



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท.

เลขที่ กกท.(ปส) 1007 /2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 2/2560

เรียน อผ.วก.

ถึง ผวก.

วันที่ 26 กรกฎาคม 2560

ฝ่ายงานผู้ว่าการ  
เลขที่รับ 4273 วันที่ 26 ก.ค. 60

สำนักงานผู้ว่าการ  
ประจำสำนักงานผู้ว่าการ  
เลขที่รับ 2425  
วันที่ 26 ก.ค. 2560

ผู้ว่าการ  
วันที่ 27 กค 60 เวลา 11.55 น.  
เลขที่รับ 4512

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2559 ให้ ผวก. ร่วมกับ ผวธ.(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 ผวก. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4 ประจำปี 2560 โดยกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเรื่องจำนวนและประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมายระดับ 5 (เอกสารแนบ 2) สรุปได้ดังนี้

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

ในการนี้ กกท. ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-2/2560 เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 3) สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

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

1.1 จำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-2/2560

1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 1,825 เรื่อง โดยภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ภาค 4 มีข้อร้องเรียนจำนวน 593 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 32.49 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

2) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 98.69 ภายในระยะเวลาที่กำหนด (30 วัน)

| ที่         | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                                                     | จำนวน<br>ข้อร้องเรียน | การดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน |                            | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|
|             |                                                                                                  |                       | ภายในกำหนด<br>30 วัน            | เกินกำหนด<br>30 วัน        |                          |
| 1           | 1129 PEA Call Center (Code C)                                                                    | 924 เรื่อง            | 833 เรื่อง<br>(ร้อยละ 99.28)    | 6 เรื่อง<br>(ร้อยละ 0.72)  | 85 เรื่อง                |
| 2           | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(สปน.)(Code I)                                                  | 84 เรื่อง             | 77 เรื่อง<br>(ร้อยละ 98.72)     | 1 เรื่อง<br>(ร้อยละ 1.28)  | 6 เรื่อง                 |
| 3           | พนักงาน กฟผ. บันทึกข้อมูลโดยตรง<br>และลูกค้าบันทึกผ่านทาง Internet ของ<br>กฟผ. (Code I Internet) | 817 เรื่อง            | 751 เรื่อง<br>(ร้อยละ 98.04)    | 15 เรื่อง<br>(ร้อยละ 1.96) | 51 เรื่อง                |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                                  | 1,825 เรื่อง          | 1,661 เรื่อง<br>(ร้อยละ 98.69)  | 22 เรื่อง<br>(ร้อยละ 1.31) | 142 เรื่อง               |

หมายเหตุ : การคำนวณร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียนไม่นำข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการมาคำนวณ

1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก คือ

1) ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 823 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.10 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 1 มากที่สุด จำนวน 259 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.47 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพไฟฟ้า

2) ด้านการให้บริการ จำนวน 422 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.12 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 180 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.65 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ

3) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน 202 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.07 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 59 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.20 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน

## 2. การจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติดมิชอบผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

2.1 จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-2/2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 28 เรื่อง แยกตามประเภทได้ดังนี้

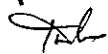
|                                                         |    |        |
|---------------------------------------------------------|----|--------|
| 1) ทุจริตมิชอบ                                          | 9  | เรื่อง |
| 2) พนักงานละเว้นหน้าที่                                 | 1  | เรื่อง |
| 3) พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต                           | 6  | เรื่อง |
| 4) อื่นๆ (เช่น งานด้านบุคลากร แต่งตั้ง โยกย้าย เป็นต้น) | 12 | เรื่อง |

โดยภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ ภาค 1 มีข้อร้องเรียนจำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.71 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

2.2 ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 22 เรื่อง

2.3 ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว มีจำนวน 6 เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. ทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง  
ทราบ- นำเสนอต่อประธานผู้บังคับ  
ร.ค.ส.



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

เรียน อส.วก.

๓๑ ก.ค. ๒๕๖๐

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ทราบตามที่ กกท.  
เสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



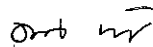
(นางบุษกร ตรีศักดิ์ชาติ)

อฝ.วก.

26 ก.ค. 2560

ผปส.กกท.

โทร. 6163, 6168



(นางดาราวรรณ พรหมกลีกร)

อภ.กท

เรียน ผวก. ผ่าน รผก.(วก)

27 ก.ค. 2560

เพื่อโปรดทราบ



(นางจันทร์จิรา ธัญญาโกชน)

อส.วก.

26 ก.ค. 2560

กกท.



๑ ส.ค. 2560 (๖๖๖)

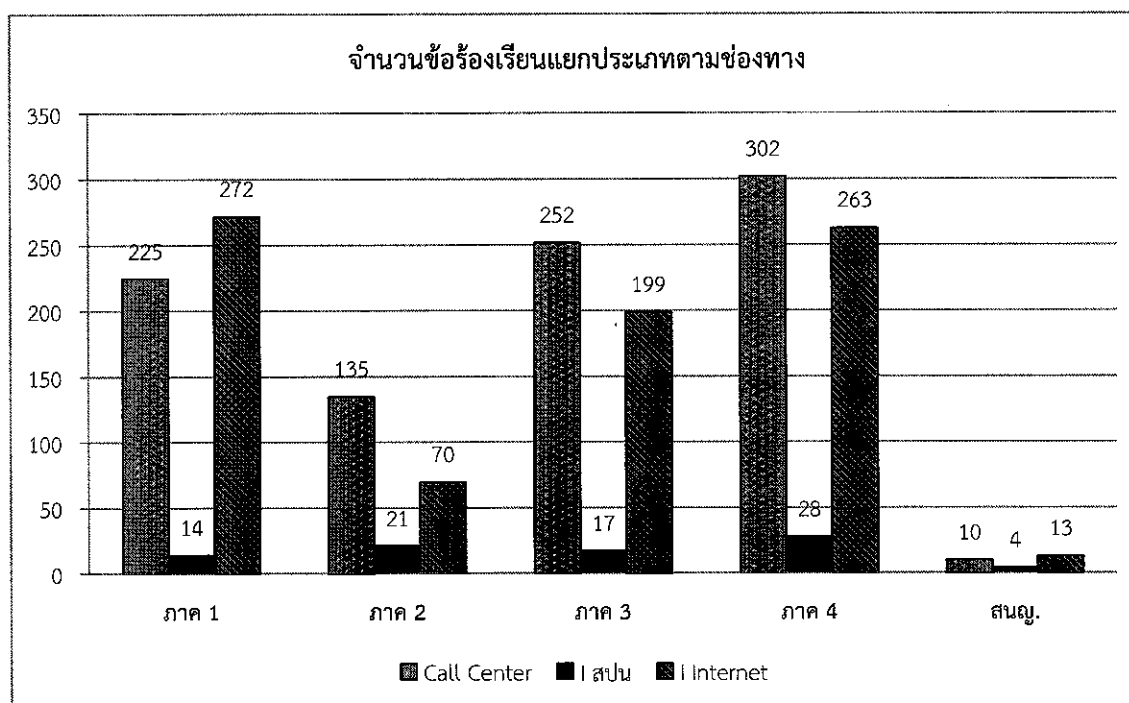
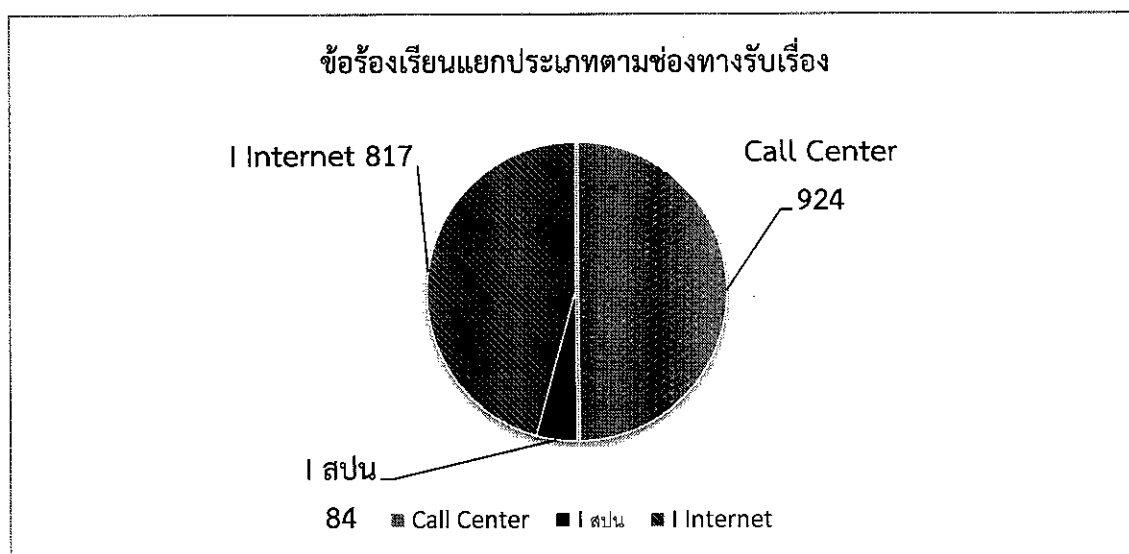
## รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียนด้านบริการ

ผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C), ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I)  
และช่องทางที่พนักงาน กฟผ. บันทึกข้อมูลโดยตรง/ลูกค้าบันทึกผ่านทาง Internet ของ กฟผ. (Code I Internet)  
ไตรมาสที่ 1-2/2560

### 1. จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. สะสมไตรมาสที่ 1-2/2560 แยกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่         | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                                                            | จำนวนข้อร้องเรียน<br>ไตรมาสที่ 1-2/2560<br>(เรื่อง) |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1           | 1129 PEA Call Center (Code C)                                                                           | 924                                                 |
| 2           | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I)                                                                  | 84                                                  |
| 3           | พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรง และลูกค้าบันทึกผ่านทาง<br>Internet ของ กฟผ. (www.pea.co.th) (Code I Internet) | 817                                                 |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                                         | 1,825                                               |



ตารางที่ 1.2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสมไตรมาสที่ 1-2/2560

| รายละเอียด                                                                                                                                                                             | ภาค1<br>(เรื่อง) | ภาค2<br>(เรื่อง) | ภาค3<br>(เรื่อง) | ภาค4<br>(เรื่อง) | สนญ.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1.จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมดทุกประเภท                                                                                                                                                | 510              | 226              | 468              | 593              | 27               | 1,825           |
| 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน<br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2560) | 493              | 186              | 416              | 547              | 19               | 1,661           |
| 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด<br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2560)     | 1                | 0                | 1                | 17               | 3                | 22              |
| 1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ                                                                                                                                           | 17               | 40               | 51               | 29               | 5                | 142             |
| 2. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด(สะสม)<br>= (ข้อ 1.1) x 100 / (ข้อ 1.1 + ข้อ 1.2)                                                                                                    | 99.80            | 100              | 99.76            | 96.99            | 86.36            | 98.69           |
| 3. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน<br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)                                 | 13               | 14               | 13               | 14               | 26               | 14              |

## 2. ข้อร้องเรียนแยกตามประเภท

ตารางที่ 2.1 จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท สะสมไตรมาสที่ 1-2/2560

| รายละเอียด                 | ภาค1 (เรื่อง) |       |       | ภาค2 (เรื่อง) |       |       | ภาค3 (เรื่อง) |       |       | ภาค4 (เรื่อง) |       |       | สนญ.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|----------------------------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|------------------|-----------------|
|                            | กพน.1         | กพน.2 | กพน.3 | กพด.1         | กพด.2 | กพด.3 | กฟภ.1         | กฟภ.2 | กฟภ.3 | กพค.1         | กพค.2 | กพค.3 |                  |                 |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า             | 90            | 72    | 97    | 48            | 29    | 23    | 98            | 35    | 91    | 115           | 102   | 21    | 2                | 823             |
| 2. การให้บริการ            | 40            | 26    | 28    | 4             | 30    | 10    | 31            | 18    | 43    | 58            | 93    | 29    | 12               | 422             |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน         | 23            | 13    | 18    | 13            | 16    | 7     | 19            | 12    | 18    | 26            | 25    | 8     | 4                | 202             |
| 4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | 20            | 16    | 5     | 4             | 11    | 5     | 21            | 7     | 25    | 17            | 28    | 14    | 2                | 175             |
| 5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า  | 30            | 20    | 5     | 9             | 8     | 6     | 3             | 9     | 29    | 9             | 18    | 9     | 0                | 155             |
| 6. อื่นๆ*                  | 3             | 3     | 2     | 0             | 2     | 1     | 1             | 2     | 6     | 10            | 7     | 4     | 7                | 48              |
| รวมทั้งสิ้น                | 206           | 150   | 155   | 78            | 96    | 52    | 173           | 83    | 212   | 235           | 273   | 85    | 27               | 1,825           |

หมายเหตุ\* ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

### 3. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน สหสมไตรมาสที่ 1-2/2560

| รายละเอียด                        | ภาค1 (ร้อยละ) |        |       | ภาค2 (ร้อยละ) |        |        | ภาค3 (ร้อยละ) |       |        | ภาค4 (ร้อยละ) |       |       | สนญ.<br>(ร้อยละ) | รวม<br>(ร้อยละ) |
|-----------------------------------|---------------|--------|-------|---------------|--------|--------|---------------|-------|--------|---------------|-------|-------|------------------|-----------------|
|                                   | กพน.1         | กพน.2  | กพน.3 | กพฉ.1         | กพฉ.2  | กพฉ.3  | กพก.1         | กพก.2 | กพก.3  | กพต.1         | กพต.2 | กพต.3 |                  |                 |
| ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน | 100.00        | 100.00 | 99.33 | 100.00        | 100.00 | 100.00 | 100.00        | 98.04 | 100.00 | 96.93         | 97.64 | 95.12 | 86.36            | 98.69           |

รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพตมิชอบ  
ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)  
ไตรมาสที่ 1-2/2560

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนทุจริตประพตมิชอบของ กฟภ. สะสมไตรมาสที่ 1-2/2560

| รายละเอียด                                                                  | ภาค1<br>(เรื่อง) | ภาค2<br>(เรื่อง) | ภาค3<br>(เรื่อง) | ภาค4<br>(เรื่อง) | สนง.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมด                                             | 10               | 4                | 7                | 2                | 5                | 28              |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด(สะสม)                                  | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0               |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไม่รวม<br>สถานะยกเลิก<br>= (ข้อ 1) - (ข้อ 2) | 10               | 4                | 7                | 2                | 5                | 28              |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง<br>สะสม                           | 2                | 0                | 0                | 1                | 3                | 6               |
| 5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการสะสม                                | 8                | 4                | 7                | 1                | 2                | 22              |

บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560  
 รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4

ยกร่าง

"ปีแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน พัฒนาคมนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี"

| เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                             | หน่วยวัด | น้ำหนัก% | เป้าหมาย (ระดับ 5)                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ(ต่อ)                                                                                                                                                                                                                      |          |          |                                                                                                 |
| 13. ความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า                                                                                                                                                                                                                            |          |          |                                                                                                 |
| 13.1 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม                                                                                                                                                                                                                                  | ร้อยละ   | 2        | 87                                                                                              |
| 13.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง ให้แก่ลูกค้า                                                                                                                                                                        | ร้อยละ   | 3        | 82                                                                                              |
| 13.3 ข้อร้องเรียนของลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                       | จำนวน    | 2        | ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2559                                                                         |
| 13.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า                                                                                                                                                                                                               | ร้อยละ   | 2        | ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ100                                                                 |
| 13.5 ความสามารถในการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ (กลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat)                                                                                                                                                                 | ร้อยละ   | 3        | ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ100                                                                 |
| 14. ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ   | 2        | 100                                                                                             |
| 15. การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้                                                                                                                                                                                                                | ร้อยละ   | 2        | 100                                                                                             |
| 16. ประสิทธิภาพการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย                                                                                                                                                                                                               | ร้อยละ   | 2        | 100                                                                                             |
| 17. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี (รายงานผลงาน 6 เดือน และ 12 เดือน)                                                                                                                                                                                   | ระดับ    | 4        | มีรายละเอียดครบถ้วนทันภายในกำหนดเวลา                                                            |
| 18. ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติของสายงาน                                                                                                                                                                                                              | ร้อยละ   | 3        | 100                                                                                             |
| ● ผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน                                                                                                                                                                                                                         |          | 20       |                                                                                                 |
| 19. ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ที่ไดจากการทำนวัตกรรม                                                                                                                                                                                                      | จำนวน    | 5        | 3 ชิ้นงาน/กระบวนการ                                                                             |
| 20. ผลสำเร็จของการดำเนินงานมอบของขวัญให้องค์กร                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ   | 5        | อย่างน้อย 1 ชิ้นงาน ร้อยละ 100                                                                  |
| 21. รางวัลเชิดชูเกียรติระดับองค์กรที่ได้รับในปี 2560                                                                                                                                                                                                             |          |          | เรียงอันดับตามความสามารถ                                                                        |
| 21.1 รางวัลที่ได้รับจาก กฟผ.                                                                                                                                                                                                                                     | จำนวน    | 5        | จำนวนรางวัลที่ได้รับ                                                                            |
| 21.2 รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีชื่อเสียง (ตามภารกิจหลัก และงานสนับสนุนที่สำคัญ เช่น ด้านบริการ ด้านนวัตกรรม ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร ด้านสวัสดิการ ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น) | จำนวน    | 5        | จำนวนรางวัลที่ได้รับและระดับของรางวัล เช่น ระดับนานาชาติ ระดับประเทศ ระดับจังหวัด ระดับท้องถิ่น |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

อยู่ภายใน 4920  
รับ 18 ส.ค. 2559  
เลข 14194

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี  
วันที่ 22 ส.ค. 2559  
เลขที่รับ 950  
เวลา 10.56

จาก... อ.ว.จ.(ภ3) .....ถึง... ผวก.  
เลขที่... ทกท. 950 / 2559 .....วันที่... 18 ส.ค. 2559  
เรื่อง... การปรับปรุงกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2559

เรียน ผวก.

### 1. เรื่องเดิม

ตามที่ได้มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงครั้งที่ 7/2559 เมื่อวันที่ 28 ก.ค. 2559 ประเด็นเรื่องจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Webpage / Internet ในช่วง 6 เดือนแรกปี 2559 มีประมาณ 2,000 กว่าเรื่อง เนื่องจากไม่มีระบบคัดกรอง ในกรณีนี้ ผวก. ได้มอบหมายให้ อ.ว.จ.(ภ3) ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อพิจารณาหาวิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เป็นมาตรฐานและที่สำคัญคือ กฟภ. ได้ประโยชน์นั้น

### 2. ข้อมูล

2.1 ตาม Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟภ. ปี 2559 กลยุทธ์ CR2 กำหนดตัวชี้วัด : จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ (เอกสารแนบ 1) เป็นดังนี้

| กลยุทธ์                                                                                     | ตัวชี้วัด                         | หน่วยวัด          | ค่าเป้าหมายการดำเนินงานรอบ 12 เดือน |         |         |         |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
|                                                                                             |                                   |                   | ระดับ 1                             | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
| CR 2 ยุทธศาสตร์การให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน | จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ | เรื่อง/ล้านราย/ปี | 162                                 | 159     | 156     | 153     | 150     |

2.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 12 เม.ย. 2559 ให้กำหนดเกณฑ์วัดจำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละภาค ในปี 2559 เพื่อให้สอดคล้องตาม BSC ของ กฟภ. (เอกสารแนบ 2) ดังนี้

| หน่วยงาน    | อัตราปรับค่าต่อระดับ (ร้อยละ) | อัตราปรับค่าต่อระดับ (จำนวนข้อร้องเรียน) | ระดับ 1 | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
|-------------|-------------------------------|------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ระดับองค์กร | 3.25                          | 67                                       | 2,263   | 2,196   | 2,129   | 2,062   | 1,995   |
| ภาค 1       | 3.00                          | 12                                       | 433     | 421     | 409     | 397     | 385     |
| ภาค 2       | 3.00                          | 15                                       | 547     | 532     | 517     | 502     | 487     |
| ภาค 3       | 3.00                          | 18                                       | 648     | 630     | 612     | 594     | 576     |
| ภาค 4       | 3.00                          | 17                                       | 610     | 593     | 576     | 559     | 542     |
| สนย.        | 50.00                         | 5                                        | 25      | 20      | 15      | 10      | 5       |

2.3 ด้วยในปี 2559 กฟภ. ได้นำระบบสารสนเทศ e-One Portal มาใช้ในการบันทึกข้อมูลซึ่งแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสามารถบันทึกได้เอง และสามารถติดตามข้อมูลรวมถึงการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนในงานด้านบริการลูกค้าของ กฟภ. แทนระบบสารสนเทศ Project Tracking เนื่องจากระบบเดิมต้องบันทึกข้อมูลผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center เป็นหลักได้เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น

สำหรับระบบจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal ได้เปิดช่องทางในการบันทึกข้อร้องเรียนลงบนระบบจาก 3 ช่องทางที่สำคัญได้แก่ 1) ช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) 2) ช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หมายเลขโทรศัพท์ 1111 (Code I สปน.) และ 3) ช่องทาง Internet ของ กฟภ. (www.pea.co.th) บันทึกจากลูกค้าโดยตรง/พนักงาน กฟภ. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้บันทึกข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง (Code I)

จากการติดตามการใช้งานระบบจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal พบปัญหาด้านการใช้งานบนระบบ อาทิ การกำหนดประเภทข้อร้องเรียนและหัวข้อ การตอบชี้แจงและการปิดเรื่อง ข้อร้องเรียนในระบบไม่ถูกส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบยังคงเป็นเรื่องค้างในระบบ การบันทึกข้อเรียนที่ซ้ำๆ กัน และขาดการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/แจ้งเหตุ/เสนอแนะ/แนะนำ ทำให้มีการบันทึกข้อมูลถูกนับเป็นจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด เป็นต้น (เอกสารแนบ 3)

2.4 จากการเปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการบันทึกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ในช่วงไตรมาส 1-2 ของปี 2558 - 2559 (เอกสารแนบ 4) พอสรุปดังนี้

| ที่         | ช่องทางการบันทึกรับเรื่องร้องเรียน                                                    | จำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-2 (เรื่อง)               |         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------|
|             |                                                                                       | ปี 2558                                                | ปี 2559 |
| 1.          | 1129 PEA Call Center                                                                  | 1,015                                                  | 1,027   |
| 2.          | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)                                                  | 145                                                    | 137     |
| 3.          | พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรง และ ลูกค้าบันทึก<br>ลงทาง Internet ของ กฟภ. (www.pea.co.th) | ไม่มีข้อมูลเนื่องจากยังไม่เปิดใช้<br>ระบบ e-One Portal | 1,181   |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                       | 1,160                                                  | 2,345   |

สถิติดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปี 2558 - 2559 จาก 2 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางที่ 1 บันทึกจาก 1129 PEA Call Center และช่องทางที่ 2 บันทึกจาก สปน. พบว่ามีจำนวนข้อร้องเรียนใกล้เคียงกัน แต่เมื่อ กฟภ. ได้นำ ช่องทางที่ 3 พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรง และ ลูกค้าบันทึกลงทาง Internet ของ กฟภ. มาใช้ในปี 2559 เพื่อพัฒนาเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ทำให้มีจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 เพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามจากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า การบันทึกข้อมูลในช่องทางที่ 3 ไม่สามารถคัดกรองจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน/ ร้องขอ/แจ้งเหตุ/เสนอแนะ/แนะนำ และมีเรื่องที่ซ้ำซ้อนอยู่หลายเรื่อง

2.5 ตามโครงสร้างการบริหารของ กฟภ. กำหนดให้ กกท. สังกัด ผวภ. เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมขององค์กร และ เมื่อวันที่ 4 ส.ค. 2559 ได้จัดประชุม "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." โดยมี อ.ผ.วธ.(ภ3) เป็นประธานการประชุม และได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผวธ. (ภ1-ภ4), ผพท., ผวส., ผนย., ผสส. และ ผพบ. เข้าร่วมประชุม ซึ่งจากรายงานการประชุม (เอกสารแนบ 5) พอสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับปัญหาของจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 ที่สูงเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา โดยตรวจพบสาเหตุพร้อมพิจารณาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

| ที่ | สาเหตุของปัญหา                                                                                                                                    | แนวทางการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | ระบบ e-One Portal ที่นำมาใช้งานยังไม่สมบูรณ์                                                                                                      | ปรับปรุงพัฒนาระบบ e-One Portal เพื่อช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                                             |
| 2.  | การบันทึกข้อมูลของพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจมีการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนและขาดการคัดกรองจำแนกประเภทที่ถูกต้อง                                     | จัดสัมมนาความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.                                                                                                                        |
| 3.  | ขาดการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่ในระบบบันทึกข้อมูล (Administrator)                                                             | จัดแบ่งหน้าที่ Administrator ให้ชัดเจนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค                                                                                                                                                                     |
| 4.  | การเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลนำเข้าระบบในปี 2559 ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางใหม่แตกต่างจากปี 2558 แต่ยังคงพบข้อบกพร่องของระบบบันทึกข้อมูลใหม่อยู่มาก | - ทบทวนการรายงานผลจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 โดยนับจำนวนข้อมูลเฉพาะที่บันทึกในระบบ e-One Portal จากช่องทาง 1129 PEA Call Center และช่องทาง สปน.<br>- คัดกรองเรื่องร้องเรียน ทบทวนจำแนกประเภทรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนใหม่ทั้งหมด |
| 5.  | ขาดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ที่สอดคล้องและครอบคลุมช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเป็นปัจจุบัน                                                | ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นปัจจุบันพร้อมจัดอบรมชี้แจงการปฏิบัติตามคู่มือ                                                                                                                                                |

### 3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พิจารณาแล้วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. และเพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. เป็นมาตรฐานในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ ฝวก. และ ฝวธ. (ภ.1-4) ประสานงานกับ กฟข. รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการทบทวนคัดกรองข้อมูลเรื่องร้องเรียนไตรมาส 1-2/2559 โดยจำแนกประเภทและเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำซ้อน พร้อมนับจำนวนข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง กำหนดให้แล้วเสร็จภายในเดือน ส.ค. 2559 รวมถึงจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลในระบบ (Administrator) เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ให้ ฝพท. ปรับปรุงพัฒนาระบบ e-One Portal เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ดำเนินการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ กำหนดให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ย. 2559

3.3 ให้ ฝวก. ทบทวนคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ให้สอดคล้องและครอบคลุมช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัจจุบัน และ ประสานงานกับ ฝพท. ในการจัดการอบรม/ประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ. กำหนดให้แล้วเสร็จภายในเดือน ธ.ค. 2559

3.4 ให้ ฝวก. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-4) พิจารณาทบทวนกระบวนการรายงานตัวชี้วัดจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 โดยให้รายงานข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบ e-One Portal เฉพาะจากช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) และช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.) ทั้งนี้ สำหรับช่องทางที่ถูกค้ำบันทึกผ่านทาง Internet /พนักงาน กฟผ. บันทึกโดยตรง ให้คัดกรองตามข้อ 3.1 แล้วรวบรวมเป็นข้อมูลฐานเพื่อนำไปกำหนดค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียนของสายงานต่างๆ ในปี 2560 เป็นต้นไป

3.5 ให้ ฝสส. จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงกิจกรรมสร้างเครือข่าย  
ประชารัฐ เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมลดปัญหาการร้องเรียน และ ให้ ฝปส. จัดช่องทางการสื่อสารข้อมูล  
ข่าวสารเหตุการณ์สำคัญๆ ของ กฟผ. ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ทั้งภายในและภายนอก  
องค์กรอย่างทั่วถึง

3.6 ให้ ฝวก. ติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการตามข้อ 3.1-3.5 และนำเสนอรายงานผล  
การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปี 2559 ในที่วาระการ  
ประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.6 ต่อไป



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อ.ผ.วธ. (ภ3)

เห็นชอบตามเสนอ



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

19 ส.ค. 2559

ส.ค. 23 ธ.ค. 59  
ร.ก.ท. ๒๔.๑๓.  
น.ท.๕ น.ท.๕



๒๒ ธ.ค. ๒๕๕๙