



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(น2)

ถึง ผวบ.(น2)

เลขที่ น.2 กบล.(ลส.) - ๗๖๑/2566

วันที่ 1 ธันวาคม 2566

เรื่อง รายงานสรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กฟน.2 ประจำปีไตรมาส 3/2566

เรียน อ.ผวบ.(น2) ผ่าน ร.ผวบ.(น2)

[Signature]
30 พ.ย. 66

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลว.10 ม.ค. 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จข)-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 ให้บริการ+อื่น ๆ)	การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)**
การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่ม ที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+ การจดหน่วย/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 กพ.น.2 สามารถมีจำนวนข้อร้องเรียนได้ 174 เรื่อง)

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

1.2.3 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 (ปี 2566 กพ.น.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.(น.2) เลขที่ น.2 กบล.ผผธ. 130/2566 ลว. 28 ก.พ. 2566 อนุมัติเกณฑ์การประเมินผลฯ (KPI) ของ กพ.น.2 และหน่วยงานในสังกัด ประจำปี 2566 โดยเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน (หัวข้อที่ 15-24) มีจำนวนทั้งสิ้น 10 เกณฑ์ คัดน้ำหนักร้อยละ 4 (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

กบล.(น.2) ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1-3/2566 โดยติดตามการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System (<https://complaint.pea.co.th/>) เสร็จเรียบร้อยแล้ว (สถานะข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย. 2566) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 จำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-3/2566 จำนวน 145 เรื่อง แยกตามประเภทสูงสุด 4 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า จำนวน 60 เรื่อง, การให้บริการ จำนวน 46 เรื่อง, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 12 เรื่อง และการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า จำนวน 11 เรื่อง ตามลำดับ โดยจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-3/2566 เพิ่มขึ้น 12 เรื่อง คิดเป็นเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9 เมื่อเทียบ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 ตามรายละเอียดดังนี้

2.1.1. ข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า มีจำนวนทั้งหมด 60 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด แบ่งเป็นข้อร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย 16 เรื่อง, ไฟฟ้าตก 35 เรื่อง, ไฟกระพริบ 6 เรื่อง และอื่น ๆ 3 เรื่อง โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า 3 อันดับแรก ได้แก่ กฟภ.อุตรดิตถ์ (10 เรื่อง), กฟภ.พิจิตร (8 เรื่อง), กฟภ.สุโขทัย (8 เรื่อง), กฟภ.พิษณุโลก (8 เรื่อง), กฟภ.แพร่ (8 เรื่อง) และ กฟอ.ขอนแก่น (5 เรื่อง)

2.1.2 ขอร้องเรียนประเภทการให้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 46 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 32 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดโดยเรียงลำดับจากประเภทข้อร้องเรียนสูงสุดสามอันดับได้แก่ ขอร้องเรียนจากแจ้งและติดตามการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (9 เรื่อง), ความรวดเร็วในการดำเนินการระบบไฟฟ้า (4 เรื่อง) และแผนรองรับกรณีเกิดลมพายุ/ไฟดับ/ไฟตก (3 เรื่อง) โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทการให้บริการสูงสุด ได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก (12 เรื่อง), กฟอ.แม่สอด (5 เรื่อง), กฟจ.อุตรดิตถ์ (4 เรื่อง), กฟจ.สุโขทัย (4 เรื่อง) และ กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี (4 เรื่อง)

2.1.3 ขอร้องเรียนประเภทการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า มีจำนวนทั้งหมด 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่มีข้อร้องเรียนประเภทการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า สูงสุด ได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก(3 เรื่อง), กฟจ.กำแพงเพชร (2 เรื่อง), กฟจ.น่าน (2 เรื่อง), กฟจ.พิจิตร (2 เรื่อง) และ กฟอ.แม่สอด (2 เรื่อง)

2.1.4 ขอร้องเรียนประเภทการถูกตัดจ่ายไฟ มีจำนวนทั้งหมด 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทการถูกตัดจ่ายไฟสูงสุด ได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (4 เรื่อง) และ กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี (2 เรื่อง)

2.1.5 ขอร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานมีจำนวนทั้งหมด 6 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 4 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน กฟจ.แพร่ (3 เรื่อง) กฟจ.ตาก (1 เรื่อง), กฟอ.สวรรคโลก (1 เรื่อง) และ กฟอ.แม่สอด (1 เรื่อง)

2.1.6 ขอร้องเรียนประเภทอื่น ๆ มีจำนวนทั้งหมด 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9 ของ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยพื้นที่ที่ได้รับข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ สูงสุด ได้แก่ กฟจ.กำแพงเพชร (3 เรื่อง) กฟจ.อุตรดิตถ์ (3 เรื่อง), กฟจ.พิษณุโลก (2 เรื่อง), กฟจ.สุโขทัย (1 เรื่อง) และ กฟจ.แพร่ (1 เรื่อง)

2.2 ระยะเวลาการปิดข้อร้องเรียนโดยรวมสะสมไตรมาส 1-3/2566

ที่	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-3/2566												รวม กฟน.2
		พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
	ข้อร้องเรียนที่ปิดทั้งหมด	26	13	6	15	13	17	15	3	15	4	7	11	145
1	ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	26	10	6	15	9	17	15	3	12	4	7	11	135
	(เป้าหมายร้อยละ 90)	100%	77%	100%	100%	70%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	93%
2	ปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน	26	13	6	15	13	17	15	3	15	4	7	11	145
	(เป้าหมายร้อยละ 100)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.2.1 ระยะเวลาดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยรวมประจำไตรมาส 1-3/2566 ที่ต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน ภาพรวม กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 93 โดยการไฟฟ้าที่ยังดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมาย ได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ร้อยละ 77), กฟจ.พิจิตร (ร้อยละ 70) และ กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 80)

2.2.2 ระยะเวลาดำเนินการปิดข้อร้องเรียนโดยรวมประจำไตรมาส 1-3/2566 ที่ต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน ภาพรวม กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 100

2.3 การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ)

ค่าเป้าหมายต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ที่	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-3/2566												รวม กพน.2
		พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
1	คุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด	8	8	2	3	8	10	8	0	4	1	3	5	60
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	8	7	2	3	8	10	8	0	3	1	3	5	58
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	-	75%	100%	100%	100%	97%
2	การให้บริการทั้งหมด	12	4	3	3	2	4	2	1	5	3	3	4	46
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	12	3	3	3	2	4	2	1	5	3	3	4	45
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
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)	22	13	5	9	10	17	11	1	9	4	6	9	116
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 20 วัน	22	11	5	9	10	17	11	1	8	4	6	9	113
	(เป้าหมายร้อยละ 95) คิดเป็นร้อยละ	100%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	98%

การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) สะสมไตรมาส 1-3/2566 โดยภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านเงื่อนไขต้องได้ร้อยละ 95 กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 98 โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ร้อยละ 85) และ กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 89)

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

ที่	กลุ่มข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-3/2566												รวม กพน.2
		พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสค.	ตพ.	สวล.	ขณ.	
1	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าทั้งหมด	3	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	0	11
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	3	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0	9
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	-	50%	100%	-	-	100%	50%	-	-	-	82%
2	การถูกงดจ่ายไฟฟ้าทั้งหมด	1	0	0	4	1	0	1	0	3	0	0	2	12
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	1	0	0	3	1	0	1	0	2	0	0	2	10
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	-	75%	100%	-	100%	-	75%	-	-	100%	83%
3	พฤติกรรมพนักงานทั้งหมด	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	1	0	6
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	1	0	6
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	-	-	100%	-	-	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%
สรุป	รวมข้อ (1)-(3)	4	0	1	6	3	0	4	2	6	0	1	2	29
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ปิดภายใน 10 วัน	4	0	1	4	3	0	4	2	4	0	1	2	25
	(เป้าหมายร้อยละ 80) คิดเป็นร้อยละ	100%	-	100%	67%	100%	-	100%	100%	67%	-	100%	100%	86%

การตอบข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า+พฤติกรรมพนักงาน) สะสมไตรมาส 1-3/2566 โดยภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านเงื่อนไขต้องได้ร้อยละ 80 กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 86 โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟภ.กำแพงเพชร (ร้อยละ 67) และ กฟอ.แม่สอด (ร้อยละ 67)

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

เดือน	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-3/2566												รวม กพน.2
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	26	13	6	15	13	17	15	3	15	4	7	11	145
จำนวนข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (เรื่อง)	26	13	6	15	13	17	15	3	15	4	7	11	145
จำนวนข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ระยะเวลาตอบสนองที่ถูกคำร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน กพน.2 ดำเนินการได้ร้อยละ 100

2.6 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการลดจำนวนข้อร้องเรียน

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

เดือน	จำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละ กฟฟ.												รวม กฟน.2
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อด.	พร.	นน.	มสต.	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	0	0	1	19
เม.ย.	1	3	1	3	4	5	1	0	4	3	2	3	30
พ.ค.	5	1	2	2	2	7	4	0	3	0	1	2	29
มิ.ย.	1	1	1	0	3	1	2	0	1	0	0	1	11
ก.ค.	1	3	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	10
ส.ค.	0	0	0	1	0	0	2	0	2	1	1	1	8
ก.ย.	9	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	13
รวมปี 2566 (เรื่อง)	26	13	6	15	13	17	15	3	15	4	7	11	145
รวมปี 2565 (เรื่อง)	17	13	5	12	11	17	7	20	3	9	9	10	133
เปรียบเทียบ +/- (เรื่อง)	+9	+0	+1	+4	+2	+0	+8	-17	+12	-5	-2	+1	+12
เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)	+7%	+0%	+20%	+36%	+18%	+0%	+114%	-85%	+400%	-56%	-22%	+10%	+9%

จำนวนข้อร้องเรียนสะสมไตรมาส 1-3/2566 ของ กฟน.2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปี 2565 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 7), กฟจ.สุโขทัย (ไม่ลดลง), กฟจ.ตาก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 20), กฟจ.กำแพงเพชร (เพิ่มขึ้นร้อยละ 36) กฟจ.พิจิตร (เพิ่มขึ้นร้อยละ 18), กฟจ.อุตรดิตถ์ (ไม่ลดลง), กฟจ.แพร่ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 114), กฟอ.แม่สอด (เพิ่มขึ้นร้อยละ 400) และ กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 10)

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 1-3/2566												รวม กพน.2
		พล.	สท.	ตท.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
1. จำนวนข้อ ร้องเรียน ประเภท พฤติกรรม พนักงานต้อง ลดลงเท่ากับปี 2565 ใน ช่วงเวลาเดียวกัน ของปีก่อน	ไตรมาส 1- 3/2566	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	1	0	6
	ไตรมาส 1- 3/2565	7	0	2	1	2	3	4	1	1	2	1	0	24
	เปรียบ เทียบ +/- (ร้อยละ)	-700%	-	-50%	-100%	-200%	-300%	-25%	-100%	-0%	-200%	-0%	-	-75%
2. จำนวนข้อ ร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลง ร้อยละ 50 จากข้อ ร้องเรียนใน ช่วงเวลาเดียวกัน ของปี 2564	ไตรมาส 1- 3/2566	4	2	2	0	0	1	0	2	1	1	2	0	17
	ไตรมาส 1- 3/2564	12	2	1	0	4	4	1	2	1	3	1	3	33
	เปรียบ เทียบ +/- (ร้อยละ)	-67%	-0%	+50%	-	-400%	-75%	-100%	-0%	-0%	-67%	+100%	-300%	-48%

จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน สะสมไตรมาส 1-3/2566 ลดลงร้อยละ 75 เมื่อเทียบกับปี 2565 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยทุกการไฟฟ้าดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ สะสมไตรมาส 1-3/2566 ของ กพน.2ลดลงร้อยละ 48 เมื่อเทียบกับปี 2564 ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยข้อร้องเรียน/ร้องขอ โดยการไฟฟ้าที่ดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายได้แก่ กฟจ.สุโขทัย (ไม่ลดลง), กฟจ.ตาก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 50), กฟจ.น่าน (ไม่ลดลง) กฟอ.แม่สอด (ไม่ลดลง) และ กฟอ.สวรรคโลก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 100)

2.7 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย สัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถเชื่อมโยง ฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง

เป้าหมาย		ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-3/2566												รวม กพ.2
		พล.	สท.	ตท.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสท.	ตท.	สวท.	ขณ.	
1.จำนวนข้อ ร้องเรียน ประเภท คุณภาพ ไฟฟ้าไม่น้อย กว่าร้อยละ 80	ระบุ CA	5	5	1	2	8	9	6	0	3	2	2	5	48
	ไม่ระบุ CA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	คิดเป็น (ร้อยละ)	83%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	96%
2.จำนวนข้อ ร้องเรียนทุก ประเภท (ยกเว้น คุณภาพ ไฟฟ้า) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ระบุ CA	12	4	3	8	2	4	3	2	9	1	3	6	57
	ไม่ระบุ CA	2	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	7
	คิดเป็น (ร้อยละ)	86%	100%	100%	73%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%

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

เป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS สะสมไตรมาส 1-3/2566 โดยภาพรวมข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า มีข้อร้องเรียนที่หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) ระบุได้เท่ากับร้อยละ 96 โดยทุกการไฟฟ้าดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

เป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS สะสมไตรมาส 1-3/2566 โดยภาพรวมข้อร้องเรียนทุกประเภทยกเว้นด้านคุณภาพไฟฟ้า มีข้อร้องเรียนที่หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) ระบุได้เท่ากับร้อยละ 89 โดยทุกการไฟฟ้าดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

3 ข้อพิจารณาและเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว กบล.(น2) จึงเห็นควรนำเสนอ ผชก.(น2) ให้พิจารณาความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

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

3.1.2 ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโปรแกรมติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (PEA-Vcare) ของแต่ละหน่วยงานใช้งาน PEA-Vcare เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเสี่ยงของลูกค้านด้านคุณภาพไฟฟ้าตามอนุมัติ ผวก. ลว. 9 พ.ย. 2564 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กวร.(พจ.) 477/2564 ลว. 2 พ.ย. 2564 อนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า (PEA-Vcare) (เอกสารแนบ 5) และหนังสือ กวร.(พจ) 556/2564 ลว. 9 ธันวาคม 2564 แจ้งกำหนดการเริ่มใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) (เอกสารแนบ 6) และให้พนักงานผู้ดูแลระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนติดต่อผู้ร้องและบันทึกวันที่ติดต่อผู้ร้องเบื้องต้นในระบบ PEA-VOC และ PEA-Vcare ภายใน 5 วัน

3.1.3 ให้ทุกการไฟฟ้าเร่งดำเนินการบริหารจัดการปิดข้อร้องเรียนให้ได้ภายใน 15 วันตามอนุมัติ ผวก.

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

3.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียน

จากข้อเท็จจริง จะเห็นได้ว่าข้อร้องเรียนสะสมไตรมาสที่ 1-3/2566 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) และย้ายแนวระบบจำหน่ายแรงที่อยู่บนเนินเขาหรือจุดที่เข้าถึงยากมาในจุดที่เข้าถึงได้สะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ไขระบบจำหน่ายเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องขึ้นติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันไลน์แยกทุกไลน์ (Dropout Fuse) เพื่อป้องกันไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง เร่งปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำและหม้อแปลงที่มีไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง พร้อมทั้งวางแผนตัดจ่ายเพิ่มหม้อแปลงไฟฟ้าในพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดแรงดันไฟฟ้าตก (โดยการคำนวณข้อมูลจากระบบ OPSA ON GIS) เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต

3.2.2 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ผู้จัดการการไฟฟ้าทุกแห่ง ดำเนินการตามแผนในแต่ละระยะเพื่อลดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงานดังนี้

- ระยะสั้น ให้ผู้บริหาร/ผู้จัดการการไฟฟ้าทุกแห่งกำชับพนักงานผู้ให้บริการ Front Office, พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และพนักงานงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้บริการด้วยใจ สื่อสารกับผู้ใช้อย่างสุภาพ ตอบข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟอย่างตรงประเด็น ให้ข้อมูลชัดเจน

ส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้ผู้ใช้ไฟครบทุกรายเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงานพนักงานพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ และการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าขึ้นอีก

- ระยะยาว ให้ กบล.(น2) ดำเนินการจัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงานในจุดให้บริการต่าง ๆ (Touch Point) เป็นประจำทุกปี

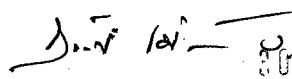
3.2.3 ให้การไฟฟ้าทุกแห่ง เน้นย้ำกระบวนการและขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าสำหรับผู้ไ้ไฟรายย่อยให้พนักงานหรือผู้รับจ้างปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติก่อนการงดจ่ายไฟฟ้ารายย่อย เลขที่ สรก.(บ) 96/2561 ลว. 14 มี.ค. 2561 (เอกสารแนบ 7) เพื่อลดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า โดยให้เก็บภาพถ่ายเอกสารแจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้าทุกครั้งเพื่อชี้แจงกรณีเกิดข้อร้องเรียนขึ้น และกรณีที่ดำเนินการตามขั้นตอนแล้วแต่เกิดข้อร้องเรียนขึ้นขอให้ชี้แจงผู้ร้องให้เข้าใจและแจ้งมาที่ กบล.(น.2) เพื่อเปลี่ยนประเภทไม่ให้เป็นข้อร้องเรียนต่อไป

3.2.4 ให้การไฟฟ้าทุกแห่ง เมื่อมีแผนดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ขอให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้ไ้ไฟทุกครั้ง (แจ้งเวลาดับไฟฟ้าและเวลาจ่ายไฟกลับคืน) เพื่อลดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟฟ้า

3.2.5 กรณีที่ระบบการจ่ายไฟ จ่ายไฟในพื้นที่ที่ยากต่อการบำรุงรักษาเช่น ภูเขา ป่า สนวน ฯลฯ ขอให้การไฟฟ้าที่เกิดข้อร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโครงการ CSR บำเพ็ญประโยชน์ให้กับชุมชนที่เกิดปัญหาพร้อมให้ความรู้ด้านระบบไฟฟ้าและชี้แจงปัญหาอุปสรรคให้กับผู้ไ้ไฟได้เข้าใจเพื่อลดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าต่อไป

3.2.6 ให้การไฟฟ้าทุกแห่งประสานงานกับผู้นำชุมชน โดยกรณีเกิดปัญหาหรือความไม่สะดวกเกี่ยวกับการบริการของ กฟผ. ขอให้แจ้งมาที่ กฟผ. ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเร่งตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหามา เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผชก.(น2) เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1-3.2 และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

 30 พ.ย. 2566

นายกรทักษ์ เม่นวังแดง

อก.บส.(น.2)

เรียน ผชก.(น2)

ที่ น.2 กบล.(ลส.) - 939 /2566

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

เรียน อผ.(น2) ทุกฝ่าย, อก.(น2) ทุกกอง, ผจก.กฟผ.

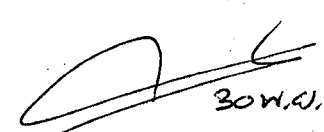
ชั้น 1-3, ผจก.กฟส., กฟย. ทุกแห่ง

- เห็นชอบตามข้อเสนอ

- เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารแนบ
bit.ly/3KIDhfv



 30 พ.ย. 66
(นายวุฒิชัย แก้วอารีลักษณ์)

รักษาการแทน อผ. รักษาการแทน อผ.บ.บ.(น2)

30 พ.ย. 2566

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการลูกค้า โทร. (12)10215


นายเมธี บุญพรหม

อผ.รักษาการแทน ผชก.(น2)

- 1 ธ.ค. 2566