



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)  
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลศ.) ๒๕๙๖/๒๕๖๗ วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๒/๒๕๖๑  
เรียน อ ก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กกท.(ปส) เลขที่ ๘๗๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ ขอความ  
อนุเคราะห์ให้ กบล.ก.๑ รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กบว.(ก๓)  
ภายในวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ  
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่  
FTP://๓๗.๓๐.๗.๒๓๗/๖๓/กบว.(ก๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/  
กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑๒.๗.๒๕๖๑

(นายอาดุรามา นิรจน์)

อ ก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์  
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติชั้นเรียนรายนัด  
ไตรมาสที่ 2/2561

ตารางที่ 1 จำนวนชั้นเรียนรายนัด ไตรมาสที่ 2/2561 จ้ากระบบรับฟังเสียงของครูฯ  
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code II))

	จำนวนชั้นเรียน ของ ภาค 3					
	กพก.1			กพก.2/กพก.3/กพก.2/กพก.2		
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค่า รับฟังเสียงโดยตรง ในร่องเสียง เพียงคนพาก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค่า รับฟังเสียงโดยตรง + พนักงานพาก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	กพก.3/กพก.3/กพก.3/กพก.3
1. คุณภาพพาก	36	4	17	16.5		
2. การให้บริการ	21	1	5	17.4		
3. การติดตามน้ำยา/แจ้งค่าไฟฟ้า	7	1	2	12		
4. พฤติกรรมผู้งาน	9	1	3	13.2		
5. การถูกงดจ่ายภาระและไฟฟ้า	6	-	2	10.8		
6. อื่นๆ*	-	-	-	-		
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	79	7	29	15.6		

หมายเหตุ \* ประ翛นทร์ อัมพร ใจมาก ไม่ได้ฟังเพียงครู่ มีครั้งหนึ่งฟังเพียงครู่ หรือมีครั้งที่บ่อยมากกว่ามาตรฐาน สำนักงานธุรการที่นิยมออกซูน เป็นต้น

เอกสารหมายเลข

ตารางที่ 2 จำนวนชั่วโมงเรียน พฟก. สสส. ตรมสท 1-2/2561 จัดระบบรับฟังเสียงของผู้ต่อ  
 (Call Center (Code C) สปบ. (Code I) และ Internet (Code II))

	จำนวนชั่วโมงเรียน ของ ภาค 3											
	ภาค.1		ภาค.2/ภาค.2/ภาค.2		ภาค.3/ภาค.3/ภาค.3							
ประชุมทางวิชาการเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน พฟก. ลงระบบของ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบของ (Code II) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบของ (Code II) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบของ (Code II) (เรื่อง)
1. ศูนย์พัฒนา	54	4	32	16								
2. การให้บริการ	40	1	8	15.6								
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าใช้ฟ้า	9	2	5	14								
4. ทดสอบรวมพนักงาน	22	1	5	11.8								
5. การยุติจ่ายและส่งฟ้า	17	-	7	10.9								
6. อื่นๆ*	1	-	-	28								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	143	8	57	14.7								

หมายเหตุ \* ประมาณที่อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มีต่อร่องไฟฟ้า มิติดปกติ สายไฟฟ้าหัก หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานธุรกิจที่ไม่มีอุปกรณ์ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ปรับเปลี่ยนการตอบสนองที่มีรุ่งเรือง (30 วัน) ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายน 2561

ଶ୍ରୀମଦ୍ଭଗବତ ପାତ୍ରଙ୍କିଣୀ ୩

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

จำนวนชั่วคราวเรียน ของ กต 3						
กพท.1			กพท.2/กพท.3/กพท.3		กพท.3/กพท.3/กพท.3	
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้งาน กพก. คงระบบ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้งาน กพก. คงระบบ (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
ประมวลขอร้องเรียน						Internet ถูกต้า ร้องเรียนโดยตรง + ผู้งาน กพก. คงระบบ (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนชั่วคราวเรียนเพียงครึ่ง (1.1+1.2)	143 เรื่อง	8 เรื่อง	57 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนชั่วคราวเรียนที่ดำเนินการ ด้วยตนเอง (1.1+1.12)	137 เรื่อง	8 เรื่อง	55 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1.1 จำนวนชั่วคราวเรียนที่ ดำเนินการด้วยตนเอง รายใหม่เพียงครึ่ง 30 วัน (จำนวนชั่วคราวเรียนที่ทางศูนย์ฯ ดำเนินการประเมิน ซึ่ง ดำเนินการต่อๆ ไปในรอบ 30 วัน นำไปรวมทั้งหมดเรื่อยๆ ในรอบປั้งๆ เดือน ของถูกต้า)						
1.1.2 จำนวนชั่วคราวเรียนที่ ดำเนินการต่อๆ ไป ภาระหนัก (จำนวนชั่วคราวเรียนที่ทางศูนย์ฯ ประเมิน ซึ่งดำเนินการต่อๆ ไปในรอบปั๊บๆ 30 วัน นำมาคำนวณทั้งหมดเรื่อยๆ ในการบันทึกสิ่ง ของถูกต้า)						
1.2 จำนวนชั่วคราวเรียนที่ยังเหลือ ดำเนินการ	6 เรื่อง	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)และวัน ชี้ร้องเรียน (จำนวนชั่วคราวเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน)						
ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยกเว้น นับจากวันที่รับเรื่องไป จะบันทึกเพียงครึ่งหนึ่ง (ครึ่งหนึ่ง)	14.5 วัน	17.1 วัน	14.3 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน

\*\*\*หมายเหตุ นับรวมชั่วคราวเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประวัติการซื้อขายตามบัญชีรายรับ-จ่าย (15 วัน) ไตรมาส 2/2561

	จำนวนเงินร้อยเยี่ยน ของ ก้า 3				ก้า 3/กพก.3/กพก.3			
	กพก.1	กพก.2/กพก.2/กพก.2/กพก.2	กพก.3/กพก.3/กพก.3	กพก.3/กพก.3/กพก.3	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)
ประมาณทั้งหมด	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร่องรอยติดต่อ + พัฒนา กพก. สังคมเบอง (Code I) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร่องรอยติดต่อ + พัฒนา กพก. สังคมเบอง (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร่องรอยติดต่อ + พัฒนา กพก. สังคมเบอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)	Call Center ลูกค้า (Code C) (เรื่อง)
1. จำนวนที่ซื้อขายเบ็ดเตล็ด (1.1+1.2)	35 เรื่อง	3 เรื่อง	17 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนที่ซื้อขาย เรียนที่ดำเนินการตลอดเดือนแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนที่ซื้อขายเรียนที่ทางสถาบันฯ ระบุไว้ ซึ่งดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ จนถึงทันทีภายใน 15 วัน นั้น) จำนวนที่รับเรื่องในระบบเบอร์ทั้งสี่ช่องทางลูกค้า)	35 เรื่อง = ร้อยละ.....	3 เรื่อง = ร้อยละ.....	17 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติชื่อจดหมาย (จำนวนที่ซื้อขายเรียนทั้งหมดทุก弋เงบที่ดำเนินการ ยกเว้น ภายใน 15 วัน ที่บีบ ร่วงที่รับเรื่องในระบบเบอร์ทั้งสี่ช่องทางลูกค้า)	9.5 วัน	11.6 วัน	8.4 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน

ตารางที่ 6 ปรับเปลี่ยนการต่อสัมภาระของเครื่องบิน (15 วัน) ที่รับมาต 1-2/2561

จ้านวนชื่อเรียกตามภาค 3						
ภาคที่ 1			ภาคที่ 2/ภาคที่ 3/ภาคที่ 3		ภาคที่ 3/ภาคที่ 2/ภาคที่ 2	
Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนเบ็ดเตล็ด + พนักงาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถ้าค้า ร้องเรียนเบ็ดเตล็ด + พนักงาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)
ประมวลเรื่ององค์กรภายใน						Internet เครือข่าย + พนักงาน กพก. ลงทะเบียน (Code I) (เรื่อง)
1. จ้านวนชื่อเรื่องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	74 เรื่อง	14 เรื่อง	31 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนชื่อเรื่องนี้ที่ดำเนินการขอส่งมอบผลลัพธ์ภายนอก จำนวน 15 วัน (จำนวนชื่อเรื่องที่ยังไม่ได้ประมวล ซึ่งดำเนินการตอบรับและจบทิ้งภายใน 15 วัน = ร้อยละ....)	74 เรื่อง = ร้อยละ....	14 เรื่อง = ร้อยละ....	31 เรื่อง = ร้อยละ....	.....เรื่อง = ร้อยละ....	.....เรื่อง = ร้อยละ....	.....เรื่อง = ร้อยละ....
1.2 จำนวนชื่อเรื่องที่ดำเนินการเบรุ๊บเพื่อสืบสาน ยอดค้าขาย						
2. ระบบทะเบล็อก(วัน) และสีในกราฟดูที่ชื่อเรียกตามภาค 3 (จำนวนชื่อเรื่องที่หักผลิตภัณฑ์ประจำที่ต่อเนื่องกัน บุคคลเดียว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับผู้ใช้งานของคุณ)				8.8 วัน	12 วัน	.....วัน
3. จำนวนชื่อเรียกตามภาค 3 ที่มีจำนวนชื่อเรื่องที่หักผลิตภัณฑ์ประจำที่ต่อเนื่องกัน บุคคลเดียว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับผู้ใช้งานของคุณ						.....วัน