



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กลพ.
เลขที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๗๗๗๐/๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๓
เรียน อก.ลพ.

ตามหนังสือ กลพ. เลขที่ กลพ.(จข.) ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ ขอให้รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ไตรมาส ๓/๒๕๖๓ (ตามแบบฟอร์มที่ปรับปรุงใหม่) จัดส่งให้ กลพ. ภายในวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

กบล.ก.๑ ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๓ ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

5๗ ๘ ม.ค.๖๓

(นางธนวรรณ ใจดี)
รท.บส.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บส.ก.๑

แผนลูกค้าสัมพันธ์
โทร. (๓๑)๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง กฟข.ทุกเขต, ฝอภ.(ภ1-ภ4) และ กสอ.
เลขที่ กลพ.(จข.) 2 /2563 วันที่ 5 ตุลาคม 2563
เรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ไตรมาส 3/2563
เรียน ผชก. ทุกเขต, ฝอภ.(ภ1-ภ4) และ อก.สอ.

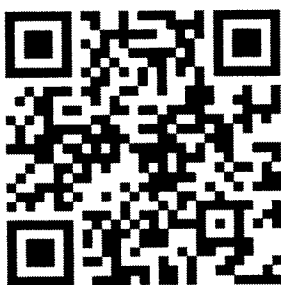
ตามความเห็นชอบของ ผวก. ลงวันที่ 27 มกราคม 2563 ให้ทุกหน่วยงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) พร้อมทั้งติดตามเรื่อง จนกระทั่งยุติเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) และให้ สวก. สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. นำเสนอ ผวก. ทราบ ทุกไตรมาส นั้น

ตามคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ท) 16/2563 เรื่องโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2563 เห็นชอบกรอบโครงสร้างองค์กรระยะ 5 ปี (2563-2567) และโครงสร้างองค์กรระยะที่ 1 (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2565) เพื่อให้รองรับภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีผลให้โครงสร้างหลักและสายการบังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงไป นั้น โดย กลพ. ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จึงขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส 3/2563 (ตามแบบฟอร์มที่ปรับปรุงใหม่ดังแนบ) จัดส่งให้ กลพ. ภายในวันที่ 10 ตุลาคม 2563 เพื่อจัดทำสรุปรายงาน ผวก. ทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลตามเกณฑ์ชี้วัดขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ ตั้งแต่ไตรมาส 4/2563 ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ PEA-VOC System ตามที่คู่มือกำหนด โดย กลพ. มีแผนในการประมวลผลสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) (PEA-VOC System) เป็นรายเดือน/รายไตรมาส โดยประมวลผลข้อมูลจากระบบฯ ในวันที่ 7 หลังสิ้นงวด (เดือน/ไตรมาส)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สุกนียมพร)

อก.ลพ.



สามารถ Download แบบฟอร์ม

ได้ตาม QR Code นี้

แผนกจัดการข้อร้องเรียน/จิววลย์

โทร. 9334 ๑, ๒

รายงานสถิติข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ 3/2563

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไตรมาสที่ 3/2563

(Call Center (Code C) สเปน. (Code I) Internet (Code I) และ PEA Smart Plus (Code M))

	กฟภ. 1							
	Call Center (Code C)	สเปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	รวม ข้อ ร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	มีชื่อ** ผู้ร้องเรียน	ไม่มีชื่อ*** ผู้ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	14	0	2	0	6.56	16	15	1
- ไฟฟ้าดับบ่อย	13	0	0	0	6.62	13	12	1
- ไฟฟ้าตก	0	0	1	0	9.00	1	1	0
- ไฟฟ้าเกิน	1	0	1	0	5.00	2	2	0
- ไฟฟ้ากระพริบ	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้ารั่ว	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้าลัดวงจร	0	0	0	0	0	0	0	0
- อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0
2.การให้บริการ	16	0	1	0	5.35	17	13	4
3.พฤติกรรมพนักงาน	11	0	2	0	6.77	13	9	4
4.การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	2	0	2	0	3.00	4	3	1
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	0	0	0	0	0	0	0	0
6.อื่นๆ*	0	0	1	0	9.00	1	1	0
รวม	43	0	8	0	6.41	51	41	10

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน

การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

** มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ หรือนามสกุลชัดเจน

*** ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล / ใช้นามสมมติ และไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า **สะสม** ไตรมาสที่ 1-3/2563

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟภ. 1							
	กฟภ. 1							
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลง ระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	รวม ข้อ ร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	มีชื่อ** ผู้ร้องเรียน	ไม่มีชื่อ*** ผู้ร้องเรียน
1.คุณภาพไฟฟ้า	45	2	19	3	6.87	69	58	11
- ไฟฟ้าดับบ่อย	32	2	9	1	6.93	44	36	8
- ไฟฟ้าตก	9	0	7	0	6.75	16	14	2
- ไฟฟ้าเกิน	3	0	1	0	6.25	4	4	0
- ไฟฟ้ากระพริบ	0	0	2	2	6.50	4	3	1
- ไฟฟ้ารั่ว	0	0	0	0	0	0	0	0
- ไฟฟ้าลัดวงจร	0	0	0	0	0	0	0	0
- อื่นๆ	1	0	0	0	10.00	1	1	0
2.การให้บริการ	37	2	7	2	6.71	48	39	9
3.พฤติกรรมพนักงาน	28	0	4	3	6.11	35	26	9
4.การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	6	1	8	4	5.26	19	14	5
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	4	2	1	1	6.00	8	7	1
6.อื่นๆ	0	0	3	0	8.67	3	3	0
รวม	120	7	42	13	6.51	182	147	35

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าและการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

** มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ หรือนามสกุลชัดเจน

*** ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน คือ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ-นามสกุล / ใช้นามสมมติ และไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 3/2563

3

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2563

ประเภทข้อร้องเรียน					รวม (เรื่อง)
	กฟภ. 1				
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	43	0	8	0	51
1.1. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.2+1.1.3)	43	0	8	0	51
ร้อยละ(ตอบสนอง)	1.00	#DIV/0!	1.00	#DIV/0!	1.00
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง ภายใน 15 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	43	0	8	0	51
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 15 วัน)	1.0	#DIV/0!	1.0	#DIV/0!	1.00
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง ภายใน 30 วัน* (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	43	0	8	0	51
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 30 วัน)	1.00	#DIV/0!	1.00	#DIV/0!	1.00
1.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง เกิน 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0	0	0	0	0
ร้อยละ(ตอบสนองเกิน 30วัน)	0.00	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!	0.00
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0	0	0	0	0
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	0.00	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!	0.00
2. ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน					
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่อง ถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.2	0	4.8	0	5.5
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ที่ดำเนินการยุติแล้วนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.2	0	4.8	0	5.5

*หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

รายงานสถิติข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1-3/2563

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน **สะสม** ไตรมาสที่ 1-3/2563

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟภ. 1				รวม (เรื่อง)
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	PEA Smart Plus (Code M)	
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	120	7	42	13	182
1.1. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว (1.1.2+1.1.3)	120	7	42	13	182
ร้อยละ(ตอบสนอง)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง ภายใน 15 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	118	7	41	13	179
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 15 วัน)	0.98	1.00	0.98	1.00	0.98
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง ภายใน 30 วัน* (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	120	7	42	13	182
ร้อยละ(ตอบสนองภายใน 30 วัน)	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
1.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบ ชี้แจง เกิน 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0	0	0	0	0
ร้อยละ(ตอบสนองเกิน 30วัน)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	0	0	0	0	0
ร้อยละ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2. ระยะเวลา(วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน					
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า	6.5	6.4	5.7	7	6.3
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ที่ดำเนินการยุติแล้วนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	6.7	6.4	6.0	7	6.4

* หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน