



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๑ ถึง ผวธ.(ภค)
เลขที่ ๗๑กบค-๐๕๖๔๔/๒๕๖๑ วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑ (๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)
เรียน ผวธ.(ภค)

ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๑ ของสายงานการไฟฟ้า
ภาค ๑ หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ตัวชี้วัดข้อ ๓.๑๕ รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๑ และ
ตัวชี้วัดข้อ ๓.๑๖ ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า นั้น

กฟน.๑ ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC
System) ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑ (๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๖๑ เรื่อง ดังนี้ (เอกสารแนบ ๑)

รายละเอียด	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)				
	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	รวม
๑. ข้อร้องเรียนทั้งหมดในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)	๘๐	-	-	-	๘๐
๒. ข้อร้องเรียนที่คัดกรอง					
๒.๑ ผู้ร้องมีมติไม่เจตนาเรื่องเรียน หรือ เป็นการแจ้งเหตุ	๒	-	-	-	๒
๒.๒ การร้องเรียนซ้ำ	๑๔	-	-	-	๑๔
๒.๓ เจ้าหน้าที่ PEA สร้างข้อร้องเรียนซ้ำ	๑	-	-	-	๑
๒.๔ ลูกค้าแจ้งยกเลิกผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center	๒	-	-	-	๒
๓. คงเหลือข้อร้องเรียนจริง (ภายหลังคัดกรอง)	๖๑	-	-	-	๖๑
๔. การจัดการข้อร้องเรียน					
๔.๑ ตอบชี้แจงและปิดคำร้องภายใน ๓๐ วัน	๖๐	-	-	-	๖๐
๔.๑.๑ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน	๕๓	-	-	-	๕๓
๔.๑.๒ แล้วเสร็จภายใน ๑๖-๓๐ วัน	๗	-	-	-	๗
๔.๒ ตอบชี้แจงและปิดคำร้องเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-	-
๔.๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑	-	-	-	๑

จากการคัดกรองข้อร้องเรียนไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑ พบว่า มีข้อร้องเรียนซ้ำ/ ข้อร้องเรียนที่ลูกค้า
แจ้งยกเลิกผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center ซึ่ง กบว.(นค) ไม่สามารถดำเนินการยกเลิกในระบบฯ ได้จำนวน ๘ เรื่อง
จึงขอความอนุเคราะห์ กบว.(ภค) ประสานกับ กฟล. เพื่อดำเนินการยกเลิกคำร้องในระบบฯ ต่อไป โดยมี
รายละเอียดดังนี้ (เอกสารแนบ ๒)

ที่	คำร้องถึง กฟฟ.	รหัส ข้อร้องเรียน	วันที่มีคำร้อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.	กฟจ.เชียงใหม่ ๒	I-๒๑๐๐๐๐๖๐	๐๔-๐๓-๖๑	ไม่ระบุ	PEA Mobile	ร้องเรียนเข้ารหัส I-๒๑๐๐๐๐๕๔
๒.	กฟอ.ลำพูน	I-๒๑๐๐๐๒๗๔	๑๘-๐๓-๖๑	ไม่ระบุ	PEA Mobile	ร้องเรียนเข้ารหัส I-๒๑๐๐๐๑๗๔
๓.	กฟจ.เชียงใหม่ ๒	C-๑๒๕๖๓๔๙๗	๐๗-๐๒-๖๑	คุณไชยาพร	Call Center	ลูกค้าแจ้งยกเลิกผ่าน ๑๑๒๙
๔.	กฟอ.ลำปางทอง	C-๑๒๖๔๔๐๗๐	๒๗-๐๒-๖๑	นายจำเริญสุข	Call Center	ร้องเรียนเข้ารหัส C-๑๒๖๔๔๕๒๙ (พ.ย. ๒๕๖๐)
๕.	กฟจ.เชียงราย	I-๒๑๐๐๑๑๐๐	๐๗-๐๓-๖๑	นางจันทร์	เว็บไซต์ PEA	ร้องเรียนเข้ารหัส I-๒๑๐๐๑๑๐๔๑
๖.	กฟจ.เชียงราย	I-๒๑๐๐๑๓๓๓	๒๐-๐๓-๖๑	นางจันทร์	เว็บไซต์ PEA	ร้องเรียนเข้ารหัส I-๒๑๐๐๑๐๔๑
๗.	กฟอ. พิชัย-บ้านเสด็จ	I-๒๑๐๐๑๓๒๗	๒๐-๐๓-๖๑	นายณภัทพงศ์	เว็บไซต์ PEA	ลูกค้าแจ้งยกเลิกผ่าน ๑๑๒๙
๘.	กฟส.สารภี	C-๑๒๗๕๔๔๘๓	๒๓-๐๓-๖๑	นายวิฑูรย์	Call Center	ร้องเรียนเข้ารหัส I-๒๑๐๐๑๔๒๗

ทั้งนี้ได้แนบข้อมูลตามเอกสารแนบมาด้วยแล้วจำนวน ๑๑ แผ่น หรือสามารถดาวน์โหลด
ไฟล์ข้อมูลทาง <ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑> -> ๐๐๒ กบว.(ภ๑) -> ๐๔ แผนกลยุทธ์และการตลาด -> กฟน.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กบว.(ภ๑) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายเมธี บุญพรหม)
รณ.ว.(น.๑) ปฏิบัติงานแทน อ.น.๑
๒๓ มิ.ย. ๒๕๖๑

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน กฟน.1 ปี 2561
ไตรมาสที่ 1/2561 (1 มกราคม - 31 มีนาคม 2561)

สถานะวันที่ 18 เมษายน 2561

Bus-48	PEA-48	เดือน			จำนวน รวม
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
A011	กฟจ.เชียงใหม่	-	-	1	1
A013	กฟส.สันกำแพง	1	1	1	3
A016	กฟส.สารภี	-	1	3	4
A021	กฟจ.ลำพูน	-	2	-	2
A023	กฟส.ป่าซาง	-	1	-	1
A025	กฟส.บ้านโฮ่ง	1	-	-	1
A026	กฟส.ลี้	-	-	-	-
A027	กฟส.บ้านธิ	-	-	2	2
A031	กฟจ.ลำปาง	1	2	1	4
A035	กฟส.แจ้ห่ม	-	1	-	1
A037	กฟส.งาว	-	-	-	-
A041	กฟจ.เชียงรายได้	1	-	1	2
A042	กฟส.เวียงชัย	-	-	-	-
A043	กฟส.พาน	-	-	-	-
A044	กฟส.เวียงป่าเป้า	-	-	-	-
A045	กฟส.แม่สรวย	1	-	-	1
A046	กฟส.แม่ลาว	-	-	-	-
A047	กฟส.นางแล	-	-	-	-
A051	กฟจ.แม่ฮ่องสอน	-	-	1	1
A052	กฟส.แม่สะเรียง	-	-	-	-
A053	กฟส.ปาย	-	-	-	-
A061	กฟจ.พะเยา	-	1	1	2
A062	กฟส.เชียงคำ	1	1	-	2
A063	กฟส.จุน	-	-	-	-
A064	กฟส.ดอกคำใต้	-	-	-	-
A071	กฟอ.ฝาง	-	-	-	-
A072	กฟส.แม่อาว	-	-	-	-
A081	กฟอ.แม่สาย	-	-	-	-
A082	กฟส.แม่จัน	-	1	1	2
A083	กฟส.เชียงแสน	-	-	1	1
A084	กฟส.แม่ฟ้าหลวง	-	-	-	-
A091	กฟอ.สันป่าตอง	1	2	-	3
A093	กฟส.หางดง	1	1	3	5
A101	กฟอ.เวียง	-	-	2	2
A102	กฟส.เชียงของ	-	1	-	1
A111	กฟอ.สันทราย	1	1	-	2
A112	กฟส.พร้าว	1	-	-	1
A121	กฟอ.แม่ริม	-	-	-	-
A122	กฟส.เชียงดาว	-	1	1	2
A123	กฟส.แม่แตง	1	-	-	1
A131	กฟอ.เกาะคา	-	-	-	-

สถานะปิดเรื่อง		สถานะ	
ภายใน 15 วัน	ภายใน 30 วัน	เกินกว่า 30 วัน	กำลังดำเนินการ
-	1	-	-
2	-	-	1
4	-	-	-
2	-	-	-
1	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
2	-	-	-
4	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
2	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
2	-	-	-
1	1	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
2	-	-	-
-	-	-	-
2	1	-	-
4	1	-	-
2	-	-	-
1	-	-	-
2	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
2	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-

สรุปจำนวนซื้อโรงเรียน กฟน.1 ปี 2561
ไตรมาสที่ 1/2561 (1 มกราคม - 31 มีนาคม 2561)

สถานะวันที่ 18 เมษายน 2561

Bus-48	PEA-48	เดือน			จำนวน รวม
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
A132	กฟส.เกิน	-	-	-	-
A133	กฟส.แม่ทะ	1	-	-	1
A134	กฟส.หัวจักร	-	-	-	-
A141	กฟอ.จอมทอง	1	-	-	1
A142	กฟส.ฮอด	-	-	-	-
A151	กฟอ.เชียงใหม่ 2	3	2	3	8
A152	กฟส.ดอยสะเก็ด	3	1	-	4
รวม		19	20	22	61

สถานะปิดเรื่อง		สถานะ	
ภายใน 15 วัน	ภายใน 30 วัน	เกินกว่า 30 วัน	กำลังดำเนินการ
-	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
1	-	-	-
-	-	-	-
5	3	-	-
4	-	-	-
53	7	-	1

สรุปประเภทข้อร้องเรียน กฟน.1
ไตรมาสที่ 1/2561 (1 มกราคม - 31 มีนาคม 2561)

สถานะวันที่ 18 เมษายน 2561

Bus-48	PEA-48	ประเภทการร้องเรียน						
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	จดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	ถูกดงจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
		(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)
A011	กฟจ.เชียงใหม่	-	-	-	-	1	-	1
A013	กฟส.สันกำแพง	-	1	-	2	-	-	3
A016	กฟส.สารภี	-	3	1	-	-	-	4
A01	รวม	-	4	1	2	1	-	8
A021	กฟจ.ลำพูน	-	-	-	-	1	1	2
A023	กฟส.ป่าซาง	1	-	-	-	-	-	1
A025	กฟส.บ้านโฮ้ง	-	1	-	-	-	-	1
A026	กฟส.เถิน	-	-	-	-	-	-	-
A027	กฟส.บ้านธิ	-	-	-	-	2	-	2
A02	รวม	1	1	-	-	3	1	6
A031	กฟจ.ลำปาง	-	-	-	2	1	1	4
A035	กฟส.แม่ใจ	-	1	-	-	-	-	1
A037	กฟส.งาว	-	-	-	-	-	-	-
A03	รวม	-	1	-	2	1	1	5
A041	กฟจ.เชียงใหม่	-	-	1	-	-	1	2
A042	กฟส.เวียงชัย	-	-	-	-	-	-	-
A043	กฟส.พาน	-	-	-	-	-	-	-
A044	กฟส.เวียงป่าเป้า	-	-	-	-	-	-	-
A045	กฟส.แม่สรวย	-	1	-	-	-	-	1
A046	กฟส.แม่ลาว	-	-	-	-	-	-	-
A047	กฟส.นาแก	-	-	-	-	-	-	-
A04	รวม	-	1	1	-	-	1	3
A051	กฟจ.แม่ฮ่องสอน	1	-	-	-	-	-	1
A052	กฟส.แม่สะเรียง	-	-	-	-	-	-	-
A053	กฟส.ป่าอ้อ	-	-	-	-	-	-	-
A05	รวม	1	-	-	-	-	-	1
A061	กฟจ.พะเยา	1	1	-	-	-	-	2
A062	กฟส.เวียงคำ	1	-	-	-	1	-	2
A063	กฟส.จุน	-	-	-	-	-	-	-
A064	กฟส.ดอกคำใต้	-	-	-	-	-	-	-
A06	รวม	2	1	-	-	1	-	4
A071	กฟอ.ฝาง	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลเปรียบเทียบ ไตรมาสที่ 1/2560						
ประเภทการร้องเรียน						
คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	จดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	ถูกดงจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)
2	2	-	1	3	-	8
-	-	-	1	-	-	1
-	1	2	-	4	-	7
2	3	2	2	7	-	16
1	-	-	1	1	-	3
-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	1	1	-	4
3	1	-	1	-	-	5
1	-	-	1	-	-	2
-	1	-	-	-	-	1
4	2	-	2	-	-	8
3	-	-	-	-	-	3
-	-	-	1	-	-	1
1	-	-	-	1	-	2
-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	2
1	3	-	-	-	-	4
7	3	-	1	1	-	12
1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	-	-	1
1	1	-	-	-	-	2
-	1	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	-	-	1
1	-	-	-	-	-	1

สรุปประเภทข้อร้องเรียน กปน.1
ไตรมาสที่ 1/2561 (1 มกราคม - 31 มีนาคม 2561)

สถานะวันที่ 18 เมษายน 2561

Bus-48	PEA-48	ประเภทการร้องเรียน						
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	จดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	ถูกดัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
		(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)
A072	กฟผ.แม่เมาะ	-	-	-	-	-	-	-
A07	รวม	-	-	-	-	-	-	-
A081	กฟผ.แม่สาย	-	-	-	-	-	-	-
A082	กฟผ.แม่จัน	1	1	-	-	-	-	2
A083	กฟผ.เชียงแสน	-	-	-	-	1	-	1
A084	กฟผ.แม่ฟ้าหลวง	-	-	-	-	-	-	-
A08	รวม	1	1	-	-	1	-	3
A091	กฟผ.สันป่าตอง	1	-	1	1	-	-	3
A093	กฟผ.หางดง	1	1	-	2	1	-	5
A09	รวม	2	1	1	3	1	-	8
A101	กฟผ.เทิง	-	-	-	-	2	-	2
A102	กฟผ.เชียงของ	-	1	-	-	-	-	1
A10	รวม	-	1	-	-	2	-	3
A111	กฟผ.สันทราย	-	-	-	2	-	-	2
A112	กฟผ.ห้วย	1	-	-	-	-	-	1
A11	รวม	1	-	-	2	-	-	3
A121	กฟผ.แม่ริม	-	-	-	-	-	-	-
A122	กฟผ.เชียงดาว	-	1	-	1	-	-	2
A123	กฟผ.แม่แตง	-	-	-	1	-	-	1
A12	รวม	-	1	-	2	-	-	3
A131	กฟผ.เกาะคา	-	-	-	-	-	-	-
A132	กฟผ.เถิน	-	-	-	-	-	-	-
A133	กฟผ.แม่ทะ	1	-	-	-	-	-	1
A134	กฟผ.ห้วยจักร	-	-	-	-	-	-	-
A13	รวม	1	-	-	-	-	-	1
A141	กฟผ.จอมทอง	-	-	-	-	-	1	1
A142	กฟผ.ฮอด	-	-	-	-	-	-	-
A14	รวม	-	-	-	-	-	1	1
A151	กฟผ.เชียงใหม่ 2	2	3	-	-	3	-	8
A152	กฟผ.ลือชัยใต้	3	-	1	-	-	-	4
A15	รวม	5	3	1	-	3	-	12
รวม		14	15	4	11	13	4	61

ข้อมูลเปรียบเทียบ ไตรมาสที่ 1/2560						
ประเภทการร้องเรียน						
คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	จดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	ถูกดัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)
-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	1	-	-	2
-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	1	-	1
2	-	-	-	-	-	2
2	1	-	-	1	-	4
4	1	-	-	1	-	6
-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	1	-	1
1	-	-	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-
1	1	-	-	-	-	2
2	1	-	-	-	1	4
-	-	-	-	1	-	1
-	1	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	2
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	4	-	2	1	-	7
1	-	-	1	-	-	2
1	4	-	3	1	-	9
23	17	3	10	14	2	69

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ 1/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))																	
ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1																
	กฟผ.1				กฟผ.2				กฟผ.3				ภาค 1				
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	รวม
1. คุณภาพไฟฟ้า	7	1	6	10.79									7	1	6		14
2. การให้บริการ	7		8	9.67									7	0	8		15
3. พฤติกรรมพนักงาน	3		1	8.25									3	-	1		4
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	4		7	10.00									4	-	7		11
5. การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	9		4	11.77									9	-	4		13
6. อื่นๆ *	1		3	9.00									1	-	3		4
7. รวมทั้งสิ้น	31	1	29	10.30	0	0	0		0	0	0		31	1	29		61

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ - ไม่มีไฟฟ้าใช้ สายไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน พนักงานลูกค้าที่ติดบอกรับ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองตัวรับเงิน (30 วัน) โดยเพศที่ 1/2561

จำนวนข้อสอบ ของ สถาบันการศึกษา ภาค 1												
ประเภทข้อสอบ	กลุ่ม 1			กลุ่ม 2			กลุ่ม 3			รวม		
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สนท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ปรึกษา เรื่องเรียนโดยครู + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code D) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สนท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ปรึกษา เรื่องเรียนโดยครู + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code D) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สนท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ปรึกษา เรื่องเรียนโดยครู + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code D) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สนท. (Code I) (เรื่อง)	Internet ปรึกษา เรื่องเรียนโดยครู + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code D) (เรื่อง)
1. จำนวนข้อสอบทั้งหมด (ข้อ 1.1+1.2)	31 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	31 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	31 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	31 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง
1.1 จำนวนข้อสอบวิชาที่ ของสมาคมฯ (ข้อ 1.1.1+ 1.1.2)	30 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	30 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	30 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง	30 เรื่อง	1 เรื่อง	29 เรื่อง
1.1.1 จำนวนข้อสอบที่ ดำเนินการของ กฟผ. ภายในภาค 30 ข้อ (จำนวนข้อสอบทั้งหมด ทุกประเภท ที่ดำเนินการของ กฟผ. ทั้งหมด 30 ข้อ นับจากข้อที่รับ เรื่องในระบบ e-One Portal)	30 เรื่อง = ข้อสอบ 100	1 เรื่อง = ข้อสอบ 100	29 เรื่อง = ข้อสอบ 100	30 เรื่อง = ข้อสอบ 100	1 เรื่อง = ข้อสอบ 100	29 เรื่อง = ข้อสอบ 100	30 เรื่อง = ข้อสอบ 100	1 เรื่อง = ข้อสอบ 100	29 เรื่อง = ข้อสอบ 100	30 เรื่อง = ข้อสอบ 100	1 เรื่อง = ข้อสอบ 100	29 เรื่อง = ข้อสอบ 100
1.1.2 จำนวนข้อสอบที่ ดำเนินการของ กฟผ. เป็นภาค (จำนวนข้อสอบทั้งหมด ทุกประเภท ที่ดำเนินการของ กฟผ. ทั้งหมด 30 ข้อ นับจากข้อที่รับ เรื่องในระบบ e-One Portal)	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00
1.2 จำนวนข้อสอบที่ รับจากสถาบันการศึกษา	1 เรื่อง = ข้อสอบ 3.25	1 เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	1 เรื่อง = ข้อสอบ 3.25	1 เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	1 เรื่อง = ข้อสอบ 3.25	1 เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	1 เรื่อง = ข้อสอบ 3.25	1 เรื่อง = ข้อสอบ 0.00	- เรื่อง = ข้อสอบ 0.00
2. รวมข้อสอบ (รวม) เมื่อมีการ ข้อสอบเรียน (จำนวนข้อสอบ ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ทุกด้าน นับจากข้อที่รับเรื่องใน	10.03 ข้อ	9.00 ข้อ	10.62 ข้อ	10.03 ข้อ	9.00 ข้อ	10.62 ข้อ	10.03 ข้อ	9.00 ข้อ	10.62 ข้อ	10.03 ข้อ	9.00 ข้อ	10.62 ข้อ

รายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน
ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองของร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาสที่ 1/2561

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1/2561

ตารางที่ 5 ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

หน่วย : เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. Call Center	31			0
2. ผวก./สำนักงาน ก1-ก4	1			0
3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	1			0
4. www.pea.co.th	16			0
5. ตู้ ปณ. 150	-			0
6. สื่อมวลชน	-			0
7. สป.บ.สดง.	1			0
8. ศูนย์ดำรงธรรม	2			0
9. สำนักงานพลังงาน / การไฟฟ้าเขต	1			0
10. สื่อสังคมออนไลน์	-			0
11. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	-			0
12. PEA Smart Plus	8			0
รวม	61	0	0	0

ยกเลิกแล้ว

1	A09101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	12/01/2561 15:37:34	16/01/2561 15:09:32	บาง การบริการ ต่อเนื่อง	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000174
2	A09101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	12/01/2561 15:37:30	16/01/2561 15:08:39	บาง การบริการ ต่อเนื่อง	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000176
3	A09101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	12/01/2561 15:36:47	16/01/2561 15:07:17	บาง การบริการ ต่อเนื่อง	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000174
4	A11101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	24/01/2561 06:55:35	30/01/2561 09:15:24	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000274
5	A03301	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	27/01/2561 07:21:16	29/01/2561 11:06:53	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000273
6	A11201	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	31/01/2561 09:29:45	31/01/2561 15:28:07	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000906
7	A13301	กทท.1 กทท.1 กทท.1	2	22/02/2561 16:15:51	23/02/2561 16:32:37	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001423
8	A01601	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	23/03/2561 21:01:35	30/03/2561 09:00:59	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001492
9	A09901	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	27/03/2561 12:48:02	30/03/2561 08:34:41	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001492
10	A09301	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	27/03/2561 12:48:17	30/03/2561 08:34:41	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001492
11	A09301	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	27/03/2561 12:48:21	30/03/2561 08:34:41	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	เขตบริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001492

รายละเอียดของข้อมูลของ กทท.1 ที่ไม่มีการต่อให้ กทท.1 ยกเลิก ปี 2561

ยังไม่เริ่มใช้

1	A11101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	18/01/2561 10:18:26	18/01/2561 12:33:16	23/01/2561 14:18:56	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000178
2	A15101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	1	04/01/2561 22:27:01	05/01/2561 09:01:53	24/01/2561 11:43:07	บาง การบริการ	PEA Mobile	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61000089
3	A09101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	2	27/02/2561 13:48:23	27/02/2561 16:39:05	06/03/2561 15:14:40	บาง การบริการ	Call Center	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 C-12335523 (กทท. 2560)
4	A15101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	2	07/02/2561 13:56:03	08/02/2561 16:31:57	15/02/2561 11:01:42	บาง การบริการ	Call Center	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001423
5	A01601	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	23/3/2561 23:35	23/3/2561 23:35	23/3/2561 23:35	บาง การบริการ	Call Center	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001423
6	A03104	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	20/3/2561 21:51	21/03/2561 08:39:45	22/03/2561 15:35:25	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001091
7	A06101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	7/3/2561 13:10	09/03/2561 10:02:05	12/03/2561 09:45:22	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001091
8	A04101	กทท.1 กทท.1 กทท.1	3	20/3/2561 13:26	20/03/2561 15:52:16	29/03/2561 11:56:05	บาง การบริการ	www.pea.co.th	เว็บไซต์	ศูนย์บริการ	ยกเลิก	ข้อมูลเว็บไซต์ กทท.1 กทท.1 1-61001091

ขนาด 3 คำพูดเป็นเอกภาพและต่อเนื่อง												
3.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560 แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3												
3.3 ถ่ายทอดคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าทุกช่องทาง ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ภายในไตรมาส 1	ระดับ	2			ไม่มีการถ่ายทอด หรือชี้กว่ากำหนด 20 วัน	ชี้กว่ากำหนด 15 วัน	ชี้กว่ากำหนด 10 วัน	ชี้กว่ากำหนด 5 วัน	ภายในกำหนด 31 มี.ค. 2561	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส												
3.4.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน	ระดับ	2			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.4.4 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน - การสาธิตเสวนา - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.4.5 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) - การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม - โครงการส่งเสริมความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-60-001, VOC-60-003

3.5 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ร้อยละ	3			80	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-002	
3.6 ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจโดยรวมของลูกค้าปี 2561													
3.6.1 ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ประเมินจากผลการศึกษาตาม โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดปี 2561	ร้อยละ	2			82.52	83.52	84.52	85.52	86.52	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี		
3.6.2 ความภาคภูมิใจโดยรวมของลูกค้า ประเมินจากผลการศึกษาตาม โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดปี 2561	ร้อยละ	2			81.88	82.88	83.88	84.88	85.88	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี		
3.6.3 ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการแก้ไขข้อบกพร่อง ประเมินจากผล การศึกษาตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดปี 2561	ร้อยละ	2			78.77	79.77	80.77	81.77	82.77	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี		
3.6.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	ระดับ	2			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02, VOC-SB-2-03	
3.7 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3													
3.7.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์ สอดถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04	
3.7.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมิน	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม VOC-SB-4-02	
ความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส													
3.8 สัดส่วนการลดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึง พอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด	ร้อยละ	3			40	45	50	55	60	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส		
3.9 สรุปข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็น ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดคะแนนวัดกรรมสิทธิ์สัมพันธ ะบริการ ส่งให้สายงาน 6 และ 7													

3.9.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า - รายงานข้อมูลเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะจุดไม่ได้ตามมาตรฐานหรือมีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังจากไตรมาส	รพท.(ว) (ฝ่าย.)	รายไตรมาส	แบบฟอร์ม PRO-01-001 PRO-01-002 PRO-01-003 PRO-01-004
3.9.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเสียหาย - รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมิเตอร์เกินปกติ - รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินปกติ โดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 30 เม.ย. 2561	รพท.(ว) (ฝ่าย.)	รายปี	แบบฟอร์ม PRO-02-001 PRO-02-002 PRO-02-003
3.10 กำหนดคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่สำคัญของลูกค้าย่อยอย่างมีคุณภาพ และทันกำหนดเวลา		9										
3.11 ระดับความสำเร็จของแผนการพัฒนาระบบให้บริการสนับสนุนลูกค้าความแม่นยำให้บริการลูกค้าทบทวนปี 2561	ร้อยละ	5			80	85	90	95	100	คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า	รายปี	
3.12 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 ทบทวน												
3.12.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (คู่มือ KAM ฉบับปรับปรุง 2561)	ร้อยละ	4			80	85	90	95	100	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	คู่มือ CRM ☒
3.12.2 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	ร้อยละ	1			80	85	90	95	100	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	คู่มือ CRM ☒
3.12.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้า	ร้อยละ	2			80	85	90	95	100	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	คู่มือ CRM ☒
3.12.4 การสืบมาลูกค้ารายใหม่	ร้อยละ	2			80	85	90	95	100	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	คู่มือ CRM ☒
3.12.5 การสื่อสารผ่าน SMS	ร้อยละ	1			80	85	90	95	100	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	คู่มือ CRM ☒

3.14 ความพึงพอใจของลูกค้า จากการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ปี 2561											
3.14.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการลูกค้ารายสำคัญ จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center	ร้อยละ	2						รอค่าเป้าหมาย	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.14.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยรวม จากผลการศึกษาคำแนะนำโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	ร้อยละ	2						รอค่าเป้าหมาย	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.15 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2561											
3.15.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2561 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. รุกโครมวล	ระดับ	3			ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน		ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	สวก.(ผวก.)	รายไตรมาส	
3.16 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า											
3.16.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	3			80	85	90	95	100	สวก. (ผวก.)	รายปี
3.16.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	2			35	40	45	50	55	สวก. (ผวก.)	รายปี
3.17 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า											
3.17.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	5			มีการจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี
3.18 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนปี 2561 โดยประเมินจากการติดตามข้อมูลย้อนกลับหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากการสำรวจโดย PEA Call Center											
3.18.2 ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center สรุปผลทุกราย	ร้อยละ	2								รอค่าเป้าหมาย	คณะทำงาน SEPA หมวด 3