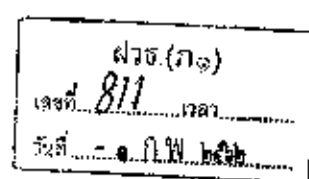
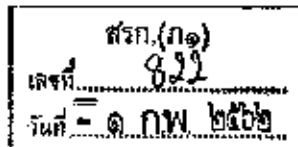




**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กบว.(ภ1) ถึง ผวธ.(ภ1)  
เลขที่ กบว.(ภ1)(ลค) 153 /2562 วันที่ 31 ม.ค. 2562  
เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 1-4 ประจำปี 2561  
เรียน อผ.วธ.(ภ1) ผ่าน รผ.วธ.(ภ1)

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

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำปีไตรมาสที่ 1-4 ประจำปี 2561 มีรายละเอียดดังนี้-

1. จำนวนข้อร้องเรียนปี 2561 เปรียบเทียบค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงของ รผภ.(ภ1)

| สังกัด | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |         |         |         |         | ผลการดำเนินงานสะสม |
|--------|----------------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------|
|        | ระดับ 1                    | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |                    |
| กฟน.1  | 386                        | 382     | 378     | 374     | 370     | 399                |
| กฟน.2  | 273                        | 270     | 267     | 264     | 261     | 248                |
| กฟน.3  | 269                        | 266     | 263     | 260     | 257     | 468                |
| ภาค 1  | 928                        | 918     | 908     | 898     | 888     | 1115               |

2. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะไตรมาสที่ 4/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

| รายการ                                                      | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |        |        |        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|
|                                                             | กฟน.1                      | กฟน.2  | กฟน.3  | ภาค 1  |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                 | 76                         | 73     | 104    | 253    |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม               | 75                         | 73     | 95     | 243    |
| 2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน | 75                         | 73     | 95     | 243    |
| 2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด         | -                          | -      | -      | -      |
| 3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด                          | 100.00                     | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 4. อยู่ระหว่างดำเนินการ                                     | 1                          | -      | 9      | 10     |

3. ผลการดำเนินงาน ...

3. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาส  
ที่ 4/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

| รายการ                                                     | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |       |       |       |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|
|                                                            | กพน.1                      | กพน.2 | กพน.3 | ภาค 1 |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                | 76                         | 73    | 104   | 253   |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม              | 75                         | 73    | 95    | 243   |
| 3. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน | 65                         | 71    | 63    | 199   |
| 4. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด                         | 86.67                      | 97.26 | 66.32 | 81.89 |

4. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะไตรมาสที่ 1-4/2561

| รายการ                                                      | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |        |        |        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|
|                                                             | กพน.1                      | กพน.2  | กพน.3  | ภาค 1  |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                 | 399                        | 248    | 468    | 1,115  |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม               | 398                        | 248    | 459    | 1,105  |
| 2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน | 398                        | 248    | 459    | 1,105  |
| 2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด         | -                          | -      | -      | -      |
| 3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด                          | 100.00                     | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 4. อยู่ระหว่างดำเนินการ                                     | 1                          | -      | 9      | 10     |

5. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาสที่ 1-4/2561

| รายการ                                                     | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |       |       |       |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|
|                                                            | กพน.1                      | กพน.2 | กพน.3 | ภาค 1 |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                | 399                        | 248   | 468   | 1,115 |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน | 347                        | 241   | 316   | 904   |
| 3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด                         | 86.97                      | 97.18 | 67.52 | 81.08 |

6. ผลการดำเนินงาน ...

## 6. ผลการดำเนินงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1-4/2561

| ประเภทข้อร้องเรียน         | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |       |       |         |
|----------------------------|----------------------------|-------|-------|---------|
|                            | กพ. 1                      | กพ. 2 | กพ. 3 | ภาค 1   |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า             | 154 ✓                      | 101 ✓ | 231 ✓ | 486     |
| 2. การให้บริการ            | 113 ✓                      | 62 ✓  | 97 ✓  | 272     |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน         | 30 ✓                       | 28 ✓  | 40 ✓  | 98      |
| 4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | 36 ✓                       | 28 ✓  | 25 ✓  | 89      |
| 5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า  | 50 ✓                       | 16 ✓  | 54 ✓  | 120     |
| 6. อื่นๆ *                 | 16 ✓                       | 13 ✓  | 21 ✓  | 50      |
| รวม                        | 399 ✓                      | 248 ✓ | 468 ✓ | 1,115 ✓ |

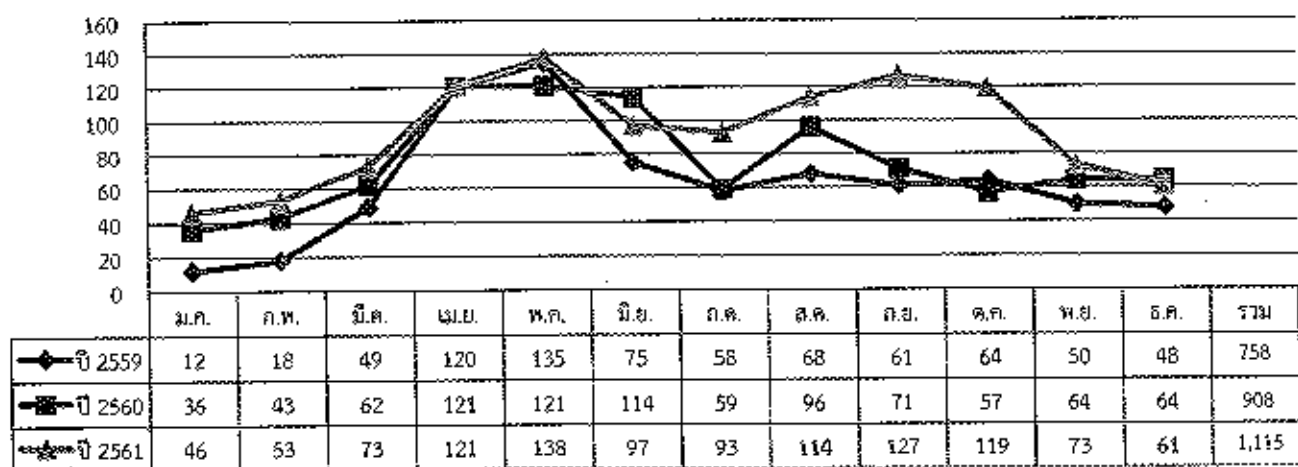
\* ประเภท อื่นๆ ได้แก่ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงาน รุกไล่ที่ดินเอกชน เป็นต้น

## 7. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทการร้องเรียนและจำแนกตามกลุ่มลูกค้าไตรมาสที่ 1-4/2561

| กลุ่มลูกค้า   | คุณภาพไฟฟ้า | การให้บริการ | พฤติกรรมพนักงาน | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | อื่นๆ | รวม     |
|---------------|-------------|--------------|-----------------|-------------------------|------------------------|-------|---------|
| บ้านอยู่อาศัย | 294         | 145          | 46              | 54                      | 61 ✓                   | 35 ✓  | 635     |
| พาณิชย์       | 15          | 13           | 3               | 6                       | -                      | 1 ✓   | 38      |
| อุตสาหกรรม    | 19          | 2            | -               | -                       | -                      | -     | 21      |
| อื่นๆ         | 21          | 21           | 6               | 8                       | 5 ✓                    | 7 ✓   | 68      |
| ไม่ระบุ       | 137         | 91           | 43              | 21                      | 54                     | 7 ✓   | 353     |
| รวม           | 486 ✓       | 272 ✓        | 98 ✓            | 89 ✓                    | 120                    | 50 ✓  | 1,115 ✓ |

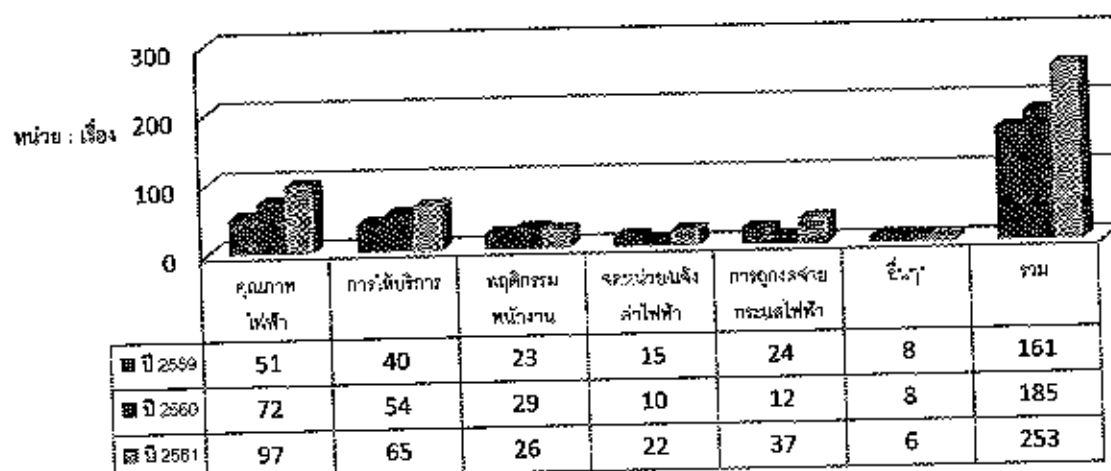
## 8. เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน ระหว่างปี 2559 - 2561

หน่วย : เรื่อง

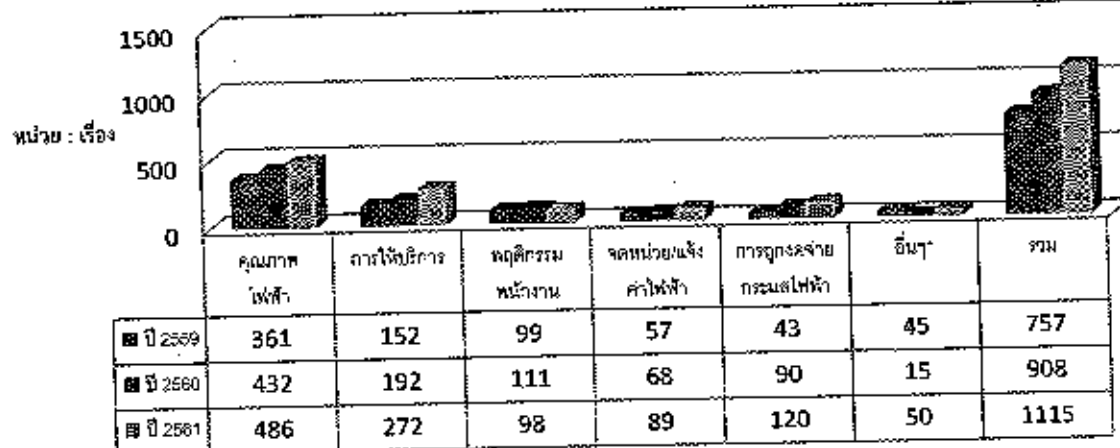


## 9. จำนวนข้อร้องเรียน ...

9. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 4 ของปี 2559 - 2561



10. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1-4 เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2559 - 2561



11. ข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ...

11. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 4/ 2561 และ ไตรมาส 4/2560

| ช่องทางการร้องเรียน              | ปี 2561 (เรื่อง) |       |       |       | ปี 2560<br>(เรื่อง) | เพิ่มขึ้น/(ลดลง) |          |
|----------------------------------|------------------|-------|-------|-------|---------------------|------------------|----------|
|                                  | กฟน.1            | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |                     | จำนวน            | ร้อยละ   |
| 1. PEA Call Center               | 42 ✓             | 31 ✓  | 55 ✓  | 128 ✓ | 114                 | 14               | 12.28 ✓  |
| 2. สปน./สดง.                     | 2 ✓              | 5 ✓   | 11 ✓  | 18 ✓  | 4                   | 14               | 350.00 ✓ |
| 3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ          | 1 ✓              | -     | -     | 1 ✓   | -                   | 1                | 100.00 ✓ |
| 4. ผวก./สนง. ก1-4                | 1 ✓              | -     | -     | 1 ✓   | 1                   | -                | - ✓      |
| 5. www.pea.co.th                 | 12 ✓             | 17 ✓  | 22 ✓  | 51 ✓  | 34                  | 17               | 50.00 ✓  |
| 6. ศูนย์ดำรงธรรม                 | -                | -     | 2     | 2 ✓   | 2                   | -                | - ✓      |
| 7. กฟฟ./กฟช.                     | 7 ✓              | -     | -     | 7 ✓   | 2                   | 5                | 250.00 ✓ |
| 8. PEA Mobile App                | 11 ✓             | 20 ✓  | 14 ✓  | 45 ✓  | 27 ✓                | 18               | 66.67 ✓  |
| 9. ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล        | -                | -     | -     | -     | -                   | -                | - ✓      |
| 10. สื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์ | -                | -     | -     | -     | -                   | -                | - ✓      |
| รวม                              | 76 ✓             | 73 ✓  | 104 ✓ | 253 ✓ | 184                 | 69               | 37.50 ✓  |

12. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทางไตรมาสที่ 1-4 เปรียบเทียบระหว่างปี 2561 และปี 2560

| ช่องทางการร้องเรียน              | ปี 2561 (เรื่อง) |       |       |       | ปี 2560<br>(เรื่อง) | เพิ่มขึ้น/(ลดลง) |        |
|----------------------------------|------------------|-------|-------|-------|---------------------|------------------|--------|
|                                  | กฟน.1            | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |                     | จำนวน            | ร้อยละ |
| 1. PEA Call Center               | 204 ✓            | 125   | 257   | 586   | 478                 | 108              | 22.59  |
| 2. สปน./สดง.                     | 18 ✓             | 12    | 34    | 64    | 24                  | 40               | 166.67 |
| 3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ          | 4 ✓              | -     | 3     | 7     | 4                   | 3                | 75.00  |
| 4. ผวก./สนง. ก1-4                | 4 ✓              | 2     | 2     | 8     | 6                   | 2                | 33.33  |
| 5. www.pea.co.th                 | 118 ✓            | 64    | 127   | 309   | 288                 | 21               | 7.29   |
| 6. ศูนย์ดำรงธรรม                 | 5 ✓              | -     | 8     | 13    | 10                  | 3                | 30.00  |
| 7. กฟฟ./กฟช.                     | 14 ✓             | -     | 3     | 17    | 11                  | 6                | 54.55  |
| 8. PEA Mobile App                | 30 ✓             | 45    | 34    | 109   | 86                  | 23               | 26.74  |
| 9. ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล        | 1 ✓              | -     | -     | 1     | -                   | 1                | 100.00 |
| 10. สื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์ | 1 ✓              | -     | -     | 1     | -                   | 1                | 100.00 |
| รวม                              | 399 ✓            | 248 ✓ | 468 ✓ | 1,115 | 907                 | 208              | 22.93  |

13. กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียน ...

13. กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 อันดับแรก ไตรมาสที่ 4/2561 (ตามเอกสารแนบ 3)

| กฟฟ. |                | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |         |     | ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง) |        |         |        |
|------|----------------|----------------------------|---------|-----|-----------------------------------------------|--------|---------|--------|
|      |                | ไฟฟ้าดับ                   | ไฟฟ้าตก | รวม | ภายใน 30 วัน                                  | ร้อยละ | >30 วัน | ร้อยละ |
| 1    | กฟอ.แก้งาเขียว | 7                          | -       | 7   | 7                                             | 100.00 | -       | -      |
| 2    | กฟอ.ลพบุรี     | 4                          | 1       | 5   | 5                                             | 100.00 | -       | -      |
|      | กฟจ.อุตรดิตถ์  | 1                          | 4       | 5   | 5                                             | 100.00 |         |        |
|      | กฟอ.ตากฟ้า     | 5                          | -       | 5   | 5                                             | 100.00 |         |        |
|      | กฟอ.บางระกำ    | 2                          | 3       | 5   | 5                                             | 100.00 |         |        |
| 3    | กฟจ.แม่ฮ่องสอน | -                          | 4       | 4   | 4                                             | 100.00 | -       | -      |

14. กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 อันดับแรก ไตรมาสที่ 1-4/2561 (ตามเอกสารแนบ 4)

| กฟฟ. |            | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |         |     | ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง) |        |         |        |
|------|------------|----------------------------|---------|-----|-----------------------------------------------|--------|---------|--------|
|      |            | ไฟฟ้าดับ                   | ไฟฟ้าตก | รวม | ภายใน 30 วัน                                  | ร้อยละ | >30 วัน | ร้อยละ |
| 1    | กฟอ.ลพบุรี | 14                         | 6       | 20  | 20                                            | 100.00 | -       | -      |
| 2    | กฟอ.ลำปาง  | 12                         | 3       | 15  | 15                                            | 100.00 | -       | -      |
| 3    | กฟอ.น่าน   | 8                          | 6       | 14  | 14                                            | 100.00 | -       | -      |

15. 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      | 68.61          | 4.31         |

จากผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center ร้อยละ 86.23 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ร้อยละ 66.84 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการร้องเรียน ร้อยละ 67.09 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ร้อยละ 68.61 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (เกณฑ์วัดระดับ 4.31)

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียน ...

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 4 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 4 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 253 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 4 ปี 2560 จำนวน 68 เรื่อง ( $253-185=68$ ) คิดเป็นร้อยละ 36.76 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 199 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 78.66 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและการดูแลจัดการระบบไฟฟ้า
- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง PEA Call Center รองลงมาคือ [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th)

และ PEA Mobile App

- ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

และสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 1-4 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-4 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 1,115 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2560 จำนวน 207 เรื่อง ( $1,115-908=207$ ) คิดเป็นร้อยละ 22.80 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 904 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.08 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและดูแลจัดการระบบไฟฟ้า

- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง PEA Call center รองลงมาคือ [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th) และ

PEA Mobile application

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและวิเคราะห์หาสาเหตุในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ภาค 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้คณะกรรมการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ติดตาม ตรวจสอบ ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยเร็วและปิดงานร้องเรียนให้เป็นไปตามการให้บริการของ กฟฟ. 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 กฟฟ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (เอกสารแนบ 6)

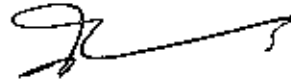
2. ให้ ผจก.กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าเป็นวาระหนึ่งของการประชุมทุกครั้ง โดยเห็นควรให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน

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

4.ให้ ผลต.กบว.(ภ1) คอย ...

4. ให้ ผสค.กบว.(ภ1) คอยตรวจสอบ ติดตามสถานะจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและแจ้งให้ กฟน.1-2-3 ทราบเป็นประจำทุกวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ภ1) เพื่อทราบ และพิจารณাজึง กฟน.1-2-3 เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายสมศักดิ์ ประเสริฐรัมย์ ปันงา)  
อก.บว.(ภ1)

เรียน รผก.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง กฟน.1-2-3  
เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย



(นายสุพงษ์ มุลจวง)  
อผ.วธ.(ภ๑)  
- ๔ ก.พ. ๒๕๖๒

เรียน อผ.วธ.1, อผ.วธ.2, อผ.วธ.3,  
อผ.วธ.๑๓ สวท.(ภ๑), อผ.วธ.๑๒ สวท.(ภ๑)  
ที่โปรดทราบ/ขอ: อินเทอร์เน็ต ในส่วน  
ที่ขอต่อต่อไป.



(นายธีรพงษ์ บุรีรัมย์)  
รผก.(ภ๑)  
- ๔ ก.พ. ๒๕๖๒

เรียน อผ.วธ.(ภ๑)

✓  
พทอจน.

(นางทัศนอรุณ เวชกิจ)  
รผ.วธ.(ภ๑) รักษาการแทน อผ.วธ.(ภ๑)  
- ๔ ก.พ. ๒๕๖๒



ผสค. กบว.(ภ1)  
โทร. 9226



## บันทึก

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน  
เลขที่ ฝสส.จ.๑๓/๒๕๕๗ วันที่ ๒๒ ธ.ค. ๒๕๕๗  
เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA  
อ้างถึง คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลง ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗  
เรียน รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน

ดำเนินการของ...  
พิจารณาเรื่อง...  
3863  
วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๕๗

#### ๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งผู้มีรายชื่อนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA อำนาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ที่พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

#### ๒. ข้อมูล

๒.๑ ตัวอย่าง PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับซื้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง (เอกสารแนบ ๓)

ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อการให้บริการที่ดี ตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๘ เม.ย. ๒๕๕๕

๒.๑.๒ กระบวนการตอบสนองซื้อร้องเรียน (P ๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

๒.๑.๓ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓

๒.๒ จากข้อมูลสถิติจำนวนซื้อร้องเรียน และความสามารถในการตอบสนองต่อซื้อร้องเรียนของ PEA ที่ผ่านมาในช่วงปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๖ เป็นดังนี้

๒.๒.๑ จำนวนซื้อร้องเรียน (จำแนกตามประเภทเรื่อง)

| ปี พ.ศ. | จำนวนซื้อร้องเรียน (เรื่อง) |                               |                      |                   |       | รวม   |
|---------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|-------|-------|
|         | คุณภาพไฟฟ้า                 | บริการสาขา<br>พฤติกรรมพนักงาน | จดหมาย<br>พิมพ์เขียว | ไม่มี<br>ไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ |       |
| ๒๕๕๔    | ๑,๖๕๕                       | ๑,๒๒๓                         | ๕๓๐                  | ๒๐๒               | ๑๖๐   | ๓,๗๗๐ |
| ๒๕๕๕    | ๑,๓๙๔                       | ๑,๖๗๕                         | ๖๙๒                  | ๑๘๖               | ๑๗๒   | ๔,๑๒๙ |
| ๒๕๕๖    | ๒,๕๘๓                       | ๒,๘๐๒                         | ๖๕๑                  | ๓๗๐               | ๒๗๒   | ๖,๖๘๘ |

๒.๒.๒ ความสามารถตอบสนองและยุติซื้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ตอบสนอง/ยุติเรื่องร้องเรียน | % ตอบสนองซื้อร้องเรียน |
|---------|----------------------|-----------------------------|------------------------|
| ๒๕๕๔    | ๓,๗๗๐                | ๓,๔๑๖                       | ๙๐                     |
| ๒๕๕๕    | ๔,๑๒๙                | ๓,๒๐๓                       | ๗๘                     |
| ๒๕๕๖    | ๖,๖๘๘                | ๕,๓๑๐                       | ๗๙                     |

๒.๓ ในปี ๒๕๕๖ PEA เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงถึง ๖,๖๓๘ เรื่อง ดังนั้น สคร. จึงกำหนดให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นหัวข้อตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA ประจำปี ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๒) ประกอบด้วย การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท) และ การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟฟ้า/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

๒.๔ จากการพบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงก่อนปี ๒๕๕๗ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๑๓๒๔ PEA Call center นำระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๕ สถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ เป็นดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน ทุกประเภท

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |                      |                   |       |       |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|-------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | จุดหน่วย<br>พิมพ์บิล | ไม่มี<br>ไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ | รวม   |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๑,๗๖๓                      | ๔๘๕                             | ๒๑๕                  | ๙                 | ๑๐๘   | ๒,๖๑๐ |

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ |                       |                           | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ |                    |
|--------------|-----------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|
|              | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน                | ตอบสนอง<br>ยุติเรื่อง | % ตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน | เป้าหมาย<br>ระดับ ๕           | ผลการ<br>ดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๒,๖๑๐                                   | ๒,๕๗๔                 | ๙๖                        | ๙๐                            | ระดับ ๕            |

๓) จำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟฟ้า/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |       | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ |                    |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------------------------------|--------------------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | รวม   | เป้าหมาย<br>ระดับ ๕           | ผลการ<br>ดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๑,๗๖๓                      | ๔๘๕                             | ๒,๒๔๘ | ๒,๔๗๕                         | ระดับ ๕            |

หมายเหตุ: ค่าการณปลายปี ๒๕๕๗ จำนวนข้อร้องเรียนข้อ ๓) รวมประมาณ ๒,๖๕๐ เรื่อง ได้ค่าระดับ ๔.๖๕

๒.๖ ตามอนุมัติ รพท.(ธส) ลง ๓ ธ.ค. ๒๕๕๗ ให้ กพค. นำระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service and Enterprise Application Integration System) ออกใช้งาน (เอกสารแนบ ๔) ในการนี้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้ประสานงานกับ กพค. ออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน บนระบบ e-One Portal โดยใช้ช่องทางเข้าสู่ระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ เอ็กซ์ทราเน็ต พร้อมกันนี้ ได้ออกแบบให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม PEA ซึ่งวางระบบไว้ให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผล

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๔ กำหนดแผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด ๓.๒ ความสัมพันธ์กับลูกค้า “งานวางระบบการจัดการข้อร้องเรียน” มอบหมายให้ รพท.(ส) เป็นผู้รับผิดชอบ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๘ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้พิจารณาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างเป็นระบบ (เอกสารแนบ ๖) โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type) และยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้นำระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service มาใช้งานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑๐ พ.ย. ๒๕๕๗ คณะทำงานฯ ได้ทำการจัดประชุมชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีปฏิบัติใหม่ให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต พิจารณาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นผ่านทางระบบ VDO Conference แล้วทบทวนได้ ดังนี้

๒.๘.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่องคัดกรอง จำแนกประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ คัดต่อพบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่อง สรุปประเมินข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ปิดคำร้องเรียน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

๒.๘.๒ การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

| กลุ่มลูกค้า                        | ประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ผู้สมัครรับ<br>๓. บ้านอยู่อาศัย | ๑. คุณภาพไฟฟ้า<br>๓. พฤติกรรมพนักงาน<br>๕. การถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า                           |
| ๒. พาณิชย์<br>๔. อื่นๆ             | ๒. การให้บริการ<br>๔. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า<br>๖. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย |

๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

| ช่องทางรับเรื่อง                                | ระบบบันทึกเรื่อง              | แจ้งข้อมูล SMS                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑๑๒๒ PEA Call Center                            | ระบบ Project Tracking         | ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน |
| Web Portal สบป.<br>(www.1111.go.th / โทร. ๑๑๑๑) | ระบบ CPN e-One Portal Service | ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน |
| ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๗)                   |                               | ส่ง SMS ภายใน ๓๐ วันภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ/ปิดเรื่อง                                                       |
| ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.                        |                               |                                                                                                                                                               |
| สื่อสังคมออนไลน์                                |                               |                                                                                                                                                               |
| สื่อสาธารณะ-สื่อมวลชน                           |                               |                                                                                                                                                               |
| ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม.                   |                               |                                                                                                                                                               |
| Website PEA (www.pea.co.th)                     |                               |                                                                                                                                                               |
| รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน                   |                               |                                                                                                                                                               |
| ศูนย์ดำรงธรรม PEA                               |                               |                                                                                                                                                               |
| หนังสือร้องเรียนจากภายนอก                       |                               |                                                                                                                                                               |

๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA               | ระดับการให้บริการ<br>พ.ศ. ๒๕๕๕       | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ<br>เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการทั่วไป                |                                      |                                                                        |
| การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่ขอยื่นมา | ไม่น้อยกว่า ๙๕%<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ | - ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน<br>- ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน |

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA                                                                                                                                                                                       | ระดับการให้บริการ<br>พ.ศ. ๒๕๕๕                | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ<br>เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน                                                                                                                                                                          |                                               |                                                   |
| ระยะเวลาตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้องและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟฟ้ากระพริบ<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย<br>ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วันทำการ | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วัน          |

### ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ PEA ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีประสิทธิผล และมีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ฝ.พธ. และ ฝ.สท. จัดวางระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถนำออกใช้งานได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว พร้อมจัดการอบรม/ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้บริหาร/พนักงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๘

๓.๓ ให้ ฝ.พธ. และคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน (P ๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓ (การมุ่งเน้นลูกค้า) ให้สอดคล้องตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ระดับหน่วยงานในแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ PEA ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๘

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในระยะเริ่มต้นเห็นควรมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ติดตามประเมินผลงานจากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอส.ผว.ก. ขออนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔

(นายชาติชาย กุณรัตน) ฝ.สท./หัวหน้าคณะทำงาน

(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุวัฒน์)

อ.ก.สท./รองหัวหน้าคณะทำงาน

(น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ)

รท.ทค./คณะทำงาน

(น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ กักดีปัญญา)

ช.ก.นพ.(จ๑)/คณะทำงาน

(นายขจรเกียรติ อัครปัญญา)

อ.ก.จท.(จ๑)/คณะทำงาน

(นางนันทิธรณ์ ปัญญาศรีวิมล)

พ.ม.บ.ล.กท.(จ๑)/คณะทำงาน

(นายวรบุตร เอี่ยมศิลป์)

พ.ม.บ.ล.กท.(จ๑)/คณะทำงาน

(นางนลินี พรหมอินคำ)

พ.ม.ว.ป.ท.ส./คณะทำงาน

(นายทรงศักดิ์ สกลนิยมิตร)

พ.ม.ช.ค.บ.ล.ก.ท.(จ๑)/คณะทำงาน

(นางดุสิตา เกษะสุปต์)

พ.ม.บ.ล.กท.(จ๑)/คณะทำงานและเลขานุการ

(น.ส.นุชนาถ มั่นศรี)

พ.ม.ว.๕.ก.สท./คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผว.ก.

29 S.A. 2557

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

รท.ก.(ส)

30 S.A. 2557

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

รท.ก.(ส)

26 S.A. 2557

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ไตรมาสที่ 4/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. ไตรมาสที่ 4/2561 จากระบบรับแจ้งเสียงของลูกค้า  
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

| ประเภทข้อร้องเรียน         | จำนวนข้อร้องเรียน ของ รายงานการไฟฟ้า ภาค 1 |                              |                                                                                         |                                                       |                                     |                              |                                                                                         |                                                       |                                     |                              |                                                                                         |                                                       | ภาค 1                               |                              |                                                                                         |                                                       |     |
|----------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----|
|                            | กลุ่ม.1                                    |                              |                                                                                         |                                                       | กลุ่ม.2                             |                              |                                                                                         |                                                       | กลุ่ม.3                             |                              |                                                                                         |                                                       |                                     |                              |                                                                                         |                                                       |     |
|                            | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)        | สปน.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบแจ้ง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปน.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบแจ้ง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปน.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบแจ้ง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปน.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบแจ้ง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | รวม |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า             | 30                                         | -                            | 8                                                                                       | 12.28                                                 | 9                                   | 1                            | 13                                                                                      | 8.92                                                  | 25                                  | 8                            | 20                                                                                      | 12.75                                                 | 44                                  | 12                           | 43                                                                                      | 11.64                                                 | 97  |
| 2. การให้บริการ            | 35                                         | 1                            | 9                                                                                       | 9.76                                                  | 12                                  | -                            | 11                                                                                      | 7.61                                                  | 10                                  | 1                            | 6                                                                                       | 13.00                                                 | 37                                  | 2                            | 26                                                                                      | 9.85                                                  | 65  |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน         | 7                                          | -                            | 3                                                                                       | 8.10                                                  | 6                                   | 1                            | 1                                                                                       | 6.50                                                  | 5                                   | 1                            | 2                                                                                       | 12.25                                                 | 18                                  | 2                            | 6                                                                                       | 8.00                                                  | 26  |
| 4. การยกเลิก/แจ้งค่าไฟฟ้า  | 4                                          | -                            | 6                                                                                       | 10.50                                                 | -                                   | -                            | 6                                                                                       | 7.50                                                  | 3                                   | -                            | 3                                                                                       | 13.33                                                 | 7                                   | -                            | 15                                                                                      | 10.45                                                 | 22  |
| 5. การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า | 6                                          | -                            | 5                                                                                       | 7.18                                                  | 4                                   | -                            | 3                                                                                       | 5.29                                                  | 11                                  | 1                            | 7                                                                                       | 13.32                                                 | 21                                  | 1                            | 15                                                                                      | 9.97                                                  | 37  |
| 6. อื่นๆ *                 | -                                          | 1                            | 1                                                                                       | 13.50                                                 | -                                   | -                            | 3                                                                                       | 5.67                                                  | 1                                   | -                            | -                                                                                       | 26.00                                                 | 1                                   | 1                            | 4                                                                                       | 11.67                                                 | 6   |
| 7. รวมทั้งสิ้น             | 42                                         | 2                            | 32                                                                                      | 9.96                                                  | 31                                  | 5                            | 37                                                                                      | 8.05                                                  | 55                                  | 11                           | 38                                                                                      | 12.04                                                 | 128                                 | 18                           | 107                                                                                     | 10.55                                                 | 253 |

หมายเหตุ \* ประเภท อื่นๆ ได้แก่ - ข้อพิพาทใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มีกระแสไฟฟ้าผิดปกติ ส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือระยะตั้งเสาเกินมาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ติดต่อขอ เป็นต้น

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. สะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561 จากกระบวนการร้องเรียนของลูกค้า  
(Call Center (Code C) ทั่วไป (Code G) และ Internet (Code I))

| ประเภทข้อร้องเรียน           | จำนวนข้อร้องเรียน ของ ฝ่ายงานการไฟฟ้า ภาค 1 |                              |                                                                                       |                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                                                       |      |
|------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------|
|                              | กลุ่ม.1                                     |                              |                                                                                       |                                                       | กลุ่ม.2                             |                              |                                                                                       |                                                       | กลุ่ม.3                             |                              |                                                                                       |                                                       | ภาค 1                               |                              |                                                                                       |                                                       |      |
|                              | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)         | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | ระยะเวลา<br>(วัน) เฉลี่ย<br>ในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน | รวม  |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า               | 77                                          | 11                           | 66                                                                                    | 11.06                                                 | 46                                  | 11                           | 44                                                                                    | 9.06                                                  | 117                                 | 25                           | 89                                                                                    | 11.94                                                 | 240                                 | 47                           | 199                                                                                   | 11.06                                                 | 486  |
| 2. การให้บริการ              | 63                                          | 4                            | 46                                                                                    | 9.97                                                  | 36                                  | -                            | 26                                                                                    | 7.71                                                  | 62                                  | 3                            | 32                                                                                    | 12.12                                                 | 161                                 | 7                            | 104                                                                                   | 10.22                                                 | 272  |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน           | 18                                          | -                            | 12                                                                                    | 9.60                                                  | 22                                  | 1                            | 5                                                                                     | 6.79                                                  | 30                                  | 2                            | 8                                                                                     | 11.45                                                 | 70                                  | 3                            | 25                                                                                    | 9.55                                                  | 98   |
| 4. การขนถ่าย/แจ้งค่าไฟฟ้า    | 16                                          | -                            | 20                                                                                    | 9.97                                                  | 10                                  | -                            | 18                                                                                    | 7.25                                                  | 10                                  | 1                            | 14                                                                                    | 13.44                                                 | 36                                  | 1                            | 52                                                                                    | 10.09                                                 | 89   |
| 5. การดูแลแจ้งการละเมิดไฟฟ้า | 27                                          | 2                            | 21                                                                                    | 9.50                                                  | 10                                  | -                            | 6                                                                                     | 5.83                                                  | 34                                  | 3                            | 17                                                                                    | 12.90                                                 | 71                                  | 5                            | 41                                                                                    | 10.58                                                 | 120  |
| 6. อื่นๆ *                   | 3                                           | 1                            | 12                                                                                    | 9.94                                                  | 1                                   | -                            | 12                                                                                    | 6.23                                                  | 4                                   | -                            | 17                                                                                    | 14.95                                                 | 8                                   | 1                            | 41                                                                                    | 11.08                                                 | 50   |
| 7. รวมทั้งสิ้น               | 204                                         | 18                           | 177                                                                                   | 10.30                                                 | 125                                 | 12                           | 111                                                                                   | 7.65                                                  | 257                                 | 34                           | 177                                                                                   | 12.27                                                 | 586                                 | 64                           | 465                                                                                   | 10.60                                                 | 1115 |

**หมายเหตุ:** \* ประเภทอื่นๆ ได้แก่ - โทรศัพท์มือถือ, เครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดเคลื่อนที่, สายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือประเภทอื่นๆที่นอกเหนือจากนี้ ตามที่คณะกรรมการกำหนดให้เป็น

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาสที่ 4/2561

| ประเภทข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                   | จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1<br>(เรื่อง) |                               |                                                                                       |                                     |                               |                                                                                       |                                     |                               |                                                                                       |                                     |                               |                                                                                       |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | กลุ่ม.1                                                |                               |                                                                                       | กลุ่ม.2                             |                               |                                                                                       | กลุ่ม.3                             |                               |                                                                                       | ภาค 1                               |                               |                                                                                       |                     |
|                                                                                                                                                                                                      | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)                    | สป.บ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สป.บ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สป.บ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สป.บ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | รวม                 |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>(ข้อ 1.1+1.2)                                                                                                                                                         | 42                                                     | 2                             | 30                                                                                    | 31                                  | 5                             | 37                                                                                    | 56                                  | 11                            | 38                                                                                    | 128                                 | 18                            | 107                                                                                   | 253                 |
| 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1+ 1.1.2)                                                                                                                                           | 42                                                     | 2                             | 31                                                                                    | 31                                  | 5                             | 37                                                                                    | 49                                  | 11                            | 35                                                                                    | 122                                 | 18                            | 103                                                                                   | 243                 |
| 1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด<br>30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง<br>ทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับ<br>เรื่องในระบบ e-One Portal) | 42<br>= ร้อยละ 100.00                                  | 2<br>= ร้อยละ 100.00          | 31<br>= ร้อยละ 100.00                                                                 | 31<br>= ร้อยละ 100.00               | 5<br>= ร้อยละ 100.00          | 37<br>= ร้อยละ 100.00                                                                 | 49<br>= ร้อยละ 100                  | 11<br>= ร้อยละ 100            | 35<br>= ร้อยละ 100                                                                    | 122<br>= ร้อยละ 100                 | 18<br>= ร้อยละ 100            | 103<br>= ร้อยละ 100                                                                   | 243<br>= ร้อยละ 100 |
| 1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด<br>(จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง<br>เกินระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับ<br>เรื่องในระบบ e-One Portal)     | -                                                      | -                             | -                                                                                     | -                                   | -                             | -                                                                                     | -                                   | -                             | -                                                                                     | -                                   | -                             | -                                                                                     | -                   |
| 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่<br>ระหว่างดำเนินการ                                                                                                                                                     | -<br>= ร้อยละ -                                        | -<br>= ร้อยละ -               | 1<br>= ร้อยละ 3.13                                                                    | -<br>= ร้อยละ -                     | -<br>= ร้อยละ -               | -<br>= ร้อยละ -                                                                       | 6<br>= ร้อยละ 10.91                 | -<br>= ร้อยละ -               | 3<br>= ร้อยละ 7.89                                                                    | 6<br>= ร้อยละ 4.69                  | -<br>= ร้อยละ -               | 4<br>= ร้อยละ 3.74                                                                    | 10<br>= ร้อยละ 3.85 |
| 2. ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ยในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน<br>ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ<br>ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน<br>ระบบรับฟังเสียงของลูกค้)                                  | 10.07 วัน                                              | 17.50 วัน                     | 8.68 วัน                                                                              | 8.19 วัน                            | 6.20 วัน                      | 7.38 วัน                                                                              | 13.69 วัน                           | 11.09 วัน                     | 12.23 วัน                                                                             | 11.05 วัน                           | 10.44 วัน                     | 9.42 วัน                                                                              | 10.31 วัน           |

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ระหว่าง ไตรมาสที่ 1-4/2561

| ประเภทข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                    | จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                       | (เรื่อง)                                   |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                      |
|                                                                                                                                                                                                       | ภาพ.1                                      |                              |                                                                                        | ภาพ.2                               |                              |                                                                                        | ภาพ.3                               |                              |                                                                                        | ภาพ.1                               |                              |                                                                                        |                      |
|                                                                                                                                                                                                       | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)        | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟผ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | รวม                  |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>(ข้อ 1.1+1.2)                                                                                                                                                          | 204                                        | 18                           | 177                                                                                    | 125                                 | 12                           | 111                                                                                    | 257                                 | 34                           | 177                                                                                    | 586                                 | 64                           | 465                                                                                    | 1115                 |
| 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1+ 1.1.2)                                                                                                                                            | 204                                        | 18                           | 176                                                                                    | 125                                 | 12                           | 111                                                                                    | 251                                 | 34                           | 174                                                                                    | 580                                 | 64                           | 461                                                                                    | 1105                 |
| 1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ดำเนินการจนเสร็จสิ้นภายใน<br>30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการจนเสร็จ<br>ทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับ<br>เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า) | 204<br>- ร้อยละ 100.00                     | 18<br>= ร้อยละ 100.00        | 176<br>= ร้อยละ 100.00                                                                 | 125<br>= ร้อยละ 100.00              | 12<br>= ร้อยละ 100.00        | 111<br>= ร้อยละ 100.00                                                                 | 251<br>= ร้อยละ 100                 | 34<br>= ร้อยละ 100           | 174<br>= ร้อยละ 100                                                                    | 580<br>= ร้อยละ 100.00              | 64<br>= ร้อยละ 100           | 461<br>= ร้อยละ 100                                                                    | 1105<br>= ร้อยละ 100 |
| 1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ดำเนินการจนเสร็จสิ้นภายใน<br>30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการจนเสร็จ<br>ทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับ<br>เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า) | - ร้อยละ -                                 | - ร้อยละ -                   | - ร้อยละ -                                                                             | - ร้อยละ -                          | - ร้อยละ -                   | - ร้อยละ -                                                                             | - ร้อยละ -                          | - ร้อยละ -                   | - ร้อยละ -                                                                             | - ร้อยละ -                          | - ร้อยละ -                   | - ร้อยละ -                                                                             | - ร้อยละ -           |
| 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่<br>ระหว่างดำเนินการ                                                                                                                                                      | -<br>= ร้อยละ -                            | -<br>= ร้อยละ -              | 1<br>= ร้อยละ 0.56                                                                     | -<br>= ร้อยละ -                     | -<br>= ร้อยละ -              | -<br>= ร้อยละ -                                                                        | 6<br>= ร้อยละ 2.33                  | -<br>= ร้อยละ -              | 3<br>= ร้อยละ 1.69                                                                     | 6<br>= ร้อยละ 1.02                  | -<br>= ร้อยละ -              | 4<br>= ร้อยละ 0.86                                                                     | 10<br>= ร้อยละ 0.90  |
| 2. ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติ<br>ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน<br>ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ<br>ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องจน<br>ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)                                 | 20.60 วัน                                  | 9.89 วัน                     | 9.89 วัน                                                                               | 7.86 วัน                            | 8.33 วัน                     | 7.91 วัน                                                                               | 12.49 วัน                           | 11.97 วัน                    | 11.66 วัน                                                                              | 10.83 วัน                           | 10.70 วัน                    | 10.17 วัน                                                                              | 10.54 วัน            |

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาสที่ 4/2561

| ประเภทข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                             | จำนวนข้อร้องเรียน ของ ฝ่ายงานการไฟฟ้า ภาค 1 |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                                     |                              |                                                                                        |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                | กลุ่ม.1                                     |                              |                                                                                        | กลุ่ม.2                             |                              |                                                                                        | กลุ่ม.3                             |                              |                                                                                        | ภาค 1                               |                              |                                                                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)         | สปม.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code B) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปม.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code B) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปม.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code B) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปม.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ลูกค้า<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟภ.<br>ลงระบบเอง<br>(Code B) (เรื่อง) | รวม                   |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                                                                                                                                                    | 42                                          | 2                            | 32                                                                                     | 34                                  | 5                            | 37                                                                                     | 55                                  | 11                           | 38                                                                                     | 128                                 | 18                           | 107                                                                                    | 253                   |
| 1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า) | 35<br>- ร้อยละ 83.33                        | 1<br>- ร้อยละ 50.00          | 29<br>- ร้อยละ 90.63                                                                   | 29<br>= ร้อยละ 93.55                | 5<br>- ร้อยละ 100.00         | 37<br>= ร้อยละ 100                                                                     | 27<br>= ร้อยละ 49.09                | 10<br>= ร้อยละ 90.91         | 28<br>= ร้อยละ 68.42                                                                   | 91<br>= ร้อยละ 71.09                | 16<br>= ร้อยละ 88.89         | 92<br>= ร้อยละ 85.98                                                                   | 199<br>= ร้อยละ 78.66 |
| 1.1.2 ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการแก้ไขข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการชี้แจงแล้วภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)                  | 8.29 วัน                                    | 17.50 วัน                    | 8.07 วัน                                                                               | 7.62 วัน                            | 6.20 วัน                     | 7.38 วัน                                                                               | 6.70 วัน                            | 10.00 วัน                    | 6.64 วัน                                                                               | 6.20 วัน                            | 8.88 วัน                     | 7.97 วัน                                                                               | 6.15 วัน              |

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) สหสม ไตรมาสที่ 1-4/2561

| ประเภทข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                           | จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 |                              |                                                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                                     |                              |                                                                                       |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                              | กฟน.1                                      |                              |                                                                                       | กฟน.2                               |                              |                                                                                       | กฟน.3                               |                              |                                                                                       | ภาค 1                               |                              |                                                                                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                              | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง)        | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟน.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟน.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟน.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | Call Center<br>(Code C)<br>(เรื่อง) | สปบ.<br>(Code I)<br>(เรื่อง) | Internet ถูกคำ<br>ร้องเรียนโดยตรง<br>+ พนักงาน กฟน.<br>ลงระบบเอง<br>(Code I) (เรื่อง) | รวม                   |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด                                                                                                                                                                                  | 201                                        | 18                           | 177                                                                                   | 125                                 | 12                           | 111                                                                                   | 257                                 | 34                           | 177                                                                                   | 936                                 | 64                           | 465                                                                                   | 1113                  |
| 1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่<br>ดำเนินการตอบชี้แจง <u>ภายใน 15 วัน</u> (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจง<br>ทั้งหมดใน 15 วัน นับจากวันที่ข้อ<br>ถูกแจ้งถึงในระบบเว็บไซต์ของลูกค้า) | 174<br>- ร้อยละ 85.29                      | 16<br>= ร้อยละ 88.89         | 157<br>- ร้อยละ 88.70                                                                 | 121<br>- ร้อยละ 96.80               | 12<br>= ร้อยละ 100.00        | 108<br>- ร้อยละ 97.30                                                                 | 166<br>- ร้อยละ 64.59               | 25<br>- ร้อยละ 73.53         | 125<br>- ร้อยละ 70.62                                                                 | 461<br>- ร้อยละ 76.67               | 53<br>= ร้อยละ 82.81         | 390<br>- ร้อยละ 83.87                                                                 | 904<br>- ร้อยละ 81.08 |
| 1.1.2 ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยใน<br>การยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน<br>ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว<br>ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ข้อร้องเรียน<br>ในระบบเว็บไซต์ของลูกค้า)                         | 9.01 วัน                                   | 8.56 วัน                     | 8.69 วัน                                                                              | 7.52 วัน                            | 8.33 วัน                     | 7.62 วัน                                                                              | 8.31 วัน                            | 8.40 วัน                     | 8.00 วัน                                                                              | 8.37 วัน                            | 8.43 วัน                     | 8.17 วัน                                                                              | 8.29 วัน              |

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ 4/2561

ตารางที่ 7 ข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

หน่วย : เรื่อง

| ช่องทางการร้องเรียน                 | กพน.1 | กพน.2 | กพน.3 | ภาค 1 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 1. Call Center                      | 42    | 31    | 55    | 128   |
| 2. ผวก./สำนักงาน ก1-ก4              | 1     | -     | -     | 1     |
| 3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ             | 1     | -     | -     | 1     |
| 4. www.pea.co.th                    | 12    | 17    | 22    | 51    |
| 5. ตู้ ปณ. 150                      | -     | -     | -     | 0     |
| 6. สื่อมวลชน                        | -     | -     | -     | 0     |
| 7. สปน.สตง.                         | 2     | 5     | 11    | 18    |
| 8. ศูนย์ดำรงธรรม                    | -     | -     | 2     | 2     |
| 9. สำนักงานพลังงาน / การไฟฟ้าเขต    | 7     | -     | -     | 7     |
| 10. สื่อสังคมออนไลน์                | -     | -     | -     | 0     |
| 11. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต | -     | -     | -     | 0     |
| 12. PEA Smart Plus                  | 11    | 20    | 14    | 45    |
| 13. อื่นๆ (ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล)  | -     | -     | -     | 0     |
| รวม                                 | 76    | 73    | 104   | 253   |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ) ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 ลำดับ

อันดับที่ 1 กฟอ.เก้าเลี้ยว (C02103)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟภ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟภ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | สถานะ | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-------|----------|
| 1     | I-61008547           | 12    | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 9        |
| 2     | I-61008186           | 11    | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 15       |
| 3     | C-14223490           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 17       |
| 4     | C-14216850           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 18       |
| 5     | I-61007017           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 13       |
| 6     | C-14110520           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 14       |
| 7     | I-61007002           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด   | 14       |

อันดับที่ 2 กฟอ.บางระกำ (B01501)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟภ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า   | ช่องทาง กฟภ. รับคำร้อง | กลุ่ม     |             | หัวข้อย่อย   | การดำเนินการ | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|---------------|------------------------|-----------|-------------|--------------|--------------|----------|
| 1     | C-14458117           | 11    | บ้านอยู่อาศัย | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด          | 8        |
| 2     | C-14390484           | 11    | บ้านอยู่อาศัย | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | ไฟฟ้าตก      | ปิด          | 10       |
| 3     | I-61007674           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | ไฟฟ้าตก      | ปิด          | 9        |
| 4     | I-61007521           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | ไฟฟ้าตก      | ปิด          | 10       |
| 5     | C-14217147           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด          | 17       |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ) ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 ลำดับ

อันดับที่ 2 กฟอ.ตากฟ้า (C10201)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟอ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟอ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-----------|----------|
| 1     | I-61007700           | 10    | อื่นๆ            | สปน./สดง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 7        |
| 2     | C-14274546           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 4        |
| 3     | C-14248677           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 2        |
| 4     | I-61007364           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 7        |
| 5     | C-14190364           | 10    | พาณิชย์          | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 10       |

อันดับที่ 2 กฟจ.อุตรดิตถ์ (B06101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟจ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า   | ช่องทาง กฟจ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|---------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-----------|----------|
| 1     | I-61008635           | 12    | บ้านอยู่อาศัย | สปน./สดง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 8        |
| 2     | C-14403858           | 11    | บ้านอยู่อาศัย | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 10       |
| 3     | C-14279682           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 11       |
| 4     | I-61007260           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 9        |
| 5     | I-61006993           | 10    | บ้านอยู่อาศัย | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 13       |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ) ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 ลำดับ

อันดับที่ 2 กฟจ.ลพบุรี (C01101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟผ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-----------|----------|
| 1     | C-14510770           | 12    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 16       |
| 2     | C-14476874           | 12    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 17       |
| 3     | C-14349010           | 11    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 9        |
| 4     | I-61007348           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 13       |
| 5     | C-14084719           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 5        |

อันดับที่ 3 กฟจ.แม่ฮ่องสอน (A05101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟผ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า   | ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง        | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|---------------|-------------------------------|-----------|--------------------|------------|-----------|----------|
| 1     | I-61008934           | 12    | บ้านอยู่อาศัย | สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก    | ปิด       | 10       |
| 2     | I-61008927           | 12    | บ้านอยู่อาศัย | สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก    | ปิด       | 10       |
| 3     | I-61008925           | 12    | อื่นๆ         | สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก    | ปิด       | 10       |
| 4     | I-61008921           | 12    | อื่นๆ         | สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก    | ปิด       | 10       |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้ายดับ) ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1 กฟจ.ลพบุรี (C01101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟผ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย    | สถานะ | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|---------------|-------|----------|
| 1     | C-14510770           | 12    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 16       |
| 2     | C-14476874           | 12    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 17       |
| 3     | C-14349010           | 11    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 9        |
| 4     | I-61007348           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 13       |
| 5     | C-14084719           | 10    | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 5        |
| 6     | I-61006643           | 9     | อื่นๆ            | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 5        |
| 7     | C-13822994           | 8     | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 8        |
| 8     | C-13713984           | 8     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 16       |
| 9     | I-61004614           | 7     | อื่นๆ            | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 18       |
| 10    | C-13496100           | 7     | อื่นๆ            | Call Center            | ร้องเรียน |                    | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 23       |
| 11    | I-61004150           | 6     | อื่นๆ            | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 2        |
| 12    | C-13215772           | 6     | อื่นๆ            | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 9        |
| 13    | I-61003247           | 6     | อื่นๆ            | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 12       |
| 14    | C-13083320           | 5     | อื่นๆ            | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 11       |
| 15    | I-61002332           | 5     | อื่นๆ            | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 16       |
| 16    | C-12925748           | 4     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 5        |
| 17    | I-61001732           | 4     | อื่นๆ            | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 9        |
| 18    | C-12680697           | 3     | อื่นๆ            | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 8        |
| 19    | C-12638531           | 2     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก       | ปิด   | 10       |
| 20    | I-61000270           | 1     | อื่นๆ            | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้ายดับบ่อย | ปิด   | 13       |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ) ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 2 กฟจ.ลำปาง (A03101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟผ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-----------|----------|
| 1     | C-14191979           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 6        |
| 2     | I-61007079           | 10    | อุตสาหกรรม       | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 11       |
| 3     | I-61006038           | 9     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 10       |
| 4     | C-13642657           | 8     | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 11       |
| 5     | I-61005095           | 7     | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สดง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 15       |
| 6     | C-13448214           | 7     | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 9        |
| 7     | I-61004310           | 7     | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สดง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 14       |
| 8     | I-61003926           | 6     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 12       |
| 9     | C-13266167           | 6     | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 14       |
| 10    | C-13035809           | 5     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 10       |
| 11    | C-13031310           | 5     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 10       |
| 12    | I-61002292           | 5     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 10       |
| 13    | I-61002052           | 4     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 6        |
| 14    | I-61002033           | 4     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 13       |
| 15    | I-61001769           | 4     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 11       |

จำนวน กฟฟ. ที่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ) ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2561 สูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 3 กฟจ.น่าน (B08101)

| ลำดับ | เลขคำร้องส่งถึง กฟภ. | เดือน | กลุ่มลูกค้า      | ช่องทาง กฟภ. รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย   | การดำเนิน | จำนวนวัน |
|-------|----------------------|-------|------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------|-----------|----------|
| 1     | I-61008948           | 12    | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 11       |
| 2     | I-61007388           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 5        |
| 3     | I-61007171           | 10    | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 8        |
| 4     | I-61006762           | 9     | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 9        |
| 5     | I-61006202           | 9     | บ้านอยู่อาศัย    | www.pea.co.th          | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 11       |
| 6     | I-61006165           | 9     | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 9        |
| 7     | C-13843672           | 9     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 10       |
| 8     | I-61005929           | 8     | บ้านอยู่อาศัย    | สปน./สตง./ปปช./ปปท.    | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 8        |
| 9     | I-61005843           | 8     | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 6        |
| 10    | I-61004898           | 7     | บ้านอยู่อาศัย    | PEA Mobile             | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าตก      | ปิด       | 12       |
| 11    | C-13493159           | 7     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 9        |
| 12    | C-13243667           | 6     | บ้านอยู่อาศัย    | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 13       |
| 13    | C-13034669           | 5     | ไม่สามารถระบุได้ | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 21       |
| 14    | C-12761033           | 3     | พาณิชย์          | Call Center            | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย | ปิด       | 18       |

**สรุปข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน  
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 4 ปี 2561**

| หัวข้อแบบสอบถาม                                                                  | จำนวน | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|--------|
|                                                                                  |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |        |
| 1. ความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center                       | 79    | 45               | 25  | 5       | 2    | 0          | 4.47      | 89.35  |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.                            |       | 29               | 19  | 18      | 2    | 11         | 3.67      | 73.42  |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน |       | 36               | 12  | 18      | 4    | 9          | 3.78      | 75.70  |
| 4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.            |       | 41               | 13  | 13      | 4    | 8          | 3.95      | 78.99  |

| หัวข้อแบบสอบถาม                                                                  | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|--------|
|                                                                                  |       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |        |
| 1. ความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center                       | 79    | 44               | 22  | 4       | 5    | 2          | 4.31      | 86.23  |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.                            |       | 20               | 20  | 21      | 3    | 15         | 3.34      | 66.84  |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน |       | 25               | 10  | 24      | 8    | 12         | 3.35      | 67.09  |
| 4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.            |       | 27               | 11  | 21      | 9    | 11         | 3.43      | 68.61  |

**การประเมินผล**

1.0-1.8 = ไม่พึงพอใจมากที่สุด

1.8-2.6 = ไม่พึงพอใจมาก

2.6-3.4 = พึงพอใจปานกลาง

3.4-4.2 = พึงพอใจมาก

4.2-5.0 = พึงพอใจมากที่สุด



กระทรวงศึกษาธิการ  
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ  
และตามอัธยาศัย

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

มกราคม 2561

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

เชิงประสิทธิผล (Outcome)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                         | มาตรฐานการบริการ<br>ของคณะกรรมการ<br>กำกับกิจการพลังงาน<br>(กกพ.) พ.ศ. 2558 | ระดับการให้บริการ<br>ของ กกพ. ตามคู่มือ<br>การปรับปรุงเพิ่ม<br>ประสิทธิภาพกระบวนการ<br>จัดการข้อร้องเรียนของ PEA<br>พ.ศ. 2558 | ปรับปรุงยกระดับ<br>การให้บริการของ กกพ.<br>ตามคู่มือ<br>"เพิ่มประสิทธิภาพ<br>การบริหารจัดการข้อ<br>ร้องเรียนของ กกพ."<br>(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)<br>พ.ศ. 2561                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ด้านบริการ)                                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 100%<br>ภายใน 30 วันทำการ                                       | - ข้อร้องเรียนทั่วไป<br>ภายใน 30 วัน<br>- ข้อร้องเรียนสำคัญ<br>เร่งด่วน ภายใน 3 วัน                                           | - ข้อร้องเรียนทั่วไป<br>ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ<br>(ร้อยละ 100)<br>- ข้อร้องเรียนทั่วไป<br>ปิดได้ภายใน 30 วัน<br>(ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)<br>- ข้อร้องเรียนทั่วไป<br>ปิดได้ภายใน 15 วัน<br>ร้อยละ 50 ของ<br>ข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด<br>- ข้อร้องเรียนสำคัญ<br>เร่งด่วน (AIR chat)<br>ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) |
| ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียน<br>เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและ<br>ปัญหาไฟกระพริบ<br>- การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข<br>เกี่ยวกับการชำระเงิน | ตรวจสอบและติดต่อ<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน<br>5 วันทำการ 100%                    | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน 5 วัน                                                                                      | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน 5 วัน<br>(ร้อยละ 100)                                                                                                                                                                                                                                                           |