



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๒๒๙๖/๒๕๖๑ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๒/๒๕๖๑
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กทท.(ปส) เลขที่ ๘๒๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ ขอความ
อนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓)
ภายในวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่
FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/
กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑๒ ก.ค. ๒๕๖๑

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)
อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 2/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 2/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3												
ประเภทข้อร้องเรียน	กฟภ.1				กฟน.2/กฟฉ.2/กฟภ.2/กฟต.2				กฟน.3/กฟฉ.3/กฟภ.3/กฟต.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	36	4	17	16.5								
2. การให้บริการ	21	1	5	17.4								
3. การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	7	1	2	12								
4. พฤติกรรมพนักงาน	9	1	3	13.2								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	6	-	2	10.8								
6. อื่นๆ*	-	-	-	-								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6)	79	7	29	15.6								

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่แจ้งไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าดินแดนเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟผ. สขสม ไตรมาสที่ 1-2/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3												
ประเภทข้อร้องเรียน	กฟผ.1				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)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	54	4	32	16								
2. การให้บริการ	40	1	8	15.6								
3. การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	9	2	5	14								
4. พฤติกรรมพนักงาน	22	1	5	11.8								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	17	-	7	10.9								
6. อื่นๆ*	1	-	-	28								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6)	143	8	57	14.7								

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3							
	กพท.1				กพท.2/กพท.2/กพท.2			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพท. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	79 เรื่อง	7 เรื่อง	29 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	73 เรื่อง = ร้อยละ	7 เรื่อง = ร้อยละ 100	28 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 นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	73 เรื่อง = ร้อยละ	7 เรื่อง = ร้อยละ	28 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ	0 เรื่อง = ร้อยละ	0 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	6 เรื่อง = ร้อยละ	0 เรื่อง = ร้อยละ	1 เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	16 วัน	17.5 วัน	13.1 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) **สะสม** ไตรมาส 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3							
	กฟภ.1				กฟน.2/กฟผ.2/กฟภ.2/กฟต.2			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	143 เรื่อง	8 เรื่อง	57 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	137 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ 100	55 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 นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	137 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ.....	55 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.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	6 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	2 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	14.5 วัน	17.1 วัน	14.3 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) สะสม ไตรมาส 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3									
	กฟภ.1			กฟน.2/กฟผ.2/กฟท.2/กฟต.2			กฟน.3/กฟผ.3/กฟท.3/กฟต.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	74 เรื่อง	14 เรื่อง	31 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	
1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้วภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	74 เรื่อง = ร้อยละ.....	14 เรื่อง = ร้อยละ.....	31 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	8.3 วัน	12 วัน	8.8 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	