



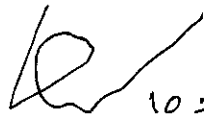
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กบว.(ภ๓)
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๐๓/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔/๒๕๖๑
เรียน อก.บว.(ภ๓)

ตามหนังสือ กบว.(ภ๓) เลขที่ กบว.(ภ๓) ๑๓๐๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๑
ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๑ จัดส่งให้
กบว.(ภ๓) ภายในวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไป นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๔/๒๕๖๑ ในระบบสารสนเทศ
บริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น พร้อมทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่
FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๓๑:๖๓/กบว.(ภ๓)/๕.แผนลูกค้าและการตลาด (ผลต)/บริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๑/
กฟก.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


10 ม.ค. ๒๕๖๒

(นายอดุลรามา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

แผนลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 4/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 4/2561 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				
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน		Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	
1. คุณภาพไฟฟ้า	29	2	8	15						
2. การให้บริการ	20	2	3	15.9						
3. การจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	7	1	5	14.6						
4. พฤติกรรมพนักงาน	15	-	4	17.4						
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	6	1	4	12.7						
6. อื่นๆ*	-	-	3	15.6						
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	77	6	27	15.4						

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานภูมิภาคที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สสสม ไตรมาสที่ 1-4/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3												
	กฟภ.1				กฟน.2/กฟน.2/กฟภ.2/กฟต.2				กฟน.3/กฟน.3/กฟภ.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 ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
ประเภทข้อร้องเรียน												
1. คุณภาพไฟฟ้า	118	9	47	16.9								
2. การให้บริการ	79	4	16	15.5								
3. การจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	24	3	15	13								
4. พฤติกรรมพนักงาน	50	1	10	13.9								
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	27	1	11	11.8								
6. อื่นๆ*	1	-	3	18.7								
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6)	299	18	102	15.4								

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เส้าไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 4/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3							
	กฟภ.1				กฟน.2/กฟล.2/กฟท.2/กฟด.2			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	77 เรื่อง	6 เรื่อง	27 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	71 เรื่อง = ร้อยละ.....	5 เรื่อง = ร้อยละ 100	26 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	71 เรื่อง = ร้อยละ.....	5 เรื่อง = ร้อยละ.....	26 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.....	1 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)	15.4 วัน	11.2 วัน	16.4 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สถิติ ไตรมาส 1-4/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3									
	กฟผ.1				กฟผ.2/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)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	299 เรื่อง	18 เรื่อง	102 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	293 เรื่อง = ร้อยละ.....	17 เรื่อง = ร้อยละ.....	101 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวน ข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	293 เรื่อง = ร้อยละ.....	17 เรื่อง = ร้อยละ.....	101 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	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.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	6 เรื่อง = ร้อยละ.....	1 เรื่อง = ร้อยละ.....	1 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	15.3 วัน	16.9 วัน	15.4 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาส 4/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค 3							
	กฟผ.1				กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สพ.น. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	77 เรื่อง	6 เรื่อง	27 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	37 เรื่อง = ร้อยละ.....	4 เรื่อง = ร้อยละ.....	14 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	9.8 วัน	8.5 วัน	10.7 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) สะสม ไตรมาส 1-4/2561

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)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	299 เรื่อง	18 เรื่อง	102 เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	149 เรื่อง = ร้อยละ.....	8 เรื่อง = ร้อยละ.....	54 เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า)	8.7 วัน	10.3 วัน	9.2 วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

SCAN ส่ง

18 ส.ค. 2561

ที่ กบว.(ภ3) 1304 /2561

เรียน อก.บส.(ภ1), อก.บส.(ภ2), อก.บส.(ภ3)

ตามหนังสือ กท. เลขที่ กท.(ปส) 1769/2561
ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2561 เรื่อง “ขอข้อมูลผลการ
ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส 4/2561” นั้น

กบว.(ภ3) ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการ
ข้อร้องเรียนไตรมาส 4/2561 (ตามแบบฟอร์มแนบ)
จัดส่งให้ กบว.(ภ3) ภายในวันที่ 4 มกราคม 2562
เพื่อ กบว.(ภ3) จัดทำสรุปรายงานจัดส่งให้ กท.
ทันตามกำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง
ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย

(นายขจรเกียรติ อัสวเบญจาง)

อก.บว.(ภ3)

18 ส.ค. 2561

แผนกลูกค้าและการตลาด/นริศร นโง
โทร.9334



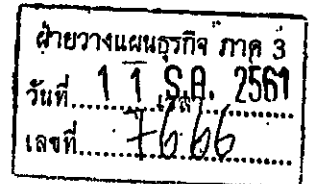
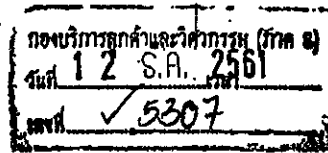
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กทท.

เลขที่ กทท.(ปส) 1769 /2561

เรื่อง ขอข้อมูลผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 4/2561

เรียน อ.ผ.ว.ธ.(ภ1-ภ4) และ อ.ก.สอ.



ผ.ว.ธ.(ภ3)

ถึง ผ.ว.ธ.(ภ1-ภ4) และ กสอ.

วันที่ 11 ธันวาคม 2561

อ.ผ.ว.ธ.(ภ3)

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กทท." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่1) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป นั้น

ในการนี้ กทท. ผวก. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 4/2561 (ตามแบบฟอร์มแนบ) จัดส่งให้ กทท. ภายในวันที่ 10 มกราคม 2562 เพื่อจัดทำสรุปรายงาน ผวก. ทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลตามเกณฑ์ชี้วัดที่สำคัญขององค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

- ☒ รก..... ☐ น.บ.ช.๙..... ☐ ผ.ว.ธ.....
☐ ชก..... ☐ ผ.ส.ธ..... ☒ ผ.ร.ด.....
☐ ว.ค.ก.๓๐..... ☐ ผ.ป.ง..... ☐ ผ.บ.พ.....
☐ เวียนทราบ
☐ เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
☐ เพื่อทราบและถือปฏิบัติ
☐ อื่น ๆ.....

[Signature]

(น.ส.นุชนาถ คนตรี)

อ.ก.ทท.

(นายขจรเกียรติ อัครเวียง)
อ.ก.บ.ว.(ภ3)

12 S.A. 2561

อ.ค.บ.ว.(ภ3)

[Signature]

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
ร.ผ.ว.ธ.(ภ3) รักษาการแทน อ.ผ.ว.ธ.(ภ3)

11 ธ.ค. 2561

ผ.ป.ส. กทท.

โทร. 6166, 6168