



ด่วนที่สุด

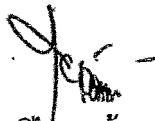
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ก๒) ถึง กษบ.(ก๓)
เลขที่ ก.๒ กบล.(ลส.) ๗๐๙ /๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.๒ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
เรียน อก.บว.(ก๓)

ตามหนังสือ กษบ.(ก๓) เลขที่ กษบ.(ก๓)๑๑๔๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ ขอให้
หน่วยง.นที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จัดส่งให้
กษบ.(ก๓) ภายในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐ นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

กบล.(ก๒) ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ.๒ ประจำปีไตรมาส
ที่ ๑/๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่ กทท.ผวก. กำหนด ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๒ แผ่น
(ตามเอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายฤทธิไกร เอื้อถาวรทิพัฒน์)
อก.บล.(ก๒)

๕ เม.ย. ๒๕๖๐

ที่ประชุม

ท กบว.(ก3) 1148/2560

เรียน อก.บส.(ก1), อก.บส.(ก2), อก.บส.(ก3)

ตามหนังสือ กกท. เลขที่ กกท.(ปส.) 342/2560
ลงวันที่ 16 มีนาคม 2560 เรื่อง "รายงานผลการ
ดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ไตรมาส 1/2560" นั้น

กบว.(ก3) ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อ
ร้องเรียนไตรมาส 1/2560 จัดส่งให้ กบว.(ก3) ภายใน
วันที่ 5 เมษายน 2560 เพื่อ กบว.(ก3) จัดทำสรุป
รายงานจัดส่งให้ กกท. ทันตามกำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วน
ที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(นายสิทธิโชค พรหมวงศ์)

ชก.บว.(ก3) รักษาการแทน อก.บว.(ก3)

27 มี.ค. 2560

กองบริหารลูกค้า

วันที่ 28 มี.ค. 2560

เลขที่ 3205

- ☒ รก.บส. ☐ ขก.บส. ☐ วศก.9 ☐ วศก.8
☐ นบพ.9 ☐ นบพ.8 ☐ ทผ.บธ. ☐ ทผ.มม.
☒ ทผ.ลส. ☐ ทผ.ผธ. ☐ ทผ.วฟ. ☐ ทผ.ธท.
☐ งธก. ☒ เพื่อทราบ
☒ ดำเนินการต่อไป

28 มี.ค. 2560



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท.

เลขที่ กกท.(ปส) 342 /2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 1/2560

เรียน อ.วธ.(ภ1-ภ4)

กองบริหารการดำเนินงาน (ภท 3)

วันที่ 21 มี.ค. 2560

เลขที่ 1148

ฝ่ายวางแผนและวิจัย กท. 3
17 มี.ค. 2560
1809

ถึง ผ.วธ.(ภ1-ภ4)

วันที่ 16 มีนาคม 2560

ตามความเห็นชอบ ผวก. ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560 เห็นชอบให้ ผ.วธ.(ภ1-ภ4) เร่งรัดติดตามและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ e - One Portal เป็นประจำทุกไตรมาส และรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาสเพื่อตอบสนองต่อเกณฑ์ชี้วัด นั้น

ในการนี้ กกท.ผวก. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 1/2560 (ตามแบบฟอร์ม) จัดส่งให้ กกท. ภายในวันที่ 10 เมษายน 2560 เพื่อจัดทำสรุปรายงานนำเสนอ ผวก. และใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลตามเกณฑ์ชี้วัดที่สำคัญขององค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

อน. นพ.

(นางดารารัตน์ พรหมกลีกร)

อ.ก.กท.

- อ.ก.วธ.(ภ3)

พ.วธ. 20 มี.ค. 60

(นายไพรัตน์ หึงสมบัติ)

อ.ผ.วธ.(ภ3)

พ.ก.วธ. 20 มี.ค. 60

(นายสิทธิโชค พรหมวงศ์)

ช.ก.วธ.(ภ3) รักษาการแทน อ.ก.วธ.

ผปส. กกท.

โทร. 6166,6168

21 มี.ค. 2560

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2560

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2560 จากระบบสารสนเทศ e-One Portal (Call Center (Code C), สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค									
	กฟน.1/กฟผ.1/กฟต.1		กฟน.2/กฟผ.2/กฟต.2		กฟน.3/กฟผ.3/กฟต.3					
ประเภทข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง +พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	
1. คุณภาพไฟฟ้า										
2. การให้บริการ										
3. เหตุการณ์พนักงาน										
4. การจัดหาซ่อม/แจ้งค่าไฟฟ้า										
5. การถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้า										
6. อื่นๆ*										
7. รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)										

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้ไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไม่พิกัดย่อน หรือมีระดับติดตั้งกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

Q. Now, you said that you were not sure whether or not you were talking to the person who was the driver of the car that was involved in the accident, is that correct?

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค				
	ภาค 1/กทล.1/กทล.1/กทล.1	ภาค 2/กทล.2/กทล.2/กทล.2	ภาค 3/กทล.3/กทล.3/กทล.3	ภาค 4/กทล.4/กทล.4/กทล.4	ภาค 5/กทล.5/กทล.5/กทล.5
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สน. (Code D) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กทล.สง ระบบเอง (Code D) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สน. (Code D) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ข้อ 1.1+1.2)					
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว (ข้อ 1.1.1+1.1.2)					
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว ภายใน 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว ซึ่งเป็นกรณีร้องเรียนที่แจ้งภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบ e-One Portal)					
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว ภายใน 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการสอบสวนแล้ว ซึ่งเป็นกรณีร้องเรียนที่แจ้งภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบ e-One Portal)					
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ					

รายงานผลดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟภ. ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จากกระบวนการสนทนา e-One Portal (PEA Callcenter (Code C), สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนของ ภาค ๓		
	PEA Callcenter. (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code.I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำร้องเรียนโดยตรง และ พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๓	-	๓
๒. การให้บริการ	๔	-	๓
๓. พฤติกรรมพนักงาน	๕	-	๑
๔. การลดน้อย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๒	-	๐
๕. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๓	-	๑
๖. อื่นๆ*	๐	-	๑
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ ๑-๖)	๑๗	๐	๙

หมายเหตุ * หมายถึง ประเภทอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานทุกสาขาที่ต้นแยกชน เป็นต้น