



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ1) ถึง ผวธ.(ภ1)
เลขที่ กบว.(ภ1)(ลต) 1064 /2561 วันที่ 26 ก.ค. 2561
เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2561
เรียน อ.ผวธ.(ภ1) ผ่าน ร.ผวธ.(ภ1) *อ.ผวธ. ก.ค. ๒๕๖๑*

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

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำปีไตรมาสที่ 2 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	221
กพน.2	273	270	267	264	261	77
กพน.3	269	266	263	260	257	231
ภาค 1	928	918	908	898	888	529

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

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	161	54	143	358
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	153	54	132	339
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	153	54	132	339
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	8	-	11	19

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

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	161	54	143	358
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	130	49	95	274
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	80.74	90.74	66.43	76.53

4. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะไตรมาสที่ 1-2/2561

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	221	77	231	529
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	214	77	220	511
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	214	77	220	511
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	7	-	11	18

5. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาสที่ 2/2561

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	221	77	231	529
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	183	71	152	406
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	82.80	92.20	65.80	76.74

6. ผลการดำเนินงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. คุณภาพไฟฟ้า	99	33	115	247
2. การให้บริการ	59	14	53	126
3. พฤติกรรมพนักงาน	12	12	20	44
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	18	12	11	41
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	24	4	21	50
6. อื่นๆ *	8	2	11	21
รวม	221	77	231	529

* ประเภท อื่นๆ ได้แก่ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงาน รุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

7. จำนวนข้อร้องเรียน ...

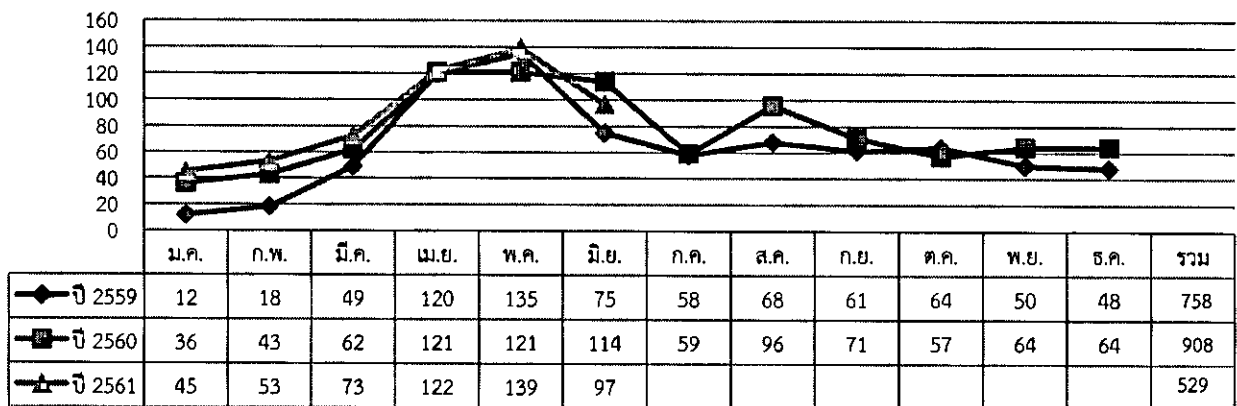
7. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทการร้องเรียนและจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

หน่วย : เรื่อง

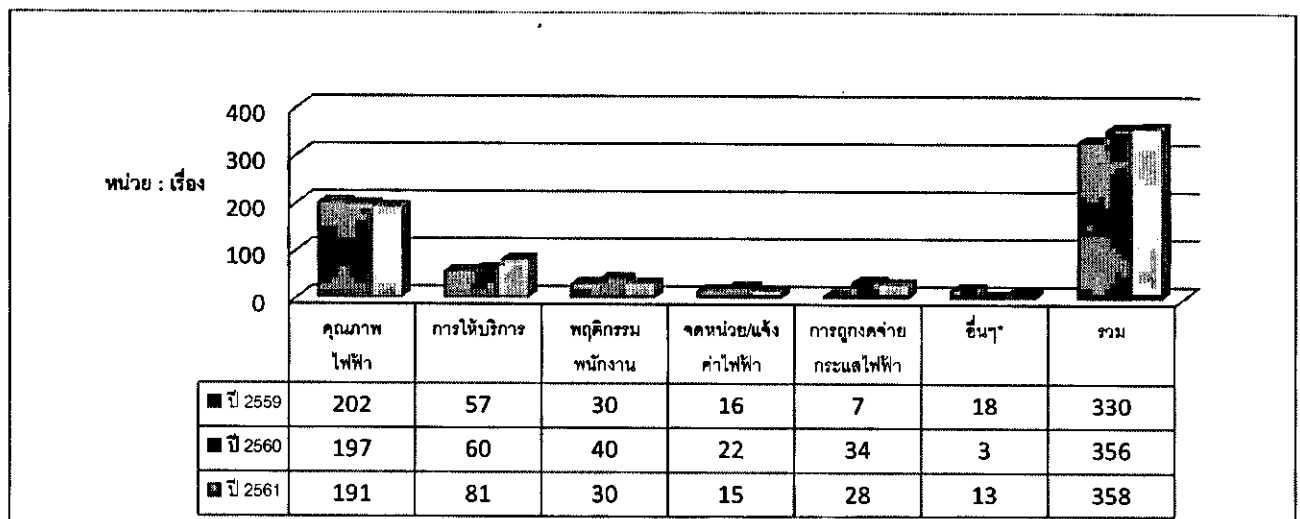
กลุ่มลูกค้า	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
บ้านอยู่อาศัย	156	65	20	20	22	14	297
พาณิชย์	7	5	1	2	-	1	16
อุตสาหกรรม	9	1	-	-	-	-	10
อื่นๆ	12	12	3	6	3	3	39
ไม่ระบุ	63	43	20	13	25	3	167
รวม	247	126	44	41	50	21	529

8. เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน ระหว่างปี 2559 - 2561 (สถานะเดือนมิถุนายน)

หน่วย : เรื่อง



9. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 2/ 2561 และไตรมาสที่ 2/2560



10. จำนวนข้อร้องเรียน ...

10. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 2/ 2561 และไตรมาสที่ 2/2560

ช่องทางการร้องเรียน	ปี 2561 (เรื่อง)				ปี 2560 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1		จำนวน	ร้อยละ
1. PEA Call Center	77	35	71	183	157	26	16.56
2. สปน./สดง.	8	2	17	27	9	18	200.00
3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	1	-	-	1	1	-	-
4. ผวก./สนง. ก1-4	-	1	1	2	3	(1)	(33.33)
5. www.pea.co.th	67	16	51	134	147	(13)	(8.84)
6. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	3	3	6	(3)	(50.00)
7. กฟฟ./กฟข.	6	-	-	6	5	1	20.00
8. PEA Mobile App	-	-	-	-	28	(28)	-
9. ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	1	-	-	1	-	-	-
10. สื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์	1	-	-	1	-	-	-
รวม	161	54	143	358	356	2	0.56

11. กฟฟ. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 ลำดับแรก (ตามเอกสารแนบ 3)

กฟฟ.		จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง)			
		ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าดับ	รวม	ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	>30 วัน	ร้อยละ
1	กฟจ.ลำปาง	3	5	8	8	100.00	-	-
	กฟอ.หางดง	6	2	8	8	100.00	-	-
2	กฟจ.ลพบุรี	4	3	7	7	100.00	-	-
	กฟอ.หนองไผ่	1	6	7	7	100.00	-	-
3	กฟจ.เชียงใหม่ 2	-	6	6	6	100.00	-	-
	กฟอ.ดอยสะเก็ด	3	3	6	6	100.00	-	-

12. ผลสำรวจความพึงพอใจ ...

12. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center (ตามเอกสารแนบ 4)

ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ประเมิน
62	64	66	68	70	72	5

จากผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center ร้อยละ 81.09 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ร้อยละ 69.82 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการร้องเรียน ร้อยละ 69.09 อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ร้อยละ 72.00 อยู่ในระดับมาก (เกณฑ์วัดระดับ 5)

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 2 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 2 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 358 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ปี 2560 จำนวน 2 เรื่อง ($358-356=2$) คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 274 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.53 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและการถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า

- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

- ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง PEA Call Center รองลงมาคือ www.pea.co.th และ สปน./สดง./ปปช./ปปท.

- ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับมาก

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 5)

2. ให้ ผจก.กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าเป็นวาระหนึ่งของการประชุมทุกครั้ง โดยเห็นควรให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน

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

4. ให้ ผลต.กบว.(ภ1) คอยตรวจสอบ ...

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

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



(นางสาวอนันต์ พิมพ์พันธุ์)
รผ.วธ.(ภ1) รักษาการแทน อก.บว.(ภ1)

C

เรียน รผก.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง กพน.1-2-3
เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย



(นางสาวพาสณา โมฬีกุล)
อผ.วธ.(ภ๑)

๓๑ ก.ค. ๒๕๖๑

C

ผลต. กบว.(ภ1)

โทร. 9226