



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ1) ถึง ผวธ.(ภ1)
 เลขที่ กบว.(ภ1)(ลต) 570/2561 วันที่ 30 เม.ย. 2561
 เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2561
 เรียน อผ.วธ.(ภ1) ผ่าน รผ.วธ.(ภ1)

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

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

1. จำนวนข้อร้องเรียนปี 2561 เปรียบเทียบค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงของ รผก.(ภ1)

สังกัด	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					ผลการดำเนินงาน
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
กฟน.1	386	382	378	374	370	61
กฟน.2	273	270	267	264	261	24
กฟน.3	269	266	263	260	257	88
ภาค 1	928	918	908	989	888	173

2. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สถานะไตรมาสที่ 1/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	61	24	88	173
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	55	22	71	148
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	55	22	71	148
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	6	2	17	25

3. ผลการดำเนินงาน ...

3. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาสที่ 1/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	61	24	88	173
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	50	24	60	134
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	81.97	100.00	68.18	77.46

4. ผลการดำเนินงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1
1. คุณภาพไฟฟ้า	14	6	35	55
2. การให้บริการ	15	6	25	46
3. พฤติกรรมพนักงาน	4	2	9	15
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	11	7	7	25
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	13	2	7	22
6. อื่นๆ *	4	1	5	10
รวม	61	24	88	173

* ประเภทอื่นๆ ได้แก่ เส้าไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงาน รุกไล่ที่ดินเอกชน เป็นต้น

5. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทการร้องเรียนและจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

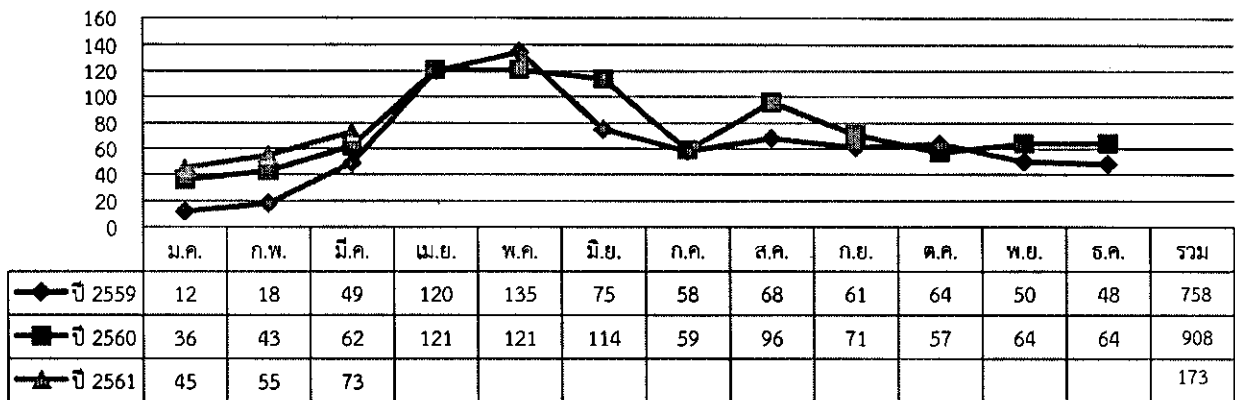
หน่วย : เรื่อง

กลุ่มลูกค้า	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
บ้านอยู่อาศัย	28	18	7	11	8	3	75
พาณิชย์	4	3	-	1	-	-	8
อุตสาหกรรม	2	1	-	-	-	-	3
อื่นๆ	5	7	3	4	3	4	26
ไม่ระบุ	16	17	5	9	11	3	61
รวม	55	46	15	25	22	10	173

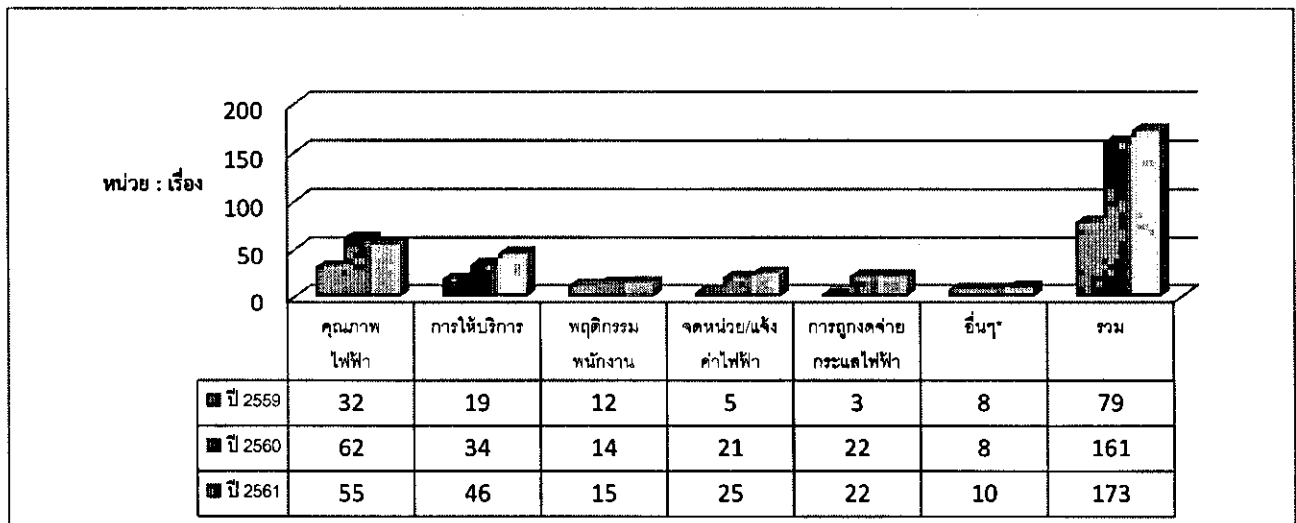
6. เปรียบเทียบจำนวน ...

6. เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน ระหว่างปี 2559 – 2561 (สถานะเดือนมีนาคม)

หน่วย : เรื่อง



7. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 1/2561 และไตรมาสที่ 1/2560



8. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 1/2561 และไตรมาสที่ 1/2560

ช่องทางการร้องเรียน	ปี 2561 (เรื่อง)				ปี 2560 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	
	กพน.1	กพน.2	กพน.3	ภาค 1		จำนวน	ร้อยละ
1. PEA Call Center	31	14	51	96	66	30	45.45
2. สปน./สดง.	1	1	3	5	6	(1)	(16.66)
3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	1	-	1	2	3	(1)	(33.33)
4. ผวก./สนง. ก1-4	1	-	-	1	2	(1)	(50.00)
5. www.pea.co.th	16	6	24	46	62	(16)	(25.80)
6. ศูนย์ดำรงธรรม	2	-	1	3	2	1	50.00
7. กฟฟ./กฟข.	1	-	2	3	5	(2)	(40.00)
8. PEA Mobile App	8	3	6	17	15	2	13.33
รวม	61	24	88	173	161	12	7.45

9. กฟฟ. ที่มีจำนวน ...

9. กฟฟ. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 ลำดับแรก (ตามเอกสารแนบ 3)

กฟฟ.		จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง)			
		ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าดับ	รวม	ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	>30 วัน	ร้อยละ
1	กฟจ.นครสวรรค์	4	-	4	4	100	-	-
2	กฟจ.ลพบุรี	1	2	3	3	100	-	-
	กฟอ.หันคา	1	2	3	3	100	-	-
3	กฟจ.เพชรบูรณ์	1	1	2	2	100	-	-
	กฟต.วังชมภู	2	-	2	2	100	-	-
	กฟย.บ้านแก่งเสือเต้น	1	1	2	2	100	-	-
	กฟอ.ดอยสะเก็ด	-	2	2	2	100	-	-
	กฟอ.ตากลี	2	-	2	2	100	-	-

10. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center (ตามเอกสารแนบ 4)

ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ประเมิน
62	64	66	68	70	68.96	ระดับ 4.48

จากผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 เท่ากับ 68.96 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นเกณฑ์ประเมินระดับ 4.48 ระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนระดับความพึงพอใจการแก้ไขข้อร้องเรียนตรงวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 173 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 1 ปี 2560 จำนวน 12 เรื่อง (173-161=12) คิดเป็นร้อยละ 107.45 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 134 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.46 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

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

- ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและวิเคราะห์หาสาเหตุในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียนในปี 2561 จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ภาค 1 ดำเนินการ ดังนี้

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

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

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

สำหรับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสามารถดูรายละเอียดกระบวนการดำเนินงานตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (เอกสารแนบ 5)

2. ให้ ผจก.กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าเป็นวาระหนึ่งของการ ประชุมทุกครั้ง โดยเห็นควรให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน

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

4. ให้ ผลต.กบว.(ภ1) คอยตรวจสอบ ติดตามสถานะจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและแจ้งให้ กฟน.1-2-3 ทราบเป็นประจำทุกวัน

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

(นายบัญชา ทองขาว)

รก.บว.(ภ1) รักษาการแทน อก.บว.(ภ1)

เรียน รผก.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง กฟน.1-2-3
เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

(นางสาวอภิญญา พิมพ์พันธุ์)
รผ.วธ.(ภ๑) รักษาการแทน อผ.วธ.(ภ๑)
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๑

ผลต. กบว.(ภ1)

โทร. 9226