายหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส) ๓๐๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๓ (ตามแบบฟอร์มที่ปรับปรุงใหม่) จัดส่งให้ กบว.(ภ๓) ภายในวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๓ ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๓/กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑๐ เม.ย. ๖๓

(นางธนวรรณ ใจดี)
รก.บล.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2563

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไตรมาสที่ 1/2563
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) Internet (Code I) และ PEA Smart Plus (Code M))

	กฟภ. 1							
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน	รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	มีชื่อ** ผู้ร้องเรียน	ไม่มีชื่อ*** ผู้ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	15	0	10	1	6.85	26	23	3
- ไฟฟ้าดับบ่อย	7	0	5	0	7.08	12	12	0
- ไฟฟ้าตก	7	0	5	0	6.42	12	10	2
- ไฟฟ้าเกิน	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้ากระพริบ	0	0	0	1	6.00	1	0	1
- ไฟฟ้ารั่ว	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้าลัดวงจร	0	0	0	0	0	0	0	0
- อื่นๆ	1	0	0	0	10.00	1	1	0
2.การให้บริการ	12	0	3	1	7.31	16	14	2
3.พฤติกรรมพนักงาน	9	0	2	2	5.54	13	9	4
4.การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	2	0	3	2	4.86	7	5	2
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	4	2	1	1	6.00	8	7	1
6.อื่นๆ*	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	42	2	19	7	6.41	70	58	12

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

** มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ หรือนามสกุลชัดเจน

*** ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล / ใช้นามสมมติ และไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2563

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า **สะสม** ไตรมาสที่ 1/2563

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟภ. 1							
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน	รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	มีชื่อ** ผู้ร้องเรียน	ไม่มีชื่อ*** ผู้ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	15	0	10	1	6.85	26	23	3
- ไฟฟ้าดับบ่อย	7	0	5	0	7.08	12	12	0
- ไฟฟ้าตก	7	0	5	0	6.42	12	10	2
- ไฟฟ้าเกิน	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้ากระพริบ	0	0	0	1	6.00	1	0	1
- ไฟฟ้ารั่ว	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้าลัดวงจร	0	0	0	0	0	0	0	0
- อื่นๆ	1	0	0	0	10.00	1	1	0
2.การให้บริการ	12	0	3	1	7.31	16	14	2
3.พฤติกรรมพนักงาน	9	0	2	2	5.54	13	9	4
4.การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	2	0	3	2	4.86	7	5	2
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	4	2	1	1	6.00	8	7	1
6.อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	42	2	19	7	6.41	70	58	12

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าและการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

** มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ หรือนามสกุลชัดเจน

*** ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล / ใช้นามสมมติ และไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2563

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2563

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟก. 1				รวม (เรื่อง)
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	42	2	19	7	70
1.1. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.2+1.1.3)	42	2	19	7	70
ร้อยละ(ตอบสนอง)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 15 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	40	2	18	7	67
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 15 วัน)	1.0	1.0	0.9	1.0	0.96
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน* (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	42	2	19	7	70
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 30 วัน)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0	0	0	0	0
ร้อยละ(ตอบสนองเกิน 30วัน)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0	0	0	0	0
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2. ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน					
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.3	4.5	5.4	6	22
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้วนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.8	4.5	6.0	6	23

* หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2563

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน **สะสม** ไตรมาสที่ 1/2563

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟก. 1				รวม (เรื่อง)
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	42	2	19	7	70
1.1. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.2+1.1.3)	42	2	19	7	70
ร้อยละ(ตอบสนอง)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 15 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	40	2	18	7	67
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 15 วัน)	0.95	1.00	0.95	1.00	0.96
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายใน 30 วัน* (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	42	2	19	7	70
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 30 วัน)	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
1.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกิน 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0	0	0	0	0
ร้อยละ(ตอบสนองเกิน 30วัน)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0	0	0	0	0
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2. ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน					
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.3	4.5	5.4	6	22
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้วนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.8	4.5	6.0	6	23

* หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน