



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.(น.2)

ถึง ผวบ.(น.2)

เลขที่ น.2 กบส.(ลส.) - ๑5 /2566

วันที่

เรื่อง รายงานสรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กฟน.2 ประจำปีไตรมาส 1-2/2566

เรียน อผ.วบ.(น.2) ผ่าน รผ.วบ.(น.2)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลว.10 ม.ค. 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จช)-1353/2565 ลว. 28 ธ.ค. 2565 อนุมัติ “ปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ทั้งนี้ตั้งแต่ มกราคม 2566 เป็นต้นไป รายละเอียดดังนี้ (เอกสารแนบ 1)

1.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

มาตรฐานการให้บริการ	ค่าเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ตั้งแต่ มกราคม 2566)
การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)*
	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100)
	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 90)
	ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่ม บริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การ ให้บริการอื่น ๆ)	การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)**
การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่ม ที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+ การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงด จ่ายไฟฟ้า)	การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)**
ระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนทุก ประเภท	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

หมายเหตุ *เป้าหมายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

** ปรับปรุงค่าเป้าหมายจากปี 2565

1.2 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการลดจำนวนข้อร้องเรียน ดังนี้

1.2.1 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ปี 2566 กปน.2 สามารถมีจำนวนข้อร้องเรียนได้ 274 เรื่อง)

1.2.2 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (โดย กปน.2 มีผลการดำเนินการในปี 2565 ลดลงได้สูงกว่าเป้าหมาย จึงทำให้ปี 2566 กปน.2 สามารถมีจำนวนข้อร้องเรียนได้เท่ากับปี 2565 ตามอนุมัติ ผวก. โดยมีได้ทั้งสิ้น 12 เรื่อง)

1.2.3 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 (ปี 2566 กปน.2 สามารถมีจำนวนข้อร้องเรียนได้ 31 เรื่อง)

1.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง ดังนี้

1.3.1 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.3.2 จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท(ยกเว้นเรื่องคุณภาพไฟฟ้า)ที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม(ยกเว้นเรื่องคุณภาพไฟฟ้า)ทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

1.4 ตามอนุมัติ ผชก.(น2) เลขที่ น.2 กบล.ผผธ. 130/2566 ลว. 28 กุมภาพันธ์ 2566 อนุมัติเกณฑ์การประเมินผลฯ (KPI) ของ กปน.2 และหน่วยงานในสังกัด ประจำปี 2566 โดยเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน (หัวข้อที่ 15-24) มีจำนวนทั้งสิ้น 10 เกณฑ์ คัดน้ำหนักร้อยละ 4 (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

กบล.(น.2) ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-2/2566 โดยติดตามการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System (<https://complaint.pea.co.th/>) เสร็จเรียบร้อยแล้ว (สถานะข้อมูล ณ วันที่ 30 มิ.ย. 2566) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 จำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-2/2566 จำนวน 116 เรื่อง แยกตามประเภทสูงสุด 4 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า จำนวน 52 เรื่อง, การให้บริการ จำนวน 33 เรื่อง, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 10 เรื่อง และการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า จำนวน 8 เรื่อง ตามลำดับ โดยจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-2/2566 เพิ่มขึ้น 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ +33 เมื่อเทียบ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

2.1.1. ข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า มีจำนวนทั้งหมด 52 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด แบ่งเป็นข้อร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย 11 เรื่อง, ไฟฟ้าตก 34 เรื่อง, ไฟกระพริบ 5 เรื่อง และอื่น ๆ 2 เรื่อง โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า 3 อันดับแรก ได้แก่ กฟจ.อุดรดิตถ์ (10 เรื่อง), กฟจ.พิจิตร (8 เรื่อง) และ กฟจ.สุโขทัย (7 เรื่อง)

2.1.2 ขอร้องเรียนประเภทการให้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 33 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28 ของจำนวน ขอร้องเรียนทั้งหมดโดยเรียงลำดับจากประเภทขอร้องเรียนสูงสุดสามอันดับได้แก่ ขอร้องเรียนจากแจ้งและติดตามการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (7 เรื่อง), ความรวดเร็วในบริการด้านระบบไฟฟ้า (4 เรื่อง) และอื่น ๆ (3 เรื่อง) โดยพื้นที่ที่ได้รับขอร้องเรียน ประเภทการให้บริการสูงสุด ได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก (8 เรื่อง), กฟอ.แม่สอด (5 เรื่อง) และ กฟจ.อุตรดิตถ์ (4 เรื่อง)

2.1.3 ขอร้องเรียนประเภทการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า มีจำนวนทั้งหมด 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7 ของจำนวนขอร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่มีขอร้องเรียนประเภทการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า สูงสุด ได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (2 เรื่อง), กฟจ.น่าน (2 เรื่อง) และ กฟจ.พิจิตร (2 เรื่อง)

2.1.4 ขอร้องเรียนประเภทการถูกงดจ่ายไฟ มีจำนวนทั้งหมด 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9 ของจำนวน ขอร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับขอร้องเรียนประเภทการถูกงดจ่ายไฟสูงสุด ได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (4 เรื่อง) และ กฟอ.ขอนแก่น (2 เรื่อง)

2.1.5 ขอร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานมีจำนวนทั้งหมด 3 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 2 ของ จำนวนขอร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับขอร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน กฟจ.แพร่ (2 เรื่อง) และกฟอ.แม่สอด (1 เรื่อง)

2.1.6 ขอร้องเรียนประเภทอื่น ๆ มีจำนวนทั้งหมด 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9 ของ จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับขอร้องเรียนประเภทอื่น ๆ สูงสุด ได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (3 เรื่อง), กฟจ.อุตรดิตถ์ (3 เรื่อง) และ กฟจ.พิษณุโลก (2 เรื่อง)

2.2 ระยะเวลาการปิดขอร้องเรียนโดยรวมสะสมไตรมาส 1-2/2566

ที่	ช่องทางกร รับข้อ ร้องเรียน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2/2566												รวม กฟน.2
		พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสค.	ตท.	สวล.	ชน.	
	ข้อร้องเรียนที่ ปิดทั้งหมด	16	9	5	14	12	17	11	2	11	4	5	10	116
1	ปิดข้อ ร้องเรียน ภายใน 15 วัน	16	8	5	14	8	17	11	2	9	3	5	10	108
	(เป้าหมายร้อยละ 90)	100%	89%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	82%	75%	100%	100%	93%
2	ปิดข้อ ร้องเรียน ภายใน 30 วัน	16	9	5	14	12	17	11	2	11	4	5	10	116
	(เป้าหมายร้อยละ 100)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.2.1 ระยะเวลาดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยรวมประจำไตรมาส 1-2/2566 ที่ต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ภาพรวม กฟน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 93 โดยการไฟฟ้าที่ยังดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ร้อยละ 89), กฟจ.พิจิตร (ร้อยละ 67), กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 82) และ กฟอ.ตะพานหิน (ร้อยละ 75)

2.2.2 ระยะเวลาดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยรวมประจำไตรมาส 1-2/2566 ที่ต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน ภาพรวม กฟน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 100

2.3 การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) ค่าเป้าหมายต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ที่	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2/2566												รวม กฟน.2
		พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อด.	พร.	นน.	มสค.	ตท.	สวล.	ชน.	
1	คุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด	4	7	2	2	8	10	6	0	3	2	3	5	52
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	4	6	2	2	8	10	6	0	2	1	3	5	49
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	86%	100%	100%	100%	100%	100%	-	67%	50%	100%	100%	94%
2	การให้บริการทั้งหมด	8	1	3	3	1	4	1	0	5	2	2	3	33
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	8	1	3	3	1	4	1	0	5	2	2	3	33
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%
3	อื่น ๆ ทั้งหมด	2	1	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	10
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	2	1	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	10
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	-	-	100%
สรุป	รวมข้อ (1)-(3)	14	9	5	8	9	17	8	0	8	4	5	8	95
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	14	8	5	8	9	17	8	0	7	3	5	8	92
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	-	88%	75%	100%	100%	97%

การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) สะสมไตรมาส 1-2/2566 โดยภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านเงื่อนไขต้องได้ร้อยละ 95 กฟน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 97 โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ร้อยละ 89), กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 88) และ กฟอ.ตะพานหิน (ร้อยละ 75)

2.4 การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) ค่าเป้าหมายต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 10 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ที่		ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2/2566												รวม กพน.2
		พท.	สท.	ดก.	กพ.	พจ.	อค.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
1	การจดหน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	1	0	0	2	2	0	0	2	1	0	0	0	8
	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	1	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	6
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	-	50%	100%	-	-	100%	0%	-	-	-	75%
2	การถูกงดจ่าย ไฟฟ้าทั้งหมด	1	0	0	4	1	0	1	0	1	0	0	2	10
	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	2	8
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	-	75%	100%	-	100%	-	0%	-	-	100%	80%
3	พฤติกรรม พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	-	-	-	-	-	-	100%	-	100%	-	-	-	100%
สรุป	รวมข้อ (1)-(3)	2	0	0	6	3	0	3	2	3	0	0	2	21
	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	2	0	0	4	3	0	3	2	1	0	0	2	17
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	-	67%	100%	-	100%	100%	33%	-	-	100%	81%

การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า+พฤติกรรมพนักงาน) สะสมไตรมาส 1-2/2566 โดยภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านเงื่อนไขต้องได้ร้อยละ 80 กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 81 โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (ร้อยละ 67) และ กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 33)

2.5 การตอบสนองข้อร้องเรียนทุกประเภท (ต้องติดต่อชี้แจงผู้ร้องเบื้องต้นและบันทึกลงในระบบ PEA-VOC/PEA-Vcare ภายใน 5 วัน)

เดือน	กฟฟ.												รวม กฟน.2
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
จำนวนข้อ ร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	16	9	5	14	12	17	11	2	11	4	5	10	116
จำนวนข้อ ร้องเรียนที่ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน (เรื่อง)	16	9	5	14	8	17	11	2	9	3	5	10	116
จำนวนข้อ ร้องเรียนที่ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน (ร้อยละ)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน กฟน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 100

2.6 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการลด

จำนวนข้อร้องเรียน

2.6.1 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกัน (จำนวนข้อร้องเรียนสะสม ม.ค.-มิ.ย. 2566 เทียบกับปี 2565)

เดือน	จำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละ กฟพ.												รวม กฟน.2
	พล.	สท.	ดก.	กพ.	พจ.	อด.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
ม.ค.	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	7
ก.พ.	1	3	0	6	1	1	2	0	1	0	1	2	18
มี.ค.	5	1	1	3	2	2	1	2	1	2	0	1	21
เม.ย.	1	3	1	3	4	5	1	0	4	2	2	3	29
พ.ค.	4	1	2	2	2	7	4	0	4	0	1	2	29
มิ.ย.	1	2	1	0	3	1	2	0	1	0	0	1	12
รวมปี 2566 (เรื่อง)	15	10	5	14	12	17	11	2	11	4	5	10	116
รวมปี 2565 (เรื่อง)	14	11	2	9	5	10	5	7	1	9	8	6	87
เปรียบเทียบ +/- (เรื่อง)	+1	-1	+3	+5	+7	+7	+6	-5	+10	-5	-3	+4	+29
เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)	+7%	-9%	+150%	+56%	+140%	+70%	+120%	-71%	+1000%	-56%	-38%	+67%	+33%

จำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-2/2566 ของ กฟน.2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 33 เมื่อเทียบกับปี 2565 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 7), กฟจ.สุโขทัย (ลดลงร้อยละ 9), กฟจ.ตาก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 150), กฟจ.กำแพงเพชร (เพิ่มขึ้นร้อยละ 56), กฟจ.พิจิตร (เพิ่มขึ้นร้อยละ 140), กฟจ.อุดรดิตถ์ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 70%), กฟจ.แพร่ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 120), กฟอ.แม่สอด (เพิ่มขึ้นร้อยละ 1000), และ กฟอ.ขานนารักษ์บุรี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 67)

2.6.2 จำนวนข้อร้องเรียนประเภท พฤติกรรมการพนักงาน (ปี 2566 มีได้จำนวน 12 เรื่อง) และ จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ลดลง ร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 (ปี 2566 มีจำนวนข้อร้องเรียนได้จำนวน 31 เรื่อง)

เป้าหมาย		ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2/2566												รวม กพ.2
		พล.	สท.	ตค.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสค.	ตท.	สวล.	ขณ.	
1. จำนวน ข้อร้องเรียน ประเภท พฤติกรรม พนักงาน ต้องลดลง เท่ากับปี 2565 ใน ช่วงเวลา เดียวกันของ ปีก่อน	ไตรมาส 1-2/2566	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
	ไตรมาส 1-2/2565	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5
	เปรียบ เทียบ +/- (ร้อยละ)	-200%	-	-100%	-	-	-	0%	-	+100%	-	-	-	-40%
2. จำนวน ข้อ ร้องเรียน/ ร้องขอ เรื่อง ไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลง ร้อย ละ 50 จาก ข้อร้องเรียน ใน ช่วงเวลา เดียวกันของ ปี 2564	ไตรมาส 1-2/2566	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	6
	ไตรมาส 1-2/2564	8	1	0	0	2	4	0	1	0	1	0	1	18
	เปรียบ เทียบ +/- (ร้อยละ)	-88%	-0%	-	+100%	-200%	-75%	+100%	-100%	-	-100%	+100%	-100%	-67%

จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน สะสมไตรมาส 1-2/2566 ลดลงร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2565 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.แพร่ (ลดลงร้อยละ 0) และ กฟอ.แม่สอด (เพิ่มขึ้นร้อยละ 100)

จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ สะสมไตรมาส 1-2/2566 ลดลงร้อยละ 67 เมื่อเทียบกับปี 2564 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยข้อร้องเรียน/ร้องขอ โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ลดลงร้อยละ 0), กฟจ.กำแพงเพชร (เพิ่มขึ้นร้อยละ 100), กฟจ.แพร่ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 100) และ กฟอ.สวรรคโลก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 100)

2.7 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง

เป้าหมาย		ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2/2566												รวม กพ.2
		พล.	สท.	ดก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ดท.	สวล.	ชน.	
1.จำนวน ข้อ ร้องเรียน ประเภท คุณภาพ ไฟฟ้าไม่ น้อยกว่า ร้อยละ 80	ระบุ CA	2	5	2	1	8	10	5	0	1	1	2	5	42
	ไม่ระบุ CA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	คิดเป็น (ร้อยละ)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	33%	100%	100%	100%	95%
2.จำนวน ข้อ ร้องเรียน ทุก ประเภท (ยกเว้น คุณภาพ ไฟฟ้า) ไม่ น้อยกว่า ร้อยละ 50	ระบุ CA	9	2	2	9	3	4	3	1	7	0	0	5	45
	ไม่ระบุ CA	2	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	7
	คิดเป็น (ร้อยละ)	82%	100%	100%	75%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%

หมายเหตุ ข้อมูลจาก <https://dashboard.pea.co.th/> =>สายงานธุรกิจและการตลาด (รต.)=> PEA-VOC Dashboard

เป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS สะสมไตรมาส 1-2/2566 โดยภาพรวมข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า มีข้อร้องเรียนที่หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) ระบุได้เท่ากับร้อยละ 95 โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟอ.แม่สอด ดำเนินการได้ร้อยละ 33

เป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS สะสมไตรมาส 1-2/2566 โดยภาพรวมข้อร้องเรียนทุกประเภทยกเว้นด้านคุณภาพไฟฟ้า มีข้อร้องเรียนที่หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) ระบุได้เท่ากับร้อยละ 87 โดยทุกการไฟฟ้าผ่านเกณฑ์ทั้งหมด

3 ข้อพิจารณาและเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว กบล.(น.2) จึงเห็นควรนำเสนอ ผช.ก.ให้พิจารณาเห็นชอบ ดังนี้

Created With Tiny Scanner

3.1 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

3.1.1 ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตาม “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีทิศทางเดียวกัน พร้อมยกระดับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 4)

3.1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2564 หนังสือเลขที่ กวร.(พจ.) 477/2564 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2564 อนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (PEA-Vcare) (เอกสารแนบ 5) และหนังสือ กวร.(พจ) 556/2564 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2564 แจ้งกำหนดการเริ่มใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) (เอกสารแนบ 6) ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (PEA-Vcare) ของแต่ละหน่วยงานใช้งาน PEA-Vcare เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าด้านคุณภาพไฟฟ้า

3.1.3 ให้พนักงานผู้ดูแลระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนติดต่อผู้ร้องและบันทึกวันที่ติดต่อผู้ร้องเบื้องต้นในระบบ PEA-VOC และ PEA-Vcare ภายใน 5 วัน

3.1.4 ให้ทุกการไฟฟ้าเร่งดำเนินการบริหารจัดการปิดข้อร้องเรียนให้ได้ภายใน 15 วัน ตามอนุมัติ ผวก.

3.1.5 ในกรณีเกิดข้อร้องเรียนในกลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) ขอให้เร่งแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องร้องเรียนภายใน 10 วัน

3.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียน

จากข้อเท็จจริง จะเห็นได้ว่าข้อร้องเรียนสะสมไตรมาสที่ 1-2/2566 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ และ การงดจ่ายไฟฟ้า ตามลำดับ รวมถึงประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของการไฟฟ้าบางแห่งยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงเห็นควรให้แต่ละหน่วยงานมีแนวทางการดำเนินการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน ดังนี้

3.2.1 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ การไฟฟ้าทุกแห่ง ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายเพื่อลดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าดังนี้

- ระยะสั้น ให้หมั่นตรวจสอบระบบสายส่ง ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ ให้ระบบมีความมั่นคงอยู่เสมอ (โดยให้ตัด, ลิตรอน ต้นไม้ไม่ให้ล้ำเข้ามาในแนวระบบจำหน่าย/สายส่ง เมื่อเกิดพายุลมแรง)
- ระยะยาว ให้วิเคราะห์ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงที่เกิดไฟฟ้าดับบ่อยครั้งโดยเปลี่ยนจากสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวน (SAC) และย้ายแนวระบบจำหน่ายที่อยู่บนเนินเขาหรือจุดที่เข้าถึงยากมาในจุดที่เข้าถึงได้สะดวกเพื่อง่ายต่อการบำรุงรักษาและแก้ไขระบบจำหน่ายเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องขึ้น ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันไลน์แยกทุกไลน์ (Dropout Fuse) เพื่อป้องกันไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง เร่งปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำและหม้อแปลงที่มีไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง พร้อมทั้งวางแผนตัดจ่ายเพิ่มหม้อแปลงไฟฟ้าในพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดแรงดันไฟฟ้าตก (โดยการคำนวณข้อมูลจากระบบ OPSC ON GIS) เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต

Created With Tiny Scanner

3.2.2 ให้งานที่เกี่ยวและ ุ้จัดการการไฟฟ้าทุกแห่ง ดำเนินการตามแผนในแต่ละระยะเพื่อลดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงานดังนี้

- ระยะสั้น ให้ผู้บริหาร/ผู้จัดการการไฟฟ้าทุกแห่งกำชับพนักงานผู้ให้บริการ Front Office, พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และ พนักงานงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้บริการด้วยใจ สือสารกับผู้ใช้ไฟอย่างสุภาพ ตอบข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟอย่างตรงประเด็น ให้ข้อมูลชัดเจน ส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ไฟครบทุกราย เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงานพนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ และการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าขึ้นอีก

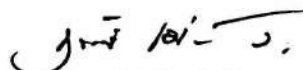
- ระยะยาว ให้ กบล.(น.2) ดำเนินการจัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงาน ในจุดให้บริการต่าง ๆ (Touch Point) เป็นประจำทุกปี

3.2.3 ให้การไฟฟ้าทุกแห่ง เน้นย้ำกระบวนการและขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟ รายย่อยให้พนักงานหรือผู้รับจ้างปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติก่อนการงดจ่ายไฟฟ้าย่อย เลขที่ สรก.(บ) 96/2561 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2561 (เอกสารแนบ 7) เพื่อลดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า โดยให้เก็บภาพถ่ายเอกสารแจ้งเตือน การงดจ่ายไฟฟ้าทุกครั้งเพื่อชี้แจงกรณีเกิดข้อร้องเรียนขึ้น และกรณีที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนแล้วแต่เกิดข้อร้องเรียนขึ้นขอให้ ชี้แจงผู้ร้องให้เข้าใจและแจ้งมาที่ กบล.(น.2) เพื่อเปลี่ยนประเภทไม่ให้เป็นข้อร้องเรียนต่อไป

3.2.4 ให้การไฟฟ้าทุกแห่ง เมื่อมีแผนดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ขอให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟ ทุกครั้ง (แจ้งเวลาดับไฟฟ้าและเวลาจ่ายไฟกลับคืน) เพื่อลดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟฟ้า

3.2.5 ให้การไฟฟ้าทุกแห่งประสานงานกับผู้นำชุมชน โดยกรณีเกิดปัญหาหรือความไม่สะดวก เกี่ยวกับการบริการของ กฟผ. ขอให้แจ้งมาที่ กฟผ. ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเร่งตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อ ไม่ให้ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่าน PEA เว็บไซต์ หรือ 1129 PEA Contact Center ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผชก.(น2) เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1-3.2 และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


นายกรักษ์ มั่นวังแดง

อก.บล.(น.2) 7 ส.ค. 2566

เรียน ผชก.(น2)

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและ
แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ที่ น.2 กบล.(ลส.) - /2566

เรียน อผ.(น.2) ทุกฝ่าย, อก.(น.2) ทุกกอง, ผจก.กฟผ.
ชั้น 1-3, ผจก.กฟส., กฟย. ทุกแห่ง

- เห็นชอบตามข้อเสนอ
- เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารแนบ
bit.ly/3KIDP




นายวุฒิชัย แก้วอารีรักษ์
ผ.บ.(น.๒) ปฏิบัติงานแทน อผ.บ.(น.๒)

- 8 ส.ค. 2566



นายประเสริฐ ใจเจริญทรัพย์

ผชก.(น๒)