



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)
เลขที่ ก.๑ กบส. (ลส.) ๑๒๓๑/๒๕๖๑ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๑
เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กกท.(ปส) เลขที่ ๓๗๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ขอความ
อนุเคราะห์ให้ กบส.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กบว.(ก๓)
ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑ นั้น

กบส.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่
FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ก๓)/๕.แผนลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/
กฟภ.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายอาตุลธรรมา นิโรจน์)
อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติซื้อเครื่องเรียน

ไตรมาสที่ 1/2561

ตารางที่ 1 จำนวนซื้อเครื่องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทซื้อเครื่องเรียน	จำนวนซื้อเครื่องเรียน ของ ภาค 3											
	กฟภ.1				กฟภ.2/กฟภ.2/กฟภ.2				กฟภ.3/กฟภ.3/กฟภ.3/กฟภ.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	18	-	15	13.7								
2. การให้บริการ	19	-	3	11.9								
3. พฤติกรรมพนักงาน	2	1	3	16.8								
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	13	-	2	10.4								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	11	-	5	10.3								
6. อื่นๆ*	1	-	-	28								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	64	1	28	12.5 /								

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ "ไม่มีไฟฟ้าใช้" "เสาไฟฟ้าชำรุด" "มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ" "สายไฟฟ้าหย่อน" หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟผ. สะสม ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สบ. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3											
	กฟผ.1				กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2				กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	18	-	15	13.7								
2. การให้บริการ	19	-	3	11.9								
3. พฤติกรรมพนักงาน	2	1	3	16.8								
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	13	-	2	10.4								
5. การถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	11	-	5	10.3								
6. อื่นๆ*	1	-	-	28								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6)	64	1	28	12.5								

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3							
	กพค.1				กพค.2/กพค.2/กพค.2			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพค. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพค. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	64 เรื่อง	1 เรื่อง	28 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	60 เรื่อง = ร้อยละ	1 เรื่อง = ร้อยละ 100	24 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบปรับพึงเสียง ของลูกค้า)	60 เรื่อง = ร้อยละ	1 เรื่อง = ร้อยละ	24 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เป็นกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบปรับพึงเสียง ของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ	0 เรื่อง = ร้อยละ	24 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	4 เรื่อง = ร้อยละ	0 เรื่อง = ร้อยละ	4 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบปรับพึงเสียงของลูกค้า)	11.7 วัน	14 วัน	13.5 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สหสม ไตรมาส 1/2561

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3									
ประเภทข้อร้องเรียน	กพท.1			กพท.2/กพท.2/กพท.2			กพท.3/กพท.3/กพท.3/กพท.3		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	64 เรื่อง	1 เรื่อง	28 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	60 เรื่อง = ร้อยละ.....	1 เรื่อง = ร้อยละ 100	24 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	60 เรื่อง = ร้อยละ.....	1 เรื่อง = ร้อยละ.....	24 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	24 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	11.7 วัน	14 วัน	13.5 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองของโรงเรียน (15 วัน) สสส โทรมาส 1/2561

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3						
ประเภทข้อร้องเรียน	กฟผ.1			กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2		กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	41 เรื่อง	1 เรื่อง	14 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	41 เรื่อง = ร้อยละ.....	1 เรื่อง = ร้อยละ.....	14 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	7 วัน	14 วัน	9 วัน	วัน	วัน	วัน