



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

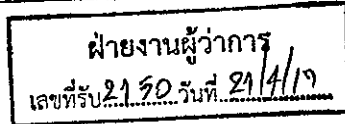
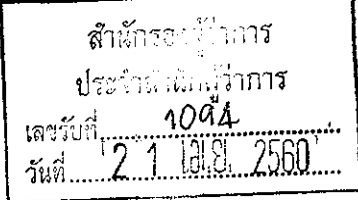
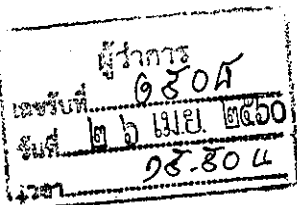
จาก กทท.

เลขที่ กทท.(ปส) 502 /2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2560
เรียน อ.ผ.วก.

ถึง ผ.วก.

วันที่ 19 เมษายน 2560



ตามอนุมัติ ผ.วก. ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2559 ให้ ผ.วก. ร่วมกับ ผ.วธ.(ภ1-4) พิจารณาทบทวนกระบวนการรายงานตัวชี้วัดจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 โดยให้รายงานข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบ e-ONE Portal จากช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I) รวมถึงช่องทางที่ลูกค้าบันทึกผ่านทาง Internet/พนักงานบันทึกโดยตรง (Code I Internet) ในปี 2560 (เอกสารแนบ 1) นอกจากนี้ ผ.วก. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4 ประจำปี 2560 โดยกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเรื่องจำนวนและประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมายระดับ 5 (เอกสารแนบ 2) สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าแต่ละภาคลดลง ร้อยละ 2 จากปี 2559
2. ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าแต่ละภาคภายในระยะเวลาที่กำหนด (30 วัน) ร้อยละ 100

ในการนี้ กทท. ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2560 เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 3) สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C), ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I) และ พนักงาน กฟภ. บันทึกข้อมูลโดยตรง/ลูกค้าบันทึกทาง Internet ของ กฟภ. (Code I Internet)

1.1 จำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2560

- 1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 710 เรื่อง โดยภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ ภาค 4 มีข้อร้องเรียนจำนวน 267 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
- 2) การตอบสนองข้อร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 98.28 ภายในระยะเวลาที่กำหนด (30 วัน)

ที่	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ข้อร้องเรียน	การดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
			ภายในกำหนด 30 วัน	เกินกำหนด 30 วัน	
1	1129 PEA Call Center (Code C)	323 เรื่อง	259 เรื่อง (ร้อยละ 98.48)	4 เรื่อง (ร้อยละ 1.52)	60 เรื่อง
2	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (Code I)	24 เรื่อง	19 เรื่อง (ร้อยละ 100)	-	5 เรื่อง
3	พนักงาน กฟภ. บันทึกข้อมูลโดยตรง และลูกค้าบันทึกทาง Internet ของ กฟภ. (Code I Internet)	363 เรื่อง	292 เรื่อง (ร้อยละ 97.99)	6 เรื่อง (ร้อยละ 2.01)	65 เรื่อง
รวมทั้งสิ้น		710 เรื่อง	570 เรื่อง (ร้อยละ 98.28)	10 เรื่อง (ร้อยละ 1.72)	130 เรื่อง

หมายเหตุ : การคำนวณร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียนไม่นำข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการมาคำนวณ

1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก คือ

1) ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 237 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 92 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39 ของจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า

2) ด้านการให้บริการ จำนวน 182 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 82 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45 ของจำนวนข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

3) ด้านพฤติกรรมพนักงาน และด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า จำนวน 88 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ด้านพฤติกรรมพนักงาน เป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33 ของจำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน

- ด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 34 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39 ของจำนวนข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

2. การจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพจน์มิชอบผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

2.1 จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 7 เรื่อง แยกตามประเภทได้ดังนี้

- | | |
|---|----------|
| 1) ทุจริตมิชอบ | 2 เรื่อง |
| 2) พนักงานละเว้นหน้าที่ | 1 เรื่อง |
| 3) พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต | ไม่มี |
| 4) การจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรม/ไม่โปร่งใส | ไม่มี |
| 5) อื่นๆ (เช่น งานด้านบุคลากร แต่งตั้ง โยกย้าย เป็นต้น) | 4 เรื่อง |

โดยภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ ภาค 1 มีข้อร้องเรียนจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 43 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

2.2 ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 7 เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. ทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ทชท

๗๖๔

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

เรียน อส.วก.

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๐

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อโปรดทราบตามที่ กกท. เสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๕๖๖

(นางบุษกร ตรีกัดดีชาติ)

อผ.วก.

24 เม.ย. 2560

ผบส.กกท.

โทร. 6162, 6166, 6168

อน นว

(นางดาราวรรณ พรหมกลีกร)

อก.กท

เรียน ผวก. ผ่าน รผก.(วก)

เพื่อโปรดทราบ

(นางจันทร์จิรา ธัญญาโภชน)

อส.วก.

24 เม.ย. 2560