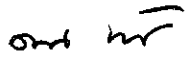


สำเนาถูกต้อง

ที่ กกท.(ปส) 190 /2561

เรียน รฟ.วธ.(ภ3)/เลขานุการคณะกรรมการฯ SEPA หมวด 3  
และ รก.บล.(น1)/เลขานุการคณะกรรมการโครงการ  
พัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ  
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)

อก.กกท.  
- 5 ก.พ. 2561

กกท.

โทร. 6166, 6168



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท.

เลขที่ กกท.(ปส) 165 /2561

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ประจำปี 2560  
เรียน อ.ฟ.วก.

ถึง ผวก.

วันที่ 29 มกราคม 2561

ผู้ว่าการ  
วันที่ 30 มิ.ย. 61 เวลา 15.15 น.  
เลขที่รับ 658

ฝ่ายงานผู้ว่าการ  
เลขที่รับ 483 วันที่ 29/01/61  
สำนักผู้ว่าการ  
เลขที่รับ 460 วันที่ 30/1/18

สำนักการผู้ว่าการ  
ประจำสำนักผู้ว่าการ  
เลขที่รับ 327  
วันที่ 30 มี.ค. 2561

**1. เรื่องเดิม**

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) รวมถึงช่องทางที่ถูกค้ำบันทึกผ่านทาง Internet/พนักงานบันทึกโดยตรง (Code I Internet) ในปี 2560 (เอกสารแนบ 1) อีกทั้ง ผวก. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้าภาค 1 – 4 ประจำปี 2560 โดยกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเรื่องจำนวนและประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมายระดับ 5 (เอกสารแนบ 2) สรุปได้ดังนี้

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

**2. ข้อเท็จจริง**

**2.1 การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (เอกสารแนบ 3)**

**2.1.1 จำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-4 /2560**

- 1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 3,689 เรื่อง โดย ภาค 4 เป็นภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ มีข้อร้องเรียนจำนวน 1,061 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.76 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
- 2) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 99.38 ภายในระยะเวลาที่กำหนด (30 วัน)

| ที่         | ช่องทางการรับข้อร้องเรียน                                                                        | จำนวน<br>ข้อร้องเรียน | การดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน |                            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|
|             |                                                                                                  |                       | ภายในกำหนด<br>30 วัน            | เกินกำหนด<br>30 วัน        |
| 1           | 1129 PEA Call Center (Code C)                                                                    | 2,140 เรื่อง          | 2,136 เรื่อง<br>(ร้อยละ 99.81)  | 4 เรื่อง<br>(ร้อยละ 0.19)  |
| 2           | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(สปน.) (Code I)                                                 | 161 เรื่อง            | 159 เรื่อง<br>(ร้อยละ 98.76)    | 2 เรื่อง<br>(ร้อยละ 1.24)  |
| 3           | พนักงาน กฟภ. บันทึกข้อมูลโดยตรงและ<br>ลูกค้าบันทึกผ่านทาง Internet ของ กฟภ.<br>(Code I Internet) | 1,388 เรื่อง          | 1,371 เรื่อง<br>(ร้อยละ 98.78)  | 17 เรื่อง<br>(ร้อยละ 1.22) |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                                  | 3,689 เรื่อง          | 3,666 เรื่อง<br>(ร้อยละ 99.38)  | 23 เรื่อง<br>(ร้อยละ 0.62) |

หมายเหตุ : จำนวนและร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน นำจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมาใช้ในการคำนวณด้วย

3) จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้ใช้ไฟฟ้าพบว่า ปี 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 200 เรื่อง/ล้านราย/ปี

2.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก คือ

1) ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 1,620 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 43.91 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 483 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.81 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพไฟฟ้า

2) ด้านการให้บริการ จำนวน 879 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.83 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 293 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ

3) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน 442 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.98 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 115 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.02 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน

2.1.3 ค่าเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

|                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| 1) คุณภาพไฟฟ้า             | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 20 วัน |
| 2) การให้บริการ            | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 15 วัน |
| 3) พฤติกรรมพนักงาน         | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 16 วัน |
| 4) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 14 วัน |
| 5) การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า  | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 11 วัน |
| 6) อื่นๆ                   | ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 20 วัน |

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในการตอบสนองข้อร้องเรียนทุกประเภท 16 วัน

2.2 การจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

2.2.1 จำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบไตรมาสที่ 1-4/2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 60 เรื่อง แยกตามประเภทได้ดังนี้

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 1) พฤติกรรมมิชอบ                                        | 18 เรื่อง |
| 2) พนักงานละเว้นหน้าที่                                 | 2 เรื่อง  |
| 3) พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต                           | 8 เรื่อง  |
| 4) จัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรม/ไม่โปร่งใส                 | 12 เรื่อง |
| 5) อื่นๆ (เช่น งานด้านบุคลากร แต่งตั้ง โยกย้าย เป็นต้น) | 18 เรื่อง |
| 6) ไม่ระบุประเภท                                        | 2 เรื่อง  |

โดยภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ ภาค 1 มีข้อร้องเรียนจำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของจำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบทั้งหมด

2.2.2 ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 43 เรื่อง

2.2.3 ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว มีจำนวน 17 เรื่อง

2.3 สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี 2560 ของ กฟผ.

โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal) และข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

### 2.3.1 ขอร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal)

1) จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบ ปี 2559 – 2560

| พื้นที่      | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559<br>(เรื่อง) | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560<br>(เรื่อง) | เพิ่มขึ้น/ลดลง<br>(%) |
|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| ภาค 1        | 758                                   | 908                                   | เพิ่มขึ้น 19.79       |
| ภาค 2        | 501                                   | 647                                   | เพิ่มขึ้น 29.14       |
| ภาค 3        | 996                                   | 1,027                                 | เพิ่มขึ้น 3.11        |
| ภาค 4        | 1,134                                 | 1,061                                 | ลดลง 6.44             |
| สำนักงานใหญ่ | 13                                    | 46                                    | เพิ่มขึ้น 253.85      |
| รวม          | 3,402                                 | 3,689                                 | เพิ่มขึ้น 8.44        |

\* คำนวณจาก Code C – Call Center, Code I – สปน. และ Code I - Internet

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 19.79
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 29.14
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 3.11
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 6.44
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 253.85

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านงานบริการในภาพรวมขององค์กร ในปี 2560 เพิ่มขึ้น จากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 8.44

2) จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน ปี 2559 - 2560

| ประเภทข้อร้องเรียน     | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559<br>(เรื่อง) | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560<br>(เรื่อง) | เพิ่มขึ้น/ลดลง<br>(%) |
|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| คุณภาพไฟฟ้า            | 863                                   | 1,620                                 | เพิ่มขึ้น 87.72       |
| การให้บริการ           | 459                                   | 879                                   | เพิ่มขึ้น 91.50       |
| พฤติกรรมพนักงาน        | 334                                   | 442                                   | เพิ่มขึ้น 32.34       |
| จดหน่วย/พิมพ์บิล       | 134                                   | 313                                   | เพิ่มขึ้น 133.58      |
| การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | 76                                    | 315                                   | เพิ่มขึ้น 314.47      |
| อื่นๆ                  | 100                                   | 120                                   | เพิ่มขึ้น 20.00       |
| รวม                    | 1,966                                 | 3,689                                 | เพิ่มขึ้น 87.64       |

หมายเหตุ : อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น

- (1) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 87.72
- (2) ประเภทการให้บริการ ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 91.50
- (3) ประเภทพฤติกรรมพนักงาน ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 32.34
- (4) ประเภทจดหน่วย/พิมพ์บิล ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 133.58
- (5) ประเภทการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 314.47
- (6) ประเภทอื่นๆ ปี 2560 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 20

3) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก (ในภาพรวมทั้งองค์กร)

เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

| ลำดับ<br>ที่ | ปี 2559 |                     |                                   |                | ปี 2560 |                       |                                   |                |
|--------------|---------|---------------------|-----------------------------------|----------------|---------|-----------------------|-----------------------------------|----------------|
|              | เขต     | กฟพ.                | จำนวนข้อ<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | คิดเป็น<br>(%) | เขต     | กฟพ.                  | จำนวนข้อ<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | คิดเป็น<br>(%) |
| 1            | กฟต.2   | กฟอ.<br>เกาะสมุย    | 53                                | 2.70           | กฟก.2   | กฟภ.เมือง<br>พัทยา    | 106                               | 2.87           |
| 2            | กฟต.1   | กฟอ.ท่าแซะ          | 25                                | 1.27           | กฟก.1   | กฟอ.องค์กรักษ์        | 104                               | 2.82           |
| 3            | กฟฉ.2   | กฟจ.<br>อุบลราชธานี | 24                                | 1.22           | กฟน.2   | กฟจ.พิษณุโลก          | 77                                | 2.09           |
| 4            | กฟก.1   | กฟอ.<br>คลองหลวง    | 23                                | 1.17           | กฟก.2   | กฟจ.ชลบุรี            | 73                                | 1.98           |
|              |         |                     |                                   |                | กฟฉ.2   | กฟจ.<br>อุบลราชธานี   | 73                                | 1.98           |
| 5            | กฟน.2   | กฟจ.พิษณุโลก        | 22                                | 1.12           | กฟก.1   | กฟจ.อยุธยา            | 68                                | 1.84           |
|              | กฟต.2   | กฟจ.ตรัง            | 22                                | 1.12           |         |                       |                                   |                |
| 6            | กฟต.2   | กฟต.ฉลอง            | 20                                | 1.02           | กฟน.1   | กฟจ.ลำพูน             | 67                                | 1.82           |
| 7            | กฟก.1   | กฟอ.ลำลูกกา         | 19                                | 0.97           | กฟต.1   | กฟอ.ท่าแซะ            | 61                                | 1.65           |
|              | กฟก.1   | กฟพ.รังสิต          | 19                                | 0.97           |         |                       |                                   |                |
|              | กฟก.1   | กฟจ.อยุธยา          | 19                                | 0.97           |         |                       |                                   |                |
| 8            | กฟก.3   | กฟจ.นครปฐม          | 18                                | 0.92           | กฟก.3   | กฟจ.นครปฐม            | 56                                | 1.52           |
|              | กฟต.1   | กฟอ.ปะทิว           | 18                                | 0.92           |         |                       |                                   |                |
|              | กฟต.3   | กฟอ.หาดใหญ่         | 18                                | 0.92           |         |                       |                                   |                |
| 9            | กฟน.3   | กฟจ.ลพบุรี          | 17                                | 0.86           | กฟต.2   | กฟจ.<br>นครศรีธรรมราช | 53                                | 1.44           |
|              | กฟต.1   | กฟอ.หัวหิน          | 17                                | 0.86           |         |                       |                                   |                |
|              | กฟต.2   | กฟอ.สีชล            | 17                                | 0.86           |         |                       |                                   |                |
| 10           | กฟฉ.2   | กฟจ.มหาสารคาม       | 16                                | 0.81           | กฟน.1   | กฟจ.เชียงราย          | 52                                | 1.41           |
|              | กฟต.2   | กฟอ.ท่าศาลา         | 16                                | 0.81           |         |                       |                                   |                |

4) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด (แบ่งตามเขต) เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

| พื้นที่      | ปี 2559                                                                                             |                            | ปี 2560                                      |                            |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|
|              | กฟฟ.                                                                                                | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | กฟฟ.                                         | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |
| <b>ภาค 1</b> |                                                                                                     |                            |                                              |                            |
| กพน.1        | กฟจ.เชียงใหม่ (การบริการ)                                                                           | 13                         | กฟจ.ลำพูน (คุณภาพไฟฟ้า)                      | 54                         |
| กพน.2        | กฟจ.พิษณุโลก (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                          | 22                         | กฟจ.พิษณุโลก (การให้บริการ)                  | 77                         |
| กพน.3        | กฟจ.ลพบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                            | 17                         | กฟจ.นครสวรรค์ (คุณภาพไฟฟ้า)                  | 15                         |
| <b>ภาค 2</b> |                                                                                                     |                            |                                              |                            |
| กพฉ.1        | กฟจ.ขอนแก่น (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                           | 12                         | กฟอ.นาคำ (คุณภาพไฟฟ้า)                       | 29                         |
| กพฉ.2        | กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                       | 24                         | กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)                | 44                         |
| กพฉ.3        | กฟอ.ปากช่อง (การบริการ)                                                                             | 9                          | กฟจ.ชัยภูมิ (คุณภาพไฟฟ้า)                    | 6                          |
| <b>ภาค 3</b> |                                                                                                     |                            |                                              |                            |
| กฟก.1        | กฟอ.คลองหลวง (พฤติกรรมพนักงาน)                                                                      | 23                         | กฟอ.องครักษ์ (พฤติกรรมพนักงาน)               | 88                         |
| กฟก.2        | กฟฟ.เมืองพิจิตร (คุณภาพไฟฟ้า),<br>กฟอ.ศรีราชา (พฤติกรรมพนักงาน)<br>และ กฟจ.ชลบุรี (พฤติกรรมพนักงาน) | 12                         | กฟก.เมืองพิจิตร (คุณภาพไฟฟ้า)                | 33                         |
| กฟก.3        | กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                            | 18                         | กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)                     | 15                         |
| <b>ภาค 4</b> |                                                                                                     |                            |                                              |                            |
| กฟต.1        | กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                            | 25                         | กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)                     | 25                         |
| กฟต.2        | กฟอ.เกาะสมุย (คุณภาพไฟฟ้า)                                                                          | 53                         | กฟจ.นครศรีธรรมราช (พฤติกรรมพนักงาน)          | 34                         |
| กฟต.3        | กฟอ.หาดใหญ่ (พฤติกรรมพนักงาน)                                                                       | 18                         | กฟอ.หาดใหญ่ (การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน) | 8                          |

5) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก (แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน) เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

| ประเภทข้อร้องเรียน | ลำดับที่ | ปี 2559                |                            |             | ปี 2560                   |                            |             |
|--------------------|----------|------------------------|----------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
|                    |          | กฟฟ.                   | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | คิดเป็น (%) | กฟฟ.                      | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | คิดเป็น (%) |
| คุณภาพไฟฟ้า        | 1        | กฟอ.เกาะสมุย           | 33                         | 1.68        | กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.ลำพูน     | พื้นที่ละ 54               | 1.46        |
|                    | 2        | กฟจ.อยุธยา, กฟอ.ท่าแซะ | พื้นที่ละ 13               | 0.66        | กฟจ.อุบลราชธานี           | 44                         | 1.19        |
|                    | 3        | กฟจ.นครปฐม, กฟจ.ตรัง   | พื้นที่ละ 12               | 0.61        | กฟจ.อยุธยา, กฟจ.เชียงใหม่ | พื้นที่ละ 42               | 1.14        |

| ประเภท<br>ข้อร้อง<br>เรียน         | ลำดับที่ | ปี 2559                                                                                                                                                   |                                   |                    | ปี 2560                                   |                                   |                    |
|------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
|                                    |          | กฟฟ.                                                                                                                                                      | จำนวน<br>ข้อร้องเรียน<br>(เรื่อง) | คิด<br>เป็น<br>(%) | กฟฟ.                                      | จำนวน<br>ข้อร้องเรียน<br>(เรื่อง) | คิด<br>เป็น<br>(%) |
| การ<br>ให้บริการ                   | 1        | กฟอ.เกาะสมุย                                                                                                                                              | 12                                | 0.61               | กฟจ.พิษณุโลก                              | 26                                | 0.70               |
|                                    | 2        | กฟอ.ท่าแซะ                                                                                                                                                | 11                                | 0.56               | กฟภ.เมืองพัตยา                            | 22                                | 0.60               |
|                                    | 3        | กฟจ.สระบุรี                                                                                                                                               | 9                                 | 0.46               | กฟอ.ท่าแซะ                                | 21                                | 0.57               |
| จดหน่วย<br>/พิมพ์บิล               | 1        | กฟอ.คลองหลวง, กฟอ.<br>ธัญบุรี                                                                                                                             | พื้นที่ละ 5                       | 0.25               | กฟจ.<br>ประจวบคีรีขันธ์                   | 19                                | 0.52               |
|                                    | 2        | กฟฟ.ปทุมธานี2,<br>กฟฟ.รังสิต,<br>กฟอ.หาดใหญ่                                                                                                              | พื้นที่ละ 4                       | 0.20               | กฟต.บึง                                   | 14                                | 0.38               |
|                                    | 3        | กฟจ.<br>มหาสารคาม                                                                                                                                         | 3                                 | 0.15               | กฟฟ.รังสิต,<br>กฟอ.โพธาราม,<br>กฟจ.นครปฐม | พื้นที่ละ 11                      | 0.30               |
| พฤติกรรม<br>พนักงาน                | 1        | กฟฟ.รังสิต,<br>กฟอ.คลองหลวง                                                                                                                               | พื้นที่ละ 9                       | 0.46               | กฟอ.องครักษ์                              | 88                                | 2.39               |
|                                    | 2        | กฟจ.ชลบุรี                                                                                                                                                | 6                                 | 0.31               | กฟจ.<br>นครศรีธรรมราช                     | 34                                | 0.92               |
|                                    | 3        | กฟอ.หาดใหญ่                                                                                                                                               | 5                                 | 0.25               | กฟอ.ภาษี                                  | 10                                | 0.27               |
| การถูก<br>งดจ่าย<br>กระแส<br>ไฟฟ้า | 1        | กฟอ.ลำลูกกา                                                                                                                                               | 6                                 | 0.31               | กฟจ.ปทุมธานี                              | 18                                | 0.49               |
|                                    | 2        | กฟจ.พิษณุโลก                                                                                                                                              | 4                                 | 0.20               | กฟจ.พิษณุโลก                              | 16                                | 0.43               |
|                                    | 3        | กฟอ.ถลาง                                                                                                                                                  | 3                                 | 0.15               | กฟจ.นครปฐม                                | 14                                | 0.38               |
| อื่นๆ                              | 1        | กฟอ.หัวหิน,<br>กฟจ.นครศรีธรรมราช                                                                                                                          | พื้นที่ละ 3                       | 0.15               | กฟภ.เมืองพัตยา                            | 23                                | 0.62               |
|                                    | 2        | กฟจ.อุดรธานี,<br>กฟจ.ชลบุรี,<br>กฟอ.ศรีราชา,<br>กฟอ.ชะอำ,<br>กฟอ.เกาะสมุย,<br>กฟจ.กระบี่,<br>กฟจ.สุราษฎร์ธานี,<br>กฟจ.ตรัง,<br>กฟจ.ภูเก็ต,<br>กฟอ.หาดใหญ่ | พื้นที่ละ 2                       | 0.10               | สำนักงานใหญ่                              | 13                                | 0.35               |
|                                    | 3        | -                                                                                                                                                         | -                                 | -                  | กฟจ.อุดรธานี                              | 9                                 | 0.24               |

6) การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

|                     | จำนวน<br>ข้อร้องเรียน<br>ทั้งหมด (เรื่อง) | ประสิทธิภาพการตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน (30 วันทำการ) | ประสิทธิภาพการตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน (30 วัน) |
|---------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ปี 2559             | 1,966                                     | 1,966<br>(คิดเป็น 100%)                             | 1,800<br>(คิดเป็น 91.56%)                      |
| ปี 2560             | 3,689                                     | 3,689<br>(คิดเป็น 100%)                             | 3,666<br>(คิดเป็น 99.38%)                      |
| อัตราการเปลี่ยนแปลง | เพิ่มขึ้น 87.64%                          | เท่าเดิม                                            | เพิ่มขึ้น 7.82%                                |

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (30 วัน) ในปี 2560 ดีขึ้นกว่า ปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 7.82

2.3.2 ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA)

1) จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบ เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

| พื้นที่      | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559<br>(เรื่อง) | จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560<br>(เรื่อง) | เพิ่มขึ้น/ลดลง<br>(%) |
|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| ภาค 1        | 5                                     | 20                                    | เพิ่มขึ้น 300         |
| ภาค 2        | 6                                     | 10                                    | เพิ่มขึ้น 66.67       |
| ภาค 3        | 2                                     | 18                                    | เพิ่มขึ้น 800         |
| ภาค 4        | 7                                     | 6                                     | ลดลง 14.29            |
| สำนักงานใหญ่ | 5                                     | 6                                     | เพิ่มขึ้น 20          |
| รวม          | 25                                    | 60                                    | เพิ่มขึ้น 140         |

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 300
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 66.67
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 800
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 14.29
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2560 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 20

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์กร ในปี 2560 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 140



2) การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ เปรียบเทียบ ปี 2559 – 2560

|                     | จำนวนข้อ<br>ร้องเรียนทั้งหมด<br>(เรื่อง) | จำนวนข้อร้องเรียน<br>ที่ดำเนินการตอบชี้แจง<br>เรียบร้อยแล้ว | จำนวนข้อร้องเรียน<br>อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|---------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ปี 2559             | 25                                       | 7<br>(คิดเป็น 28.00 %)                                      | 18<br>(คิดเป็น 72.00 %)                   |
| ปี 2560             | 60                                       | 17<br>(คิดเป็น 28.33 %)                                     | 43<br>(คิดเป็น 71.67 %)                   |
| อัตราการเปลี่ยนแปลง | เพิ่มขึ้น 140%                           | เพิ่มขึ้น 0.33%                                             | ลดลง 0.33%                                |

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติดมิชอบในปี 2560 ดีขึ้นกว่าปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 0.33

จากข้อเท็จจริงข้างต้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่า

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มในการใช้ช่องทาง Internet ในการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย
2. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งด้านงานบริการและด้านทุจริตประพฤติดมิชอบมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา อาจจะเป็นเนื่องจาก กฟผ. ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น
3. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนส่งผลให้การรวบรวมข้อมูลมีความครบถ้วน มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. สภาพภูมิอากาศที่แปรปรวนอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า ของ กฟผ.
5. แม้ว่าจำนวนข้อร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา แต่ประสิทธิภาพในการตอบสนองข้อร้องเรียนดีขึ้นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่องร้องเรียนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และติดตามผ่านการใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการกำหนดเป็น KPI ของสายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ทำให้เกิดการตื่นตัวในการกำกับดูแลและเร่งรัดแก้ไขปัญหา

### 3. ข้อเสนอ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาขอความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 ให้สายงานยุทธศาสตร์พิจารณาโครงสร้างองค์กร กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเสียงของลูกค้าในภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบครบวงจรและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียน และเสียงของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ให้ทุกหน่วยงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ซึ่งในปี 2561 ได้มีการปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ กฟผ. ดังนี้

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
- 2) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
- 3) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด
- 4) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat ) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)

โดยให้ ฝนย. กำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวต่อไป

3.3 ให้ ผวก., ผปส., ผฟท., ผวส., ผวธ.(ภ1 - ภ4) และ กบล.(12 เขต) ร่วมกันสื่อสาร ถ่ายทอด คู่มือฯ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยการจัดประชุม/อบรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ บริหารข้อร้องเรียน

3.4 ให้ กฟช. และ ผวธ.(ภ1 - ภ4) ร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการ ดำเนินงาน เพื่อลดจำนวนและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพิจารณาจากข้อมูลตามข้อเท็จจริงในข้อ 2.1 - 2.3 ทั้งนี้ให้บรรจุแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข ปัญหา ข้อร้องเรียนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน รวมถึงจัดทำเป็น KM ตามความเหมาะสม

3.5 ให้ ผคฟ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนา การให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าและการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์องค์กร

3.6 ให้ ผพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มี การสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกฟภ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการ ลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)

3.7 ให้ ผสส. และ ผปส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง กฟภ. กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ กฟภ. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือ ในการสอดส่อง ดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ กฟภ. สามารถเข้าไปดูแลแก้ไข ป้องกันปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3.8 ให้ทุกหน่วยงาน เฝ้าระวังติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าเป็นไปตามกรอบ เวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ "วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ. ปี 2552"

3.9 ให้ สกม. และ ผวธ.(ภ1 - ภ4) เฝ้าระวังติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และ หน่วยงานในสังกัด เป็นประจำทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA - VOC System) เพื่อประโยชน์ในการติดตามของ ศปท. PEA

3.10 ให้ สวก. สรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. รายไตรมาส นำเข้าที่ประชุม ผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำกับดูแล ติดตาม และให้ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.10 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน รทอ. (ภาว. ๑๓๖๖) ๓๐ มี.ค. 2561

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณา  
ในความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.10 ต่อไปด้วย

จะตอบคุณนึ่ง

อน นร  
(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)

อก.กท.

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาในความเห็นชอบ

ตามข้อ 3.1 - 3.10 ต่อไป

อนุมัติข้อ 3.1-3.10 ตามร่างขอ

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)

อ.ฟ.วท.

29 มี.ค. 2561

กทท.

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

- ๒ ก.พ. ๒๕๖๑

(นายดุขมิ ลิ้มทอง)

รทท.(กท)

30 มี.ค. 2561

4 รทท. ๑๑  
- รทท. ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๔, ๑๕, ๑๖, ๑๗, ๑๘, ๑๙, ๒๐, ๒๑, ๒๒, ๒๓, ๒๔, ๒๕, ๒๖, ๒๗, ๒๘, ๒๙, ๓๐, ๓๑, ๓๒, ๓๓, ๓๔, ๓๕, ๓๖, ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๐, ๔๑, ๔๒, ๔๓, ๔๔, ๔๕, ๔๖, ๔๗, ๔๘, ๔๙, ๕๐, ๕๑, ๕๒, ๕๓, ๕๔, ๕๕, ๕๖, ๕๗, ๕๘, ๕๙, ๖๐, ๖๑, ๖๒, ๖๓, ๖๔, ๖๕, ๖๖, ๖๗, ๖๘, ๖๙, ๗๐, ๗๑, ๗๒, ๗๓, ๗๔, ๗๕, ๗๖, ๗๗, ๗๘, ๗๙, ๘๐, ๘๑, ๘๒, ๘๓, ๘๔, ๘๕, ๘๖, ๘๗, ๘๘, ๘๙, ๙๐, ๙๑, ๙๒, ๙๓, ๙๔, ๙๕, ๙๖, ๙๗, ๙๘, ๙๙, ๑๐๐

นทท. ๖

อน นร

๒๒ ก.พ. ๒๕๖๑

๒๒ ก.พ. 2561

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กทท.  
๑๓๖๖

ผปส. กทท.  
โทร. 6166, 6168

๒๒ ก.พ. 2561

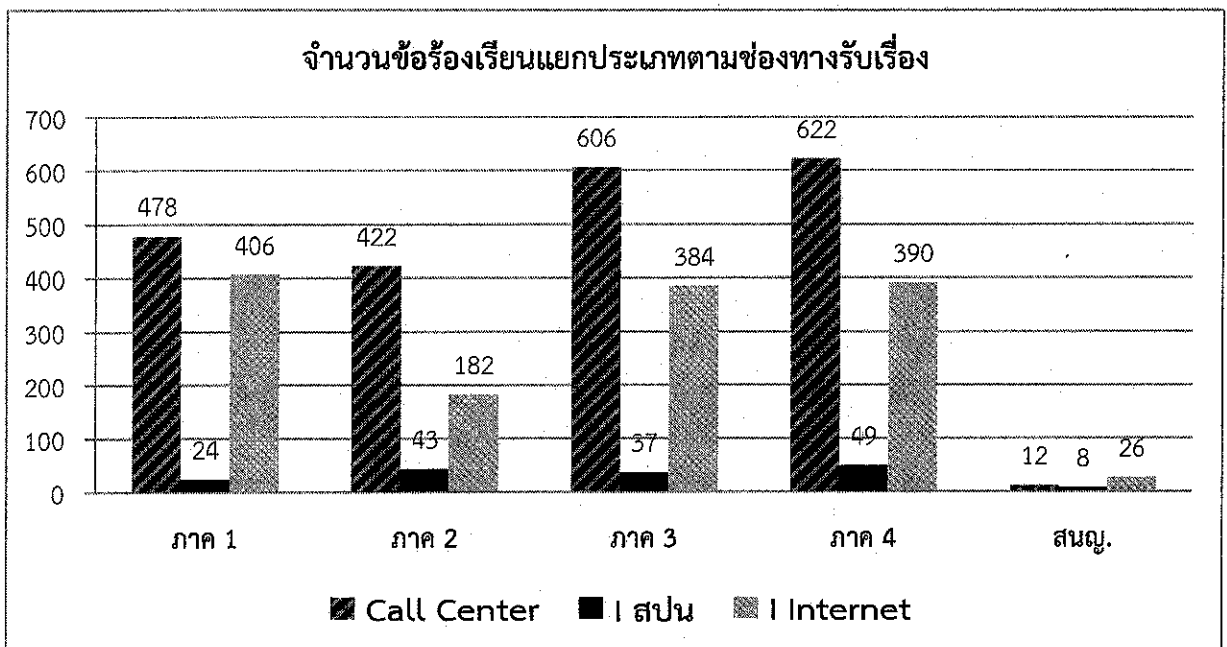
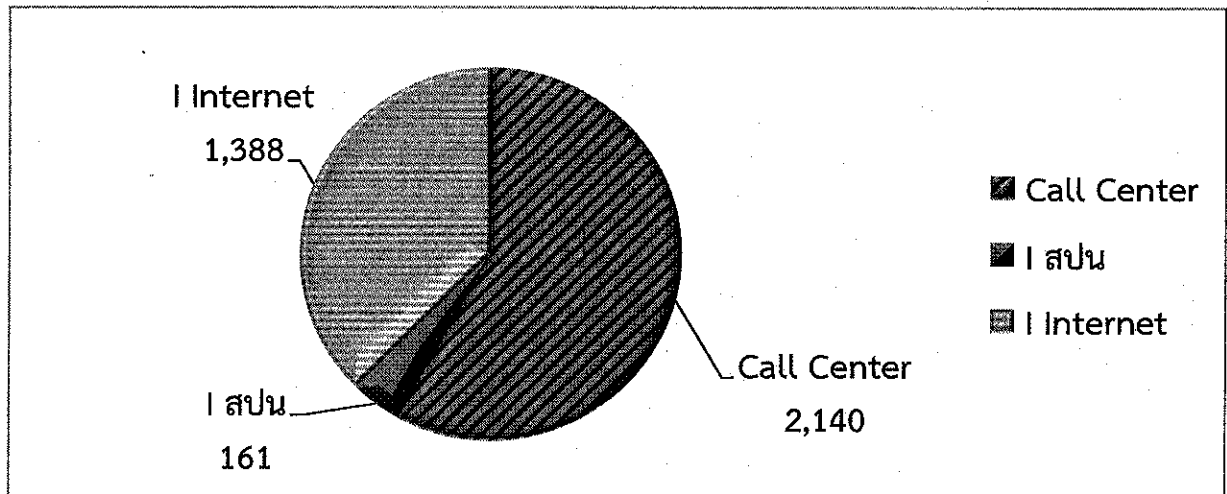
## รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียนด้านบริการ

ผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C), ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I)  
และช่องทางที่พนักงาน กฟผ. บันทึกข้อมูลโดยตรง/ลูกค้าบันทึกผ่านทาง Internet ของ กฟผ. (Code I Internet)  
ไตรมาสที่ 1-4/2560

### 1. จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. สะสมไตรมาสที่ 1-4/2560 แยกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่         | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                 | จำนวนข้อร้องเรียน<br>ไตรมาสที่ 1-4/2560<br>(เรื่อง) |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1           | 1129 PEA Call Center (Code C)                                                                                                                | 2,140                                               |
| 2           | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I)                                                                                                       | 161                                                 |
| 3           | พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรง และลูกค้าบันทึกผ่านทาง<br>Internet ของ กฟผ. ( <a href="http://www.pea.co.th">www.pea.co.th</a> ) (Code I Internet) | 1,388                                               |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                                                                              | 3,689                                               |



**ตารางที่ 1.2** จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสมไตรมาสที่ 1-4/2560

| รายละเอียด                                                                                                                                                                                    | ภาค1<br>(เรื่อง) | ภาค2<br>(เรื่อง) | ภาค3<br>(เรื่อง) | ภาค4<br>(เรื่อง) | สนญ.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| <b>1.จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมดทุกประเภท</b>                                                                                                                                                | 908              | 647              | 1,027            | 1,061            | 46               | 3,689           |
| <b>1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน</b><br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2560) | 907              | 647              | 1,027            | 1,050            | 35               | 3,666           |
| <b>1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด</b><br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2560)     | 1                | 0                | 0                | 11               | 11               | 23              |
| <b>2. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด(สะสม)</b><br>= (ข้อ 1.1) × 100 / (ข้อ 1.1 + ข้อ 1.2)                                                                                                    | 99.89            | 100              | 100              | 98.96            | 76.09            | 99.38           |
| <b>3. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน</b><br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)                                 | 13<br>วัน        | 15<br>วัน        | 14<br>วัน        | 13<br>วัน        | 38<br>วัน        | 19<br>วัน       |

## 2. ข้อร้องเรียนแยกตามประเภท

**ตารางที่ 2.1** จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท สะสมไตรมาสที่ 1-4/2560

| รายละเอียด                 | ภาค1 (เรื่อง) |       |       | ภาค2 (เรื่อง) |       |       | ภาค3 (เรื่อง) |       |       | ภาค4 (เรื่อง) |       |       | สนญ.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|----------------------------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|------------------|-----------------|
|                            | กพน.1         | กพน.2 | กพน.3 | กพล.1         | กพล.2 | กพล.3 | กฟภ.1         | กฟภ.2 | กฟภ.3 | กฟต.1         | กฟต.2 | กฟต.3 |                  |                 |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า             | 171           | 107   | 154   | 110           | 95    | 62    | 209           | 68    | 160   | 180           | 259   | 44    | 1                | 1,620           |
| 2. การให้บริการ            | 82            | 46    | 64    | 26            | 80    | 33    | 101           | 37    | 96    | 65            | 173   | 55    | 21               | 879             |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน         | 42            | 32    | 37    | 26            | 52    | 20    | 46            | 17    | 48    | 44            | 50    | 21    | 7                | 442             |
| 4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | 34            | 22    | 12    | 11            | 23    | 12    | 49            | 21    | 49    | 16            | 38    | 21    | 5                | 313             |
| 5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า  | 48            | 27    | 15    | 19            | 40    | 15    | 34            | 15    | 50    | 8             | 30    | 14    | 0                | 315             |
| 6. อื่นๆ*                  | 9             | 0     | 6     | 3             | 9     | 11    | 7             | 4     | 16    | 6             | 22    | 15    | 12               | 120             |
| รวมทั้งสิ้น                | 386           | 234   | 288   | 195           | 299   | 153   | 446           | 162   | 419   | 319           | 572   | 170   | 46               | 3,689           |

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

### 3. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน สะสมไตรมาสที่ 1-4/2560

| รายละเอียด                        | ภาค1 (ร้อยละ) |       |       | ภาค2 (ร้อยละ) |       |       | ภาค3 (ร้อยละ) |       |       | ภาค4 (ร้อยละ) |       |       | สนย.<br>(ร้อยละ) | รวม<br>(ร้อยละ) |
|-----------------------------------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-------|------------------|-----------------|
|                                   | กพน.1         | กพน.2 | กพน.3 | กพฉ.1         | กพฉ.2 | กพฉ.3 | กฟก.1         | กฟก.2 | กฟก.3 | กฟต.1         | กฟต.2 | กฟต.3 |                  |                 |
| ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน | 100           | 100   | 99.65 | 100           | 100   | 100   | 100           | 100   | 100   | 99.37         | 99.13 | 97.65 | 76.09            | 99.38           |

รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติดมิชอบและจัดซื้อจัดจ้าง  
ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)  
ไตรมาสที่ 1-4/2560

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติดมิชอบของ กฟภ. สะสมไตรมาสที่ 1-4/2560

| รายละเอียด                                                                  | ภาค1<br>(เรื่อง) | ภาค2<br>(เรื่อง) | ภาค3<br>(เรื่อง) | ภาค4<br>(เรื่อง) | สนญ.<br>(เรื่อง) | รวม<br>(เรื่อง) |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมด                                             | 20               | 10               | 18               | 6                | 6                | 60              |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด(สะสม)                                  | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0               |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไม่รวม<br>สถานะยกเลิก<br>= (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | 20               | 10               | 18               | 6                | 6                | 60              |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง<br>สะสม                           | 6                | 3                | 3                | 2                | 3                | 17              |
| 5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการสะสม                                | 14               | 7                | 15               | 4                | 3                | 43              |



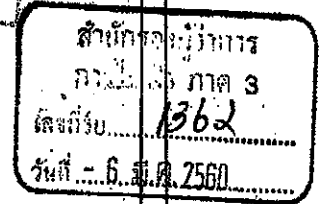
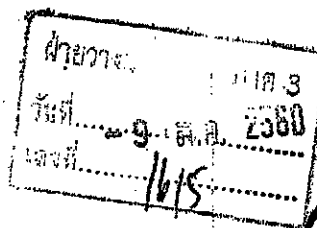
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวก.

เลขที่ มวก.๕๐/๖๕๖๐

เรื่อง การจัดทำบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้า (ภท) ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน รผก. (ภท)



ถึง รผก. (ภท)

วันที่ - ๖ มี.ค. ๒๕๖๐

ตามที่ สายงานการไฟฟ้า (ภท) ได้จัดทำแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานผู้บริหารระดับ รผก. และ อช. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๐ ประกอบด้วยงานตามนโยบาย งานตามภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ และงานด้านความคิดสร้างสรรค์ นำเสนอให้ ผวก. พิจารณาแล้วนั้น

ในการนี้ เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของผู้บริหารระดับสูงของสายงานการไฟฟ้า (ภท) ประจำปี ๒๕๖๐ มีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (ตามที่ สคร. กำหนด) และแผนการดำเนินงานประจำปีของ ผวก. จึงได้ปรับปรุงบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้า (ภท) ขึ้นใหม่ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร และใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงรางวัลสายงานดีเด่นประจำปี ๒๕๖๐ โดยสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับที่มุ่งเน้นการพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง “พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี ปioneering the future” และการปรับตัวอย่างสมดุลตามหลักค่านิยมใหม่ “ทันโลก บริหารดี มีคุณธรรม” สร้างความสามารถทางการแข่งขันระดับประเทศ ส่งเสริมการทำงานอย่างมีความสุข และผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ จึงได้จัดทำเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน หน่วยวัด น้ำหนัก และเป้าหมายที่พึงประสงค์ (ระดับ ๕) แล้วนั้น และเพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วนบริบูรณ์ เห็นควรให้สายงานการไฟฟ้า (ภท) ดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำคำชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานให้ชัดเจน พร้อมค่าเป้าหมายระดับต่างๆ โดยใช้ค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ระดับสูงสุด (ระดับ ๕)
๒. ให้ทำการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานให้กับผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดตามความเหมาะสม โดยพิจารณา/มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๓. ให้ดำเนินการจัดส่งบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารระดับ รผก. และ อช. นำเสนอ ผวก. ภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

- ๐๗.ก. 1-3

- ๐๘.ว.ร. (๙๓)

ดำเนินการในส่วนนี้

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

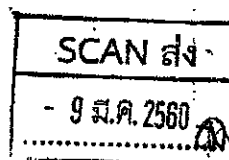
ผวก.

เก็บข้อ ๑๐ ให้ ผวก. (๙๓)

จัดทမ်းในส่วนงาน รผก. (๙๓)

เก็บรวบรวมแก้ไข ผวก. ๓๗๖๖๖๖๖๖

ในขอประกาศณ วรณพ



## “ปีแห่งความปลอดภัยอย่างยิ่งยวด พัฒนาคมนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี”

| เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                             | หน่วยวัด | น้ำหนัก% | เป้าหมาย (ระดับ 5)                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ(ต่อ)                                                                                                                                                                                                                      |          |          |                                                                                                 |
| 13. ความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า                                                                                                                                                                                                                            |          |          |                                                                                                 |
| 13.1 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม                                                                                                                                                                                                                                  | ร้อยละ   | 2        | 87                                                                                              |
| 13.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า                                                                                                                                                                         | ร้อยละ   | 3        | 82                                                                                              |
| 13.3 ข้อร้องเรียนของลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                       | จำนวน    | 2        | ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2559                                                                         |
| 13.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า                                                                                                                                                                                                               | ร้อยละ   | 2        | ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 100                                                                |
| 13.5 ความสามารถในการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ (กลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat)                                                                                                                                                                 | ร้อยละ   | 3        | ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 100                                                                |
| 14. ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (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. ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสายงาน                                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ   | 3        | 100                                                                                             |
| ● ผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน                                                                                                                                                                                                                         |          | 20       |                                                                                                 |
| 19. ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ที่ได้จากการทำนวัตกรรม                                                                                                                                                                                                     | 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 |



“ปีแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี”

| เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                             | หน่วยวัด     | น้ำหนัก% | เป้าหมาย (ระดับ 5)                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผลลัพธ์</b>                                                                                                                   |              |          |                                                                                 |
| ● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามนโยบาย                                                                                                   |              | 40       |                                                                                 |
| 1. ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า                                                                                                        |              |          |                                                                                 |
| 1.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)                                                                                       |              |          |                                                                                 |
| 1) ภาพรวมของค่า SAIFI                                                                                                            | ครั้ง/รายปี  | 3        | ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559                                                        |
| 2) ค่า SAIFI ของนิคมอุตสาหกรรม                                                                                                   | ครั้ง/รายปี  | 3        | ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559                                                        |
| 3) ค่า SAIFI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ                                                                                                | ครั้ง/รายปี  | 3        | ลดลงร้อยละ 16 จากปี 2559                                                        |
| 1.2 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)                                                                                         |              |          |                                                                                 |
| 1) ภาพรวมของค่า SAIDI                                                                                                            | นาฬิกา/รายปี | 3        | ลดลงร้อยละ 22 จากปี 2559                                                        |
| 2) ค่า SAIDI ของนิคมอุตสาหกรรม                                                                                                   | นาฬิกา/รายปี | 3        | ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559                                                        |
| 3) ค่า SAIDI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ                                                                                                | นาฬิกา/รายปี | 3        | ลดลงร้อยละ 12 จากปี 2559                                                        |
| 2. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสภาวะแวดล้อมของพนักงาน ชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า                                                    |              |          |                                                                                 |
| 2.1 ค่าดัชนีการประสออุบัติเหตุของ กฟผ. (VDI)                                                                                     | ระดับ        | 3        | อุบัติเหตุเป็นศูนย์                                                             |
| 2.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟผ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า                                                             | จำนวนครั้ง   | 3        | ลดลงร้อยละ 50 จากปี 2559                                                        |
| 3. ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และ มิเตอร์)                 | ระดับ        | 3        | ความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนด                                     |
| 4. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟผ.                                                                    | ระยะทาง      | 3        | 300 กิโลเมตร                                                                    |
| 5. ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่ค้างค่านาน (Asset under Construction : AUC)                            | ร้อยละ       | 3        | ก่อนปี 2559 เท่ากับร้อยละ 100 ปี 2559 เท่ากับร้อยละ 80 ปี 2560 เท่ากับร้อยละ 60 |
| 6. การกำกับดูแลที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน                                                                               | ระดับ        | 3        | ความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนด                                     |
| 7. กิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้างความผูกพันองค์กร (Engagement) อย่างต่อเนื่อง | จำนวน        | 2        | 4 กิจกรรม                                                                       |
| 8. ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญ ในฐานะประธานคณะกรรมการ/คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟผ.                                 | ร้อยละ       | 2        | ความสำเร็จตามแผนประจำปี ร้อยละ 100                                              |
|                                                                                                                                  |              |          |                                                                                 |
| ● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ                                                                                           |              | 40       |                                                                                 |
| 9. ความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน                                                                                              |              |          |                                                                                 |
| 9.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี                                                                                     | ร้อยละ       | 3        | 100                                                                             |
| 9.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน                                                                                                | ร้อยละ       | 3        | 100                                                                             |
| 10. การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)                                                                                    | ร้อยละ       | 3        | ไม่เกินร้อยละ 80 ของกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรรปี 2560                            |
| 11. การบริหารจัดการหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย                                                                                     | ร้อยละ       | 3        | ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2559                                                         |
| 12. รายได้จากการดำเนินธุรกิจเสริม                                                                                                | ร้อยละ       | 3        | เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2559                                                    |

|                                    |
|------------------------------------|
| Strengthening เสริมสร้างความมั่นคง |
|------------------------------------|

*Capability Building* : มุ่งสร้าง กฟภ. ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

*Strong Grid* : มุ่งเน้นการเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

- 1.1 ✓ 1. ให้ กฟข. จัดทำแผนงาน Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับปี 2560 รวมถึงการจัดทำแผนงานในการตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ หม้อแปลง และอุปกรณ์หลักที่สำคัญในระบบไฟฟ้า เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับและเพิ่มความมั่นคงให้แก่ระบบไฟฟ้า (รผก.(ป), รผก.(ภ1-ภ4), อข.)
- 1.2 ✓ 2. สร้างระบบการบริหารจัดการต้นไม้ (Vegetation Management) เพื่อให้การตัดแต่งกิ่งไม้ที่อยู่ใกล้แนวสายไฟฟ้าเป็นไปตามหลักวิชาการ ที่มีประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีความสวยงาม และสร้างความปลอดภัยให้แก่ชุมชน รวมถึงส่งเสริมการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นหมอดต้นไม้ (รผก.(ป), รผก.(ท), รผก.(ภ1-ภ4), อข.)
- 1.3 ✓ 3. เร่งรัดขยายเขตไฟฟ้าให้หมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ให้ทันต่อการเพิ่มขึ้นของหมู่บ้านที่เกิดขึ้นใหม่ โดยกำหนดเป้าหมายหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.99 (รผก.(ว), รผก.(ภ1-ภ4), อข.)

*Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEP)* : ส่งเสริม สนับสนุน และลงทุนด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

1. ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้ครอบคลุมสำนักงานการไฟฟ้าทุกจังหวัด (รผก.(ภ3), รผก.(ส))

|                                       |
|---------------------------------------|
| Standardizing สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ |
|---------------------------------------|

• *PEA Standard* มีมาตรฐานด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับในระดับภูมิภาค

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

*Safety Excellence* : มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

- 1.4 ✓ 1. ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภาคสนามทุกกลุ่ม ทุกหน่วยงาน ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ Safety Talk (รผก.(ท), รผก.(ภ1-ภ4), อข., สวก.)
- 1.5 ✓ 2. จัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment) ให้มีครบทุกการไฟฟ้าอย่างเหมาะสม (รผก.(ภ1-ภ4), อข., สวก.)

- 1.6 ✓ 3. ขยายผลโครงการ “การไฟฟ้าปลอดภัย” เพื่อยกระดับความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสุขภาพ  
แวดล้อมในการทำงาน ให้การไฟฟ้าทุกจังหวัดเป็นองค์กรปลอดภัยในทุกกิจกรรม (รพก.(ก1-ก4),  
อช., สวก.)
- 1.7 ✓ 4. ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมกิจกรรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน  
อย่างทั่วถึง รวมถึงการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) ให้แก่ชุมชนในพื้นที่เสี่ยง (รพก.(ส), รพก.(ก1-  
ก4), อช.)

**Operational Excellence :** มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

- 1.8/1.9 ✓ 1. เพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ  
โดยจัดทำเป็นข้อตกลงการประเมินระหว่าง ผวก. และสายงาน (ทุกสายงาน)
- ✓ 2. เร่งรัดการก่อสร้างและบริหารโครงการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดปัญหามูลค่าสินทรัพย์  
ภายใต้การก่อสร้าง (Asset under Construction : AUC) ที่ค้างค่านาน (รพก.(กบ.), รพก.(ก1-  
ก4), อช.)

**Smart มุ่งสู่ความทันสมัย**

**Service Excellence :** การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

- 1.10 ✓ 1. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of  
Doing Business) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก  
รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น (รพก.(ก3))
- 1.11 ✓ 2. ขยายผลการดำเนินงานเพื่อให้การไฟฟ้าทุกจังหวัด ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ  
ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) (รพก.(ก1-ก4), อช.)
- 1.12 ✓ 3. พัฒนาการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และ ระบบ  
PEA Call Center ให้สามารถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า รับเรื่องร้องเรียน รับชำระเงินค่า  
ไฟฟ้า รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ด้วยความสะดวก  
รวดเร็ว และทันสมัย โดยการจัดทำโครงการ “PEA Smart Plus” เพื่อการบริการลูกค้าผ่าน  
อินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (รพก.(ก3), รพก.(ทส))
- 1.13 ✓ 4. พัฒนาการนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)  
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้า (รพก.(ก3))
- 1.14 ✓ 5. ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System :  
GIS) และขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุมการไฟฟ้าสาขา  
และการไฟฟ้าสาขาย่อย (รพก.(ก3), รพก.(ว))
- 1.15 ✓ 6. พัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจเสริมที่มุ่งเน้นทางการตลาด ให้มีความคล่องตัวสามารถ  
ให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับลูกค้า  
อย่างยั่งยืน (รพก.(ก3))
- 1.16 ✓ 7. ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการ  
ให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (รพก.(ก3))

- 1.17 / 8. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า พร้อมเผยแพร่และยกระดับการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าให้มีความถูกต้องตรงกัน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการบริการลูกค้า จำนวน 3 คู่มือ (รผก.(ภ3), รผก.(ท))

*Grid Modernization* : พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น Smart Grid

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

*Smart Organization* : พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน |  |
|--------------------------------|--|

*Excellence in Governance* : การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

*Towards Sustainable CSR* : การเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

- 1.18 / 1. จัดความเป็นเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร (รผก.(ทส), รผก.(ภ1-ภ4), อช.)

*Enhancing Human Capital* : ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

- แผนการดำเนินการ ปี 2560

สำนักงานผู้ว่าการ  
การไฟฟ้า ภาค 3  
เลขที่ใบ 6344  
วันที่ 7 พ.ย. 2559

① เรียง รพก.(ภ3)

เพื่อโปรดพิจารณาทบทวนข้อตกลงการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูล  
จากแผนการดำเนินการของ ผวก. ประจำปี 2560 ประกอบ ตามที่ ผบค. มี  
บันทึกด่วนที่สุด ลว. 15 พ.ย. 2559 แจ้ง รพก. ทุกท่านทราบแล้ว

ธก

(นายฉัตรชัย ทวีโชค)

รพก.(วภ)

หัวหน้าคณะทำงาน ผวก.  
๑๗ พ.ย. ๒๕๕๙

②

๐๗.๖๖.(ภ3)

(นายประภาณุจณ์ วงศ์พุดธิ)  
รพก.(ภ3)

17 พ.ย. ๕๙

③

- ๑๗.๖๕(๕)  
- ๑๗.๖๖

(นายไพรัตน์ หิรัญสมบัติ)

๐๗.๖๕(ภ3)

17 พ.ย. ๕๙

๑) สรรค.(ภ๓) ๖๕ ๖๖ พิจารณาคัดค้านข้อ ๖.๒

ข้อ ๖.๓ รพก. (ภ๓) จากแผนดำเนินการของ ผวก. ปี ๒๕๖๐

ตามบันทึก ผบค. ลว. ๑๕ พ.ย. ๒๕๕๙ ด่วนเกิน ๓๖ ชม. หรือ  
ตามบันทึก ผบค. ลว. ๑๕ พ.ย. ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าราชการ  
เลขรับที่ ๖/๙๙  
วันที่ 28 พ.ย. 2559  
เวลา 11.40 น.

สำนักการไฟฟ้า  
การไฟฟ้า ภาค 3  
เลขที่รับ 6561  
วันที่ 28 พ.ย. 2559

จาก ผวธ.(ภ3) ถึง สรภ.(ภ3)  
เลขที่ ผวธ.(ภ3) 749 /2559 วันที่ 25 พ.ย. 2559  
เรื่อง แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานประจำปี 2560 ของ อช.

เรียน รผภ.(ภ3)

ตามที่ ผบค. ได้มีหนังสือเลขที่ กรบ.(วท) 1669/2559 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559 แจ้งให้ รผภ., ผชภ., อช., อส. และ อฝ. จัดทำแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารในสายงานฯ โดยจัดทำแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย งานตามนโยบาย (30%), งานตามที่ได้รับผิดชอบ (50% : ผวก. กำหนด 25%, รผภ., ผชภ., อช., อส. และ อฝ. เสนอให้ ผวก. พิจารณา 25%) และความคิดสร้างสรรค์ (20%) พร้อมเสนอแบบบันทึกข้อตกลงดังกล่าวให้ ผวก. ภายในกำหนด นั้น

ในการนี้ ผวธ.(ภ3) ได้สรุปรวบรวมร่างแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานประจำปี 2560 ของ อช.ภ.1, อช.ภ.2, อช.ภ.3 ประกอบด้วย 3 ส่วน และเกณฑ์วัด (รายละเอียดแนบ) โดยงานตามนโยบาย ผวก. ใช้แผนงาน ผวก. ประจำปี 2560 ตามที่ ผบค. จัดส่งเพิ่มเติม สรุปเกณฑ์ประเมินดังนี้

| องค์ประกอบ                      | น้ำหนัก | จำนวนเกณฑ์วัดการดำเนินงาน |       |       |
|---------------------------------|---------|---------------------------|-------|-------|
|                                 |         | ภฟภ.1                     | ภฟภ.2 | ภฟภ.3 |
| ส่วนที่ 1 งานตามนโยบาย          | 30%     | 18                        | 19    | 11    |
| ส่วนที่ 2 งานตามที่ได้รับผิดชอบ | 50%     | 15                        | 13    | 13    |
| ส่วนที่ 3 ความคิดสร้างสรรค์     | 20%     | 12                        | 5     | 11    |
| รวม                             | 100%    | 45                        | 37    | 35    |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในบันทึกข้อตกลงฯ และขอได้โปรดนำเสนอ ผวก. ต่อไป

รผภ.(ภ3) (ลงมติแล้ว)

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

- ๘ ธ.ค. ๒๕๕๙

(นายไพรัตน์ พิงสมบัติ)

อฝ.วธ.(ภ3)

25 พ.ย. 59

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา

(นายประภาณุจัน วงศ์พุด)

รผภ.(ภ3)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้กำกับ  
รับที่ 4920  
วันที่ 18 ส.ค. 2559  
เลขที่ 14194

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

จาก... อ.ว.ร.(ก3) ... ถึง... ผวก.  
เลขที่... กทท. 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 ในการนี้ ผวก. ได้มอบหมายให้ อ.ว.ร.(ก3) ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อพิจารณาหาวิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาคือเป็นมาตรฐานและที่สำคัญคือ 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 ยุกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน | จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ | เรื่อง/ล้านราย/ปี | 162                                 | 159     | 156     | 153     | 150     |

2.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 12 เม.ย. 2559 ให้กำหนดเกณฑ์วัดจำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละภาคในปี 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                          | 61                                       | 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     |
| สนง.        | 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 พบปัญหาการใช้งานบนระบบ 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>ช่องทาง 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 และ ช่องทางที่ 2 บันทึกจาก สปน. พบว่ามีจำนวนข้อร้องเรียนใกล้เคียงกัน แต่เมื่อ กฟภ. ได้นำ ช่องทางที่ 3 พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรง และ ลูกค้าบันทึกช่องทาง Internet ของ กฟภ. มาใช้ในปี 2559 เพื่อพัฒนาเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ทำให้มีจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 เพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามจากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่าการบันทึกข้อมูลในช่องทางที่ 3 ไม่สามารถคัดกรองจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน/ ร้องขอ/แจ้งเหตุ/เสนอแนะ/แนะนำ และมีเรื่องที่ย้ายซ้อนอยู่หลายเรื่อง

2.5 ตามโครงสร้างการบริหารของ กฟภ. กำหนดให้ กกท. สังกัด ผวภ. เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมขององค์กร และ เมื่อวันที่ 4 ส.ค. 2559 ได้จัดประชุม "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." โดยมี 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 กฟภ.                                                                                                                         |
| 3.  | ขาดการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่ในระบบบันทึกข้อมูล (Administrator)                                                              | จัดแบ่งหน้าที่ Administrator ให้ชัดเจนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค                                                                                                                                                                      |
| 4.  | การเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลนำเข้าระบบในปี 2559 ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางใหม่แตกต่างจากปี 2558 แต่ยังไม่พบข้อบกพร่องของระบบบันทึกข้อมูลใหม่อยู่มาก | - ทบทวนการรายงานผลจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 โดยนับจำนวนข้อมูลเฉพาะที่บันทึกในระบบ e-One Portal จากช่องทาง 1129 PEA Call Center และช่องทาง สปน.<br>- คัดกรองเรื่องร้องเรียน ทบทวนจำแนกประเภทรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่เข้าซ้อนใหม่ทั้งหมด |
| 5.  | ขาดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ที่สอดคล้องและครอบคลุมช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเป็นปัจจุบัน                                                 | ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นปัจจุบันพร้อมจัดอบรมชี้แจงการปฏิบัติตามคู่มือ                                                                                                                                                 |

### 3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พิจารณาแล้วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และเพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เป็นมาตรฐานในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ ฝวภ. และ ฝวธ. (ภ.1-4) ประสานงานกับ กฟช. รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการทบทวนคัดกรองข้อมูลเรื่องร้องเรียนไตรมาส 1-2/2559 โดยจำแนกประเภทและเรื่องร้องเรียนที่เข้าซ้อน พร้อมนับจำนวนข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง กำหนดให้แล้วเสร็จภายในเดือน ส.ค. 2559 รวมถึงจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลในระบบ (Administrator) เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

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

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

3.4 ให้ ฝวภ. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ.1-4) พิจารณาทบทวนกระบวนการรายงานตัวชี้วัดจำนวนข้อร้องเรียนในปี 2559 โดยให้รายงานข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบ e-One Portal เฉพาะจากช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) และช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.) ทั้งนี้ สำหรับช่องทางที่ถูกค้ำบันทึกผ่านทาง Internet /พนักงาน กฟภ. บันทึกโดยตรง ให้คัดกรองตามข้อ 3.1 แล้วรวบรวมเป็นข้อมูลฐานเพื่อนำไปกำหนดค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียนของสายงานต่างๆ ในปี 2560 เป็นต้นไป

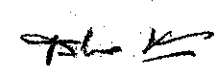
3.5 ให้ ฝสส. จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงกิจกรรมสร้างเครือข่าย  
ประชาชน เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมลดปัญหาการร้องเรียน และ ให้ ฝปส. จัดช่องทางการสื่อสารข้อมูล  
ข่าวสารเหตุการณ์สำคัญๆ ของ กฟผ. ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ทั้งภายในและภายนอก  
องค์กรอย่างทั่วถึง

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.ว. (ก3)

เห็นชอบตามที่ขอ

  
(นายเสวิหสฤต คล้ายแก้ว)  
ผวก.

19 สค. 2559

สค. 23 ธ.ค. 59  
ธ.ค. 23 59  
นท. 4 นท. 5

  
22 ธ.ค. 2559