

สรก.(ภ๑)
เลขที่ 6841
วันที่ - ๑ พ.ย. ๒๕๖๑

รายงานประจำปี (ภาค 1)
ที่ 7158
ที่ ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๑



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ1) ถึง ผวธ.(ภ1)
เลขที่ กบว.(ภ1)(ลต) ๑๕๖๑ /2561 วันที่ 30 ต.ค. 2561
เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2561
เรียน อผ.วธ.(ภ1) ผ่าน รผ.วธ.(ภ1)

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มาใช้กับทุกหน่วยงานภายในปี 2558 และให้สายงานฯ สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนรายงานต่อผู้บริหารทราบ ทุกไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ 1)

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำปีไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2561 มีรายละเอียดดังนี้.-

1. จำนวนข้อร้องเรียนปี 2561 เปรียบเทียบค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงของ รผก.(ภ1)

สังกัด	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					ผลการดำเนินงานสะสม
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
กพน.1	386	382	378	374	370	325
กพน.2	273	270	267	264	261	171
กพน.3	269	266	263	260	257	364
ภาค 1	928	918	908	898	888	860

2. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะไตรมาสที่ 3/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	105	101	133	339
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	100	101	113	314
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	100	101	113	314
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	5	-	20	25

3. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาสที่ 3/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	105	101	133	339
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	94	101	77	272
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	89.52	100.00	57.89	80.24

4. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะสะสมไตรมาสที่ 1-3/2561

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	325	171	364	860
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	320	171	344	835
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	320	171	344	835
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	5	-	20	25

5. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะสะสมไตรมาสที่ 1-3/2561

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	325	171	364	860
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	279	171	241	691
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	85.85	100	66.21	80.35

6. ผลการดำเนินงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. คุณภาพไฟฟ้า	143	71	188	402
2. การให้บริการ	91	40	78	209
3. พฤติกรรมพนักงาน	18	20	36	74
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	26	22	16	64
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	39	8	32	79
6. อื่นๆ *	8	10	14	32
รวม	325	171	364	860

* ประเภท อื่นๆ ได้แก่ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงาน รุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

7. จำนวนข้อร้องเรียน ...

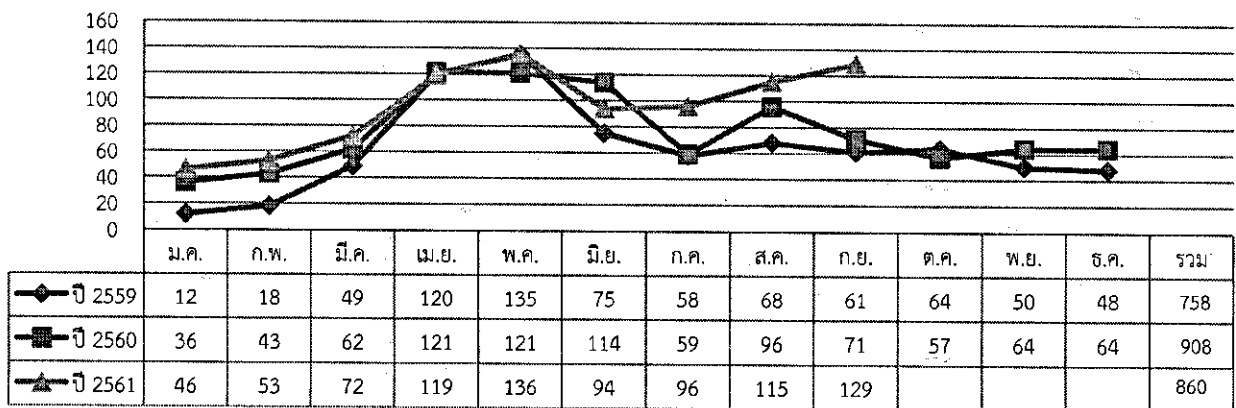
7. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทการร้องเรียนและจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

หน่วย : เรื่อง

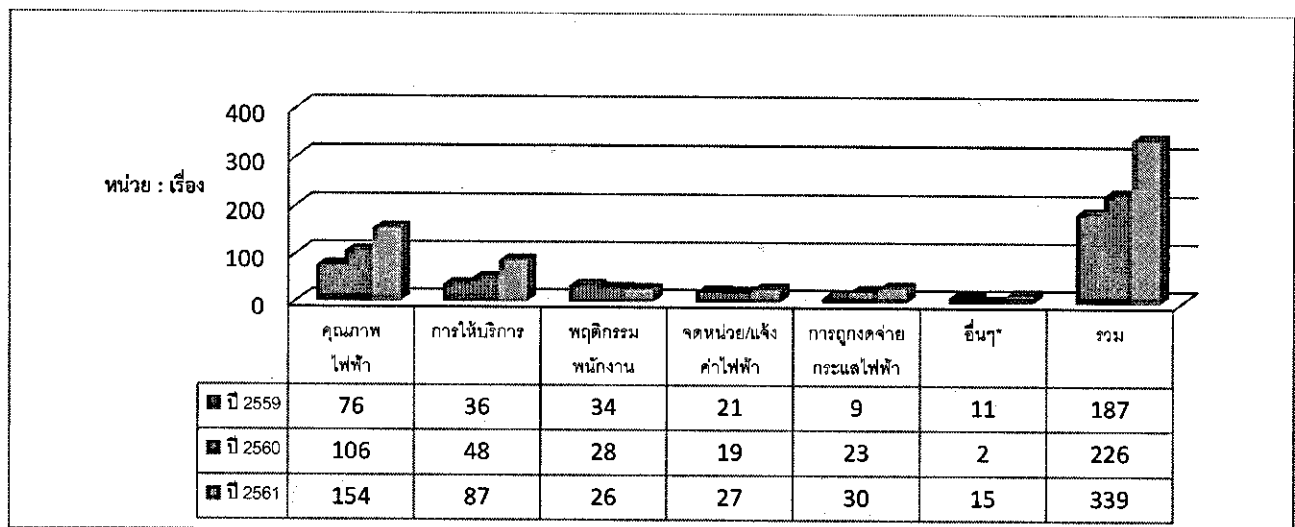
กลุ่มลูกค้า	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
บ้านอยู่อาศัย	235	117	32	37	34	23	478
พาณิชย์	11	7	2	2	-	2	24
อุตสาหกรรม	15	2	-	-	-	-	17
อื่นๆ	21	18	4	5	4	2	54
ไม่ระบุ	120	65	36	20	41	5	287
รวม	402	209	74	64	79	32	860

8. เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน ระหว่างปี 2559 - 2561 (สถานะเดือนกันยายน)

หน่วย : เรื่อง



9. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 3/2561 และไตรมาสที่ 3/2560



10. จำนวนข้อร้องเรียน ...

10. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 3/ 2561 และไตรมาสที่ 3/2560

ช่องทางการร้องเรียน	ปี 2561 (เรื่อง)				ปี 2560 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1		จำนวน	ร้อยละ
1. PEA Call Center	56	46	80	182	144	38	26.39
2. สปน./สตง.	7	4	3	14	6	8	33.33
3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	1	-	2	3	-	3	-
4. ผวก./สนง. ภ1-4	2	1	1	4	-	4	-
5. www.pea.co.th	25	25	30	80	50	30	60.00
6. ศูนย์ดำรงธรรม	2	-	2	4	1	3	200
7. กพฟ./กฟช.	-	-	1	1	-	1	-
8. PEA Mobile App	12	25	14	51	25	26	4.00
9. ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-
10. สื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-
รวม	105	101	133	339	226	113	50.00

11. กพฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 ลำดับแรก ไตรมาสที่ 3 (ตามเอกสารแนบ 3)

กพฟ.		จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง)			
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้ามืด	รวม	ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	>30 วัน	ร้อยละ
1	กฟจ.น่าน	5	3	8	8	100.00	-	-
2	กฟอ.ดอยสะเก็ด	5	1	6	6	100.00	-	-
3	กฟจ.ลำปาง	5	-	5	5	100.00	-	-
	กฟอ.บางระกำ	4	1	5	5	100.00	-	-
	กฟจ.ลพบุรี	5	-	5	5	100.00	-	-

12. กพฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 ลำดับแรก ไตรมาสที่ 1-3 (ตามเอกสารแนบ 4)

กพฟ.		จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง)			
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้ามืด	รวม	ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	>30 วัน	ร้อยละ
1	กฟจ.ลพบุรี	10	6	16	16	100.00	-	-
2	กฟอ.ลำปาง	10	3	13	13	100.00	-	-
	กฟอ.ดอยสะเก็ด	10	3	13	13	100.00	-	-
3	กฟจ.เพชรบูรณ์	8	3	11	11	100.00	-	-

13. ผลสำรวจความพึงพอใจ ...

13. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center (ตามเอกสารแนบ 5)

ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ประเมิน
62	64	66	68	70	63.51	1.76

จากผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center ร้อยละ 83.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ร้อยละ 66.14 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการร้องเรียน ร้อยละ 61.05 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ร้อยละ 63.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (เกณฑ์วัดระดับ 1.76)

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 3 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 339 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 3 ปี 2560 จำนวน 113 เรื่อง (339-226=113) คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 272 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.24 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุดคือคุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

- ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง PEA Call Center รองลงมาคือ www.pea.co.th และ PEA Mobile App

- ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและวิเคราะห์หาสาเหตุในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียนในปี 2561 จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ภาค 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้คณะทำงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ กฟผ. ติดตาม ตรวจสอบ ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยเร็วและปิดงานร้องเรียนให้เป็นไปตามการให้บริการของ กฟผ. ดังนี้

- ปิดเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในกำหนด 30 วัน ร้อยละ 100 (ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2561 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ข้อ 3.16.1)

- ปิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน ร้อยละ 55 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2561 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ข้อ 3.16.2)

สำหรับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสามารถดูรายละเอียดกระบวนการดำเนินงานตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (เอกสารแนบ 6)

2. ให้ ผจก.กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าเป็นวาระหนึ่งของการประชุมทุกครั้ง โดยเห็นควรให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน

3. ให้ กฟผ. ตรวจสอบ...

3. ให้ กฟฟ. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบ กรณีเป็นเรื่องแจ้งเหตุ แนะนำ ร้องขอ หรืออื่นๆ ที่ไม่ใช่ข้อร้องเรียน ให้ทำบันทึกแจ้ง กบล.(น.1-2-3) พิจารณาปรับปรุงข้อมูลในระบบให้ถูกต้องต่อไป

4. ให้ ผลต.กบว.(ภ1) คอยตรวจสอบ ติดตามสถานะจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและแจ้งให้ กพน.1-2-3 ทราบเป็นประจำทุกวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ภ1) เพื่อทราบ และพิจารณาแจ้ง กพน.1-2-3 เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางสาวอนันท์ พิมพ์พันธุ์)
รฝ.วธ.(ภ1) รักษาการแทน อก.บว.(ภ1)

เรียน รผก.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง กพน.1-2-3
เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย



(นางสาวพาสณา โปษกุล)
อฝ.วธ.(ภ๑)
- ๑ พ.ย. ๒๕๖๑

เรียน ออ.น1-2-3
ขอโปรดทราบและพิจารณา



(นายปิยพจน์ รุจิรโก)
รผก.(กบ) รักษาการแทน รผก.(ภ1)

ผลต. กบว.(ภ1)

โทร. 9226

เรียน ออ.บว.(ภ๑)



(นางสาวพาสณา โปษกุล)
อฝ.วธ.(ภ๑)
- ๒ พ.ย. ๒๕๖๑