



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กสส. ถึง ฝลพ.
เลขที่ กสส.(จข) 1308/2566 วันที่ 20 ธันวาคม 2566
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566
เรียน อฝ.ลพ. ผ่าน รฝ.ลพ.(ท)

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 ม.ค. 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1353/2565 ลงวันที่ 28 ธ.ค. 2565 อนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. นั้น (เอกสารแนบ 1)

กสส. ขอรายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566 (สถานะข้อมูล ณ วันที่ 8 ธ.ค. 2566) สรุปได้ดังนี้ (เอกสารแนบ 2)

1. สรุปจำนวนข้อร้องเรียน

1.1 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินงาน ม.ค.-พ.ย. 2565	เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนธย.	รวม	คิดเป็น (ร้อยละ)		
1. คุณภาพไฟฟ้า	323	354	65	264	-	1,006	35.03	932	7.94
2. การให้บริการ	298	347	46	253	42	986	34.33	978	0.82
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	97	119	9	92	1	318	11.07	438	(27.40)
4. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	87	106	17	54	1	265	9.23	584	(54.62)
5. พฤติกรรมพนักงาน	69	81	9	39	2	200	6.96	340	(41.18)
6. อื่น ๆ	33	27	5	25	7	97	3.38	520	(81.35)
รวม	907	1,034	151	727	53	2,872	100.00	3,792	(24.26)

ข้อร้องเรียน เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566 จำนวน 2,872 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ประเภทคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 35.03 และ 34.33 ตามลำดับ ทั้งนี้ จำนวนข้อร้องเรียนเดือน ม.ค. – พ.ย. 2566 ลดลงร้อยละ 24.26 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียน เดือน ม.ค. – พ.ย. 2565 แต่จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.94 และ 0.82 ตามลำดับ

1.2 จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)						คิดเป็น (ร้อยละ)
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม	
1. 1129 PEA Contact Center (Code C)	159	173	30	151	10	523	18.21
2. PEA Smart Plus (Code M)	235	247	38	166	24	710	24.72
3. สปน./สดง./ปปช./ปปท. (Code I)	4	4	1	5	1	15	0.52
4. www.pea.co.th (Code I)	294	392	37	236	16	975	33.95
5. VCare (Code V)	190	199	43	160	-	592	20.61
6. อื่น ๆ	25	19	2	9	2	57	1.98
รวม	907	1,034	151	727	53	2,872	100.00

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ www.pea.co.th, PEA Smart Plus และ VCare ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

2. ผลการดำเนินการตามเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

2.1.1 จำนวนและระยะเวลาการปิดข้อร้องเรียนโดยรวม

จำนวนวันในการปิดข้อร้องเรียน	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	907	1,034	151	727	53	2,872
- อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	9	10	6	1	2	28
- ข้อร้องเรียนที่ปิดทั้งหมด (เรื่อง)	898	1,024	145	726	51	2,844
1. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
จำนวน (เรื่อง)	806	965	140	725	39	2,675
คิดเป็น (ร้อยละ)	89.76	94.24	96.55	99.86	76.47	94.06
2. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน ร้อยละ 100						
จำนวน (เรื่อง)	898	1,021	145	726	51	2,841
คิดเป็น (ร้อยละ)	100.00	99.71	100.00	100.00	100.00	99.89
3. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ ร้อยละ 100						
จำนวน (เรื่อง)	898	1,024	145	726	51	2,844
คิดเป็น (ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

1) ผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ในภาพรวมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 94.06 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาคเหนือ และภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) มีเพียงภาคเหนือ และภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่ ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 89.76 และ 76.47 ตามลำดับ

2) ผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน ในภาพรวมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 99.89 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละ 100) มีเพียงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 99.71

3) ผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ ในภาพรวมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 100 โดยทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละ 100)

2.1.2 จำนวนและระยะเวลาการปิดข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

จำนวนวันในการปิดข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)					
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
1. กลุ่มบริการทั่วไป ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
รวมทั้งหมด	654	728	116	542	49	2,089
- อยู่ระหว่างดำเนินการ	7	5	5	1	2	20
- ปิดภายใน 20 วัน	624	708	111	541	43	2,027
- ปิดเกิน 20 วัน	36	19	-	-	5	60
ปิดภายใน 20 วัน คิดเป็น (ร้อยละ)	96.45	97.93	100.00	100.00	91.49	97.97
2. กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข ปิดข้อร้องเรียนภายใน 10 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
รวมทั้งหมด	253	306	35	185	4	783
- อยู่ระหว่างดำเนินการ	2	5	1	0	0	8
- ปิดภายใน 10 วัน	221	270	32	176	2	701
- ปิดเกิน 10 วัน	47	45	2	15	2	111
ปิดภายใน 10 วัน คิดเป็น (ร้อยละ)	88.05	89.70	94.12	95.14	50.00	90.45

หมายเหตุ กลุ่มบริการทั่วไป คือ คุณภาพไฟฟ้า + การให้บริการ + อื่นๆ

กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข คือ พฤติกรรมพนักงาน + การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า + การถูกงดจ่ายไฟฟ้า

1) กลุ่มบริการทั่วไป ผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน ในภาพรวมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 97.97 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) มีเพียงภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่ ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน คิดเป็นร้อยละ 91.49

2) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข ผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 10 วัน ในภาพรวมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.45 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) มีเพียงภาพรวมสายงานในสำนักใหญ่ ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผลการปิดข้อร้องเรียนภายใน 10 วัน คิดเป็นร้อยละ 50

2.2. ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน

2.2.1 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565

จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)					
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
เดือน ม.ค. - พ.ย. 2566	907	1,034	151	727	53	2,872
เดือน ม.ค. - พ.ย. 2565	1,411	979	374	986	42	3,792
เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(35.72)	5.62	(59.63)	(26.27)	26.19	(24.26)

จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม เดือน ม.ค. - พ.ย. 2566 ลดลงร้อยละ 24.26 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ม.ค. - พ.ย. 2565 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาพรวมสายงานในสำนักงานใหญ่) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ลดลงมากกว่าร้อยละ 10) มีเพียงภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาพรวมสายงานในสำนักงานใหญ่ ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.62 และ 26.19 ตามลำดับ

2.2.2 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน

จำนวนข้อร้องเรียน ประเภทพฤติกรรมพนักงาน	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)					
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
ค่าเป้าหมายปี 2566	114	71	20	85	8	298
ค่าเป้าหมายเฉลี่ย 11 เดือน (ม.ค. – พ.ย. 2566)	105	65	18	78	7	273
สะสมเดือน ม.ค. – พ.ย. 2566	69	81	9	39	2	200
เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายเฉลี่ย เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(33.97)	24.46	(50.91)	(50.00)	(72.73)	(26.78)

หมายเหตุ กพน.1, กพน.3, กพฉ.1, กพฉ.2, กพฉ.3, กพต.2 กพต.3 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานร้อยละ 20 ในช่วงเวลาเดียวกันของกับปี 2565

กพน.2, กพก.1, กพก.2, กพก.3, กพต.1 และ สนญ. รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่เกินผลการดำเนินการปี 2565

จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566 ลดลง ร้อยละ 26.78 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน เดือน ม.ค. – พ.ย. 2565 โดยทุกหน่วยงาน (ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีผลการดำเนินเป็นไปตามเป้าหมาย มีเพียงภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.46

2.2.3 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ (ไม่มีไฟฟ้าใช้) ลดลงร้อยละ 50 เมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ (ไม่มีไฟฟ้าใช้) ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564

จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ (ไม่มีไฟฟ้าใช้)	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)					
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566	52	61	28	29	-	170
เดือน ม.ค. – พ.ย. 2564	223	413	443	292	8	1,379
เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(76.68)	(85.23)	(93.68)	(90.07)	(100.00)	(87.67)

จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ (ไม่มีไฟฟ้าใช้) เดือน ม.ค. – พ.ย. 2566 ลดลงร้อยละ 87.67 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน เดือน ม.ค. – พ.ย. 2564 โดยทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินเป็นไปตามเป้าหมาย (ลดลงมากกว่าร้อยละ 50)

2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย สัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง

รายการ	ผลการดำเนินงาน (เรื่อง)					
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	สนญ.	รวม
1. จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
รวมทั้งหมด	323	354	65	264	-	1,006
- ระบุ CA	300	289	54	224	-	867
- ไม่ระบุ CA	23	65	11	40	-	139
ระบุ CA คิดเป็น (ร้อยละ)	92.88	81.64	83.08	84.85	-	86.18
2. จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท (ยกเว้นประเภทคุณภาพไฟฟ้า) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50						
รวมทั้งหมด	584	680	86	463	53	1866
- ระบุ CA	502	517	72	377	31	1,499
- ไม่ระบุ CA	82	163	14	86	22	367
ระบุ CA คิดเป็น (ร้อยละ)	85.96	76.03	83.72	81.43	58.49	80.33

1) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งสามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) คิดเป็นร้อยละ 86.18 โดยทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)

2) จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท (ยกเว้นคุณภาพไฟฟ้า) ที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งสามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) คิดเป็นร้อยละ 80.33 โดยทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



(นายวิรัตน์ เวชกิจ)

อก.สส.

เรียน รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ตภ) และ ผชก.ทุกเขต

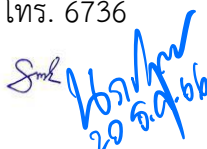
เพื่อโปรดทราบ

(นายจุติณัฐ ลิ้มปนนท์ทวี)

อผ.ลพ.

ผจช. กสส.

โทร. 6736




เอกสารแนบ 1-2