



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๖๙๐/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๒
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กบว.(ภ๓) ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส) ๓๒๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๒ จัดส่งให้ กบว.(ภ๓) ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. หันตามกำหนดต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๒ ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ภ๓)/๕.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๒/ กฟภ.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


๑ เม.ย. ๒๕๖๒

(นายประวิทย์ ดวงศรี)

รท.บส.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติซื้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2562

ตารางที่ 1 จำนวนซื้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2562 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทซื้อร้องเรียน	จำนวนซื้อร้องเรียน 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)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ซื้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ซื้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ซื้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	6	5	9	6.7								
2. การให้บริการ	6	2	5	6.15								
3. พฤติกรรมพนักงาน	11	1	4	6.18								
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	3	-	4	6.14								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	3	-	6	5.3								
6. อื่นๆ*	-	-	3	4.6								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	29	8	31	6.14								

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เส้าไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สหสม ไตรมาสที่ 1/2562 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สบน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3											
	กฟภ.1				กฟน.2/กฟผ.2/กฟภ.2/กฟต.2				กฟน.3/กฟผ.3/กฟภ.3/กฟต.3			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า	6	5	9	6.7								
2. การให้บริการ	6	2	5	6.15								
3. พฤติกรรมพนักงาน	11	1	6	6.18								
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	3	-	4	6.14								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	3	-	6	5.3								
6. อื่นๆ*	-	-	3	4.6								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1-6)	29	8	31	6.14								

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ติดเอกซัน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองของห้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 1/2562

ประเภทห้องเรียน	จำนวนห้องเรียน ของ ภาค 3					
	ภท.1		ภท.2/ภท.2/ภท.2		ภท.3/ภท.3/ภท.3/ภท.3	
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สบน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนห้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนห้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	29 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ 100	31 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	29 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ.....	31 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ: นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สสสม ไตรมาส 1/2562

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3														
	กพท.1					กพท.2/กพท.2/กพท.2					กพท.3/กพท.3/กพท.3/กพท.3				
	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)	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)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง			
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	29 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ 100	31 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....			
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท) ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทั้งหมดภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	29 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ.....	31 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....			
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท) ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....			
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....	0 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....			
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วันวันวันวันวันวันวันวันวันวัน			

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาส 1/2562

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3					
	กพท.1			กพท.2/กพท.3/กพท.3/กพท.3		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กพท. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2) 1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	29 เรื่อง	8 เรื่อง	31 เรื่องเรื่องเรื่องเรื่อง
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	6.4 วัน	6.1 วัน	6 วันวันวันวัน
	29 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ.....	31 เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....เรื่อง = ร้อยละ.....

