



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กบว.(ภ๓)

เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๗๗๙/๒๕๖๗

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๗

เรียน อ ก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กกท.(ปส) เลขที่ ๓๗๖/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗ ขอความอนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๗ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓) ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๗ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๗ ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ [FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๔:๖๓/gbw.\(ภ๓\)/๕.แผนกลุ่มค้าและการตลาด \(ผลต\)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗/gpk.๑](FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๔:๖๓/gbw.(ภ๓)/๕.แผนกลุ่มค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗/gpk.๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายยาดุราษฎร์ นิรันดร์)

อ ก.บล.ก.๑

แผนกลุ่มค้าสัมพันธ์

โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติชั้นเรื่องเรียน พ.ศ. "ธรรมชาติ ๑/๒๕๖๑ จ้าระยะบัรบีฟลีดส์ของคุณครูฯ
ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑

ตารางที่ ๑ จำนวนชั้นเรียนเรียน พ.ศ. "ธรรมชาติ ๑/๒๕๖๑ จ้าระยะบัรบีฟลีดส์ของคุณครูฯ
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

ประมวลผลชั้นเรียน	จำนวนชั้นเรียนเรียน ของ ภาค ๓										
	ภาค.๑		ภาค.๒/กพก.๒/กพก.๒/กพก.๒		กพก.๓/กพก.๓/กพก.๓/กพก.๓						
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค่า ร้องเรียนเบ็ดเตล็ด ในภารติ + พัฒนา พ.ศ. ลัทธบลลง (Code I) (เรื่อง)	ระบบเวลา (วัน)และ ในการติดต่อ ชั้นเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค่า ร้องเรียนเบ็ดเตล็ด ในภารติ + พัฒนา พ.ศ. ลัทธบลลง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค่า ร้องเรียนเบ็ดเตล็ด ในภารติ + พัฒนา พ.ศ. ลัทธบลลง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	
1. ศูนย์ฯพัฒนา	18	-	15	13.7							
2. การให้บริการ	19	-	3	11.9							
3. พฤติกรรมพนักงาน	2	1	3	16.8							
4. การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า	13	-	2	10.4							
5. การซ่อมจ่ายกระแสไฟฟ้า	11	-	5	10.3							
6. อื่นๆ*	1	-	-	28							
รวมทั้งสิ้น (รวมทั้ง ๑ - ๖)	64	1	28	12.5 /							

หมายเหตุ * ประมวล จำนวน "เดือน" ไม่มาเพื่อเรียน เสียไฟฟ้ากรด มิ透率ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหายไป หรือมีรูระทึบต่างๆ สำนักงานธุรการสำนักงานนักเรียน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนขอร้องเรียน พฝ. สูงสุด ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบบันทึกเสียงของศูนย์ฯ

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

ประเด็นที่ขอร้องเรียน	จำนวนขอร้องเรียน ข้อมูล ภาค 3					
	กพท.1		กพท.2/กพช.2/กพท.2		กพน.3/กพช.3/กพท.3	
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ร้องเรียนทั้งหมด + พัฒนา กพฝ. ลังชุมชนเมือง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ ร้องเรียนทั้งหมด + พัฒนา กพฝ. ลังชุมชนเมือง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. คุณภาพไฟฟ้า	18	-	15	13.7		
2. การให้บริการ	19	-	3	11.9		
3. พอดีกรุงเทพมหานคร	2	1	3	16.8		
4. การดูแลผู้คน/เจ้าหน้าที่	13	-	2	10.4		
5. การถูกกดจี้ยกเว้นเพื่อ	11	-	5	10.3		
6. อื่น*	1	-	-	28		
รวมทั้งสิ้น (รวมช่อง 1 - 6)	64	1	28	12.5		

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ “ไม่ระบุ” เสาไฟฟ้าชำรุด มีเตอร์ไฟฟ้าหลุด สายไฟฟ้าหลุด หรือมีรอยต่อปั๊กติด牢 สำนักงานธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประวัติการติดต่อสนับสนุนชื่อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1/2561

	จำนวนชื่อร้องเรียน ของภาค 3						กพท.3/กพก.3/กพด.3
	กพก.1			กพก.2/กพก.2/กพก.2/กพด.2			
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สถาบัน (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ฯ ร้องเรียนโดยตรง + หนังงาน กพก. ถังระเบบดง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สถาบัน (Code I) (เรื่อง)	Internet ศูนย์ฯ ร้องเรียนโดยตรง + หนังงาน กพก. ถังระเบบดง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	กพท.3/กพก.3/กพด.3
บริษัทซื้อขายเรียน							Internet ศูนย์ฯ ร้องเรียนโดยตรง + หนังงาน กพก. ถังระเบบดง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนชื่อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	64 เรื่อง	1 เรื่อง	28 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตลอดเวลา (1.1+1.2)	60 เรื่อง	1 เรื่อง	24 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1.1 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจงภายใน 30 วัน (จำนวนชื่อร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบและเดิน ทางศูนย์ฯ)	60 เรื่อง	1 เรื่อง = รับผล....	24 เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....
1.1.2 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ให้กับหน่วย (จำนวนชื่อร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบชี้แจงในระบบและเดิน ทางศูนย์ฯ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบและเดิน ทางศูนย์ฯ)	0 เรื่อง	0 เรื่อง = รับผล....	24 เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....
1.2 จำนวนชื่อร้องเรียนที่รู้ผลระหว่าง ดำเนินการ	4 เรื่อง	0 เรื่อง = รับผล....	4 เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....เรื่อง = รับผล....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการรับ ชื่อร้องเรียน (จำนวนชื่อร้องเรียน ทั้งหมดทุกรายที่ดำเนินการ ยติดต่อ นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบและเดินทางศูนย์ฯ)	11.7 วัน	14 วัน	13.5 วันวันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมชื่อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประศติบริการพารอ卜สนองชั้นร่องเรียน (30 วัน) ห้องเรียน ๑๗๓๘๙ ๑/๒๕๖๑

ประดานพชร์อัลเรียน	จำนวนผู้ร้องเรียน ของ กาน ๓					
	กพท.1		กพท.2 กพท.3/กพท.2		กพท.3/กพท.3/กพท.3	
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สถาบัน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร้องเรียนเบื้องต้น + พนักงาน พท. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สถาบัน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร้องเรียนเบื้องต้น + พนักงาน พท. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	64 เรื่อง	1 เรื่อง	28 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1. จำนวนผู้ร้องเรียนพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร	60 เรื่อง	1 เรื่อง	24 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
ตลอดประเทศ (1.1+1.1.2)	= ร้อยละ.....	= ร้อยละ 100	= ร้อยละ.....	= ร้อยละ.....	= ร้อยละ.....	= ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวนวัน ซึ่งร้องเรียนที่ ดำเนินการพัฒนาสู่ผู้เสียหาย 30 วัน (จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะได้ 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบขั้นสุดท้าย ของถูกค้า)						
		1 เรื่อง = ร้อยละ.....	24 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนวัน ซึ่งร้องเรียนที่ ดำเนินการต่อไปสู่เจ้าของ กมธกช (จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ที่ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะได้ 30 นับจากวันที่รับเรื่องในระบบขั้นสุดท้าย ของถูกค้า)						
		0 เรื่อง = ร้อยละ.....	24 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนผู้ร้องเรียนพื้นที่รัฐและภาค ต่างภูมิภาค	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน) เอกสารในกราฟชี้ ที่ร้องเรียน (จำนวนทุกชื่อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทพื้นที่ในกรุงเทพ ฯตั้งแต่วันที่รับเรื่องใน ระบบขั้นสุดท้ายถูกค้า)	11.7 วัน	14 วัน	13.5 วันวันวันวัน

***หมายเหตุ นับรวมซึ่งร้องเรียนที่ปฏิடิถ่ายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประศิทธิภาพการตอบสนองชั้อรุณารីយន (15 วัน) ต្រមាស 1/2561

	จำแนกชื่อเรียน ของ กศ 3				กพน.3/กพด.3/กพก.3/กพต.3
	กพก.1	กพก.2/กพก.2/กพก.2	กพน.2/กพก.2/กพก.2	กพน.3/กพด.3/กพก.3/กพต.2	
ประเมินร้อเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Call Center สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า เรื่องเรียนโดยตรง + ผู้งาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า เรื่องเรียนโดยตรง + ผู้งาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนชื่อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	41 เรื่อง	1 เรื่อง	14 เรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนชื่อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนชื่อร้องเรียนที่ทางราชการลงนาม ซึ่งดำเนินการต่อไปแล้วทั้งหมดภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบเบ็ดเตลุง ของลูกค้า)	41 เรื่อง = ร้อยเก้า.....	1 เรื่อง = ร้อยเอ็ด.....	14 เรื่อง = ร้อยสิบ.....เรื่อง = ร้อยสิบ.....เรื่อง = ร้อยสิบ.....
2. ระยะเวลา(วัน)และวันในการยศ ชื่อร้องเรียน (จำนวนที่รอการเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยศตัวแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบเบ็ดเตลุง ของลูกค้า)	7 วัน	14 วัน	9 วันวันวัน

ตารางที่ 6 ประสีทบริการการตอบสนองชู้ร้องเรียน (15 วัน) แบบมามส 1/2561

	จำนวนผู้ร้องเรียน ของ กต 3						กพก.3/กพก.3/กพก.3/กพก.3
	กพก.1		กพก.2/กพก.2/กพก.2/กพก.2		กพก.3		
ประดิษฐ์ชื่อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	ศปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร่องเรียบโดยตรง + พัสดุงาน กพก. คงระบบยัง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	ศปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร่องเรียบโดยตรง + พัสดุงาน กพก. คงระบบยัง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
1. จำนวนชู้ร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	41 เรื่อง	1 เรื่อง	14 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
1.1 จำนวนชู้ร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนชู้ร้องเรียนทั้งหมดที่บรรเทา ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อยในระบบเพียง 1 ชุดถูกค้า)	41 เรื่อง	1 เรื่อง = ร่องรอย.....	14 เรื่อง = ร่องรอย.....เรื่อง = ร่องรอย.....เรื่อง = ร่องรอย.....เรื่อง = ร่องรอย.....เรื่อง = ร่องรอย.....
2. ระยะเวลา(วัน)และถึงในการยติชื่อของเรียน (จำนวนชู้ร้องเรียนทั้งหมดที่ดำเนินการยติชื่อภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อยในระบบเพียง 1 ชุดถูกค้า)			9 วันวันวันวันวัน