




**การไฟฟ้านครหลวง**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ก๓)  
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๓๓๐/๒๕๖๑ วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๑  
เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กบว.(ก๓) เลขที่ กบว.(ก๓) ๑๐๓๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑ ขอความ  
อนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กบว.(ก๓)  
ภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. ทันท่วงทีต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ  
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่  
FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ก๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/  
กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายอาตุลรามา นิโรจน์)  
อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์  
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติข้อร้องเรียน  
ไตรมาสที่ 3/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 3/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า  
(Call Center (Code C) สบน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3											
	กฟภ.1				กฟน.2/กฟผ.2/กฟต.2/กฟต.2				กฟน.3/กฟผ.3/กฟต.3/กฟต.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	35	3	7	18								
2. การให้บริการ	19	1	5	14.4								
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	8	-	5	10.3								
4. พฤติกรรมพนักงาน	13	-	1	12								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	4	-	-	14								
6. อื่นๆ*	-	-	-	-								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	79	4	18	15.3								

หมายเหตุ \* ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ติดต่อขอชดเชย เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สหสัม ไตรมาสที่ 1-3/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า  
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3														
	กฟภ.1					กฟภ.2/กฟภ.2/กฟต.2					กฟภ.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	89	7	39	16.8											
2. การให้บริการ	59	2	13	15.2											
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	17	2	10	12.3											
4. พฤติกรรมพนักงาน	35	1	6	11.9											
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	21	-	7	11.3											
6. อื่นๆ*	1	-	-	28											
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	222	12	75	14.9											

หมายเหตุ \* ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองของห้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 3/2561

ประเภทห้องเรียน	จำนวนห้องเรียน ของ ภาค 3					
	กพท.1			กพท.2/กพท.2/กพท.2		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ห้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ห้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนห้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	79 เรื่อง	4 เรื่อง	18 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนห้องเรียนที่ดำเนินการตอบสถานะแล้ว (1.1.1+1.1.2)	72 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ 100	18 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	72 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	18 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	7 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	14.7 วัน	23.7 วัน	15.8 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน

\*\*\*หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สหสัมพันธ์ 1-3/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3					
	กพท.1			กพท.2/กพท.2/กพท.2		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	222 เรื่อง	12 เรื่อง	75 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบแล้ว (1.1.1+1.1.2)	215 เรื่อง = ร้อยละ.....	12 เรื่อง = ร้อยละ.....	75 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	215 เรื่อง = ร้อยละ.....	12 เรื่อง = ร้อยละ.....	75 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เป็นกักหนาด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	7 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	14.8 วัน	19.3 วัน	15 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน

\*\*\*หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาส 3/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3					
	กพท.1			กพท.2/กพท.2/กพท.2/กพท.2		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)  1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	79 เรื่อง	4 เรื่อง	18 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	8.5 วัน	0 วัน	8.2 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน
	38 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	9 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) สถิติ ไตรมาส 1-3/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3					
	กฟภ.1			กฟภ.2/กฟภ.2/กฟภ.2		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	222 เรื่อง	12 เรื่อง	75 เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง	.....เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทั่วภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	112 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	40 เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....	.....เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	8.3 วัน	12.2 วัน	8.7 วัน	.....วัน	.....วัน	.....วัน