



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(น1)

ถึง ฝวบ.(น1)

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟน.1 ปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566)

เรียน อฝ.วบ.(น1) ผ่าน รฝ.วบ.(น1)

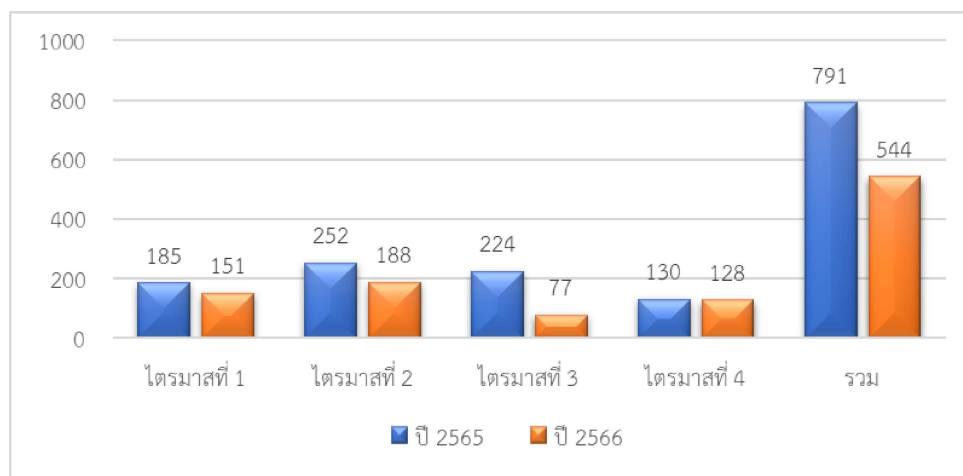
ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 มกราคม 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1353/2565 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2566 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟผ. ปี 2566 นั้น

กบล.(น1) ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟน.1 ปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) ดังนี้

ภาพรวมจำนวนข้อร้องเรียน กฟน.1 ปี 2566

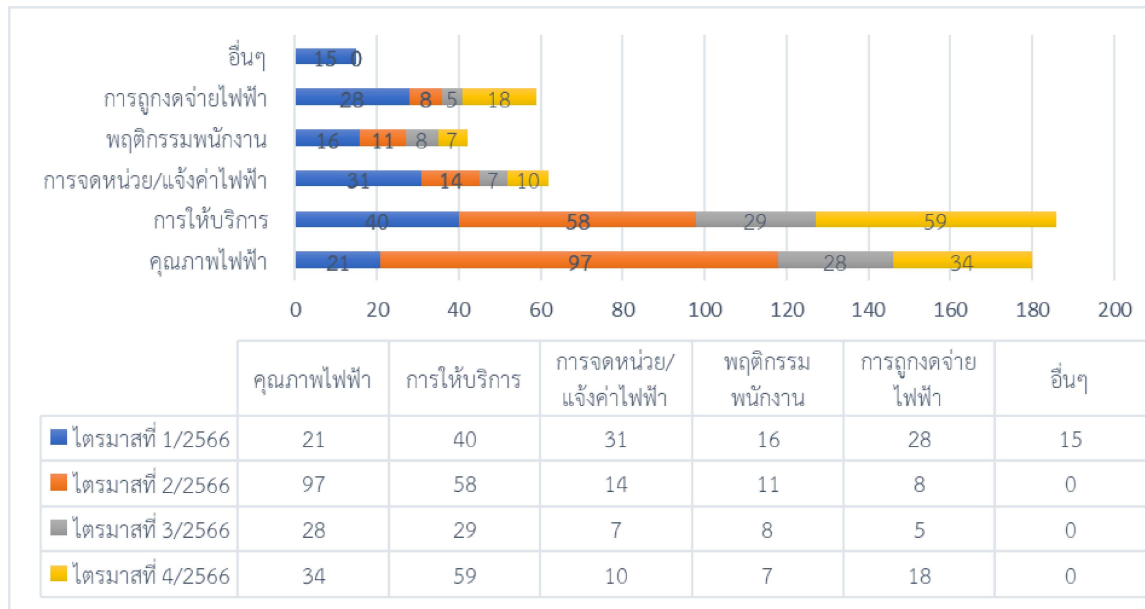
รายละเอียด	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)				
	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดในระบบฯ	177	196	97	152	622
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ถูกคัดออก	26	8	20	24	78
2.1 ข้อร้องเรียนซ้ำ	8	1	4	3	16
2.2 สร้างคำร้องผิดประเภท	18	7	16	18	59
2.3 เป็นการทดสอบระบบฯ	-	-	-	3	3
3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียน (ภายหลังคัดกรอง)	151	188	77	128	544

ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน ปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565



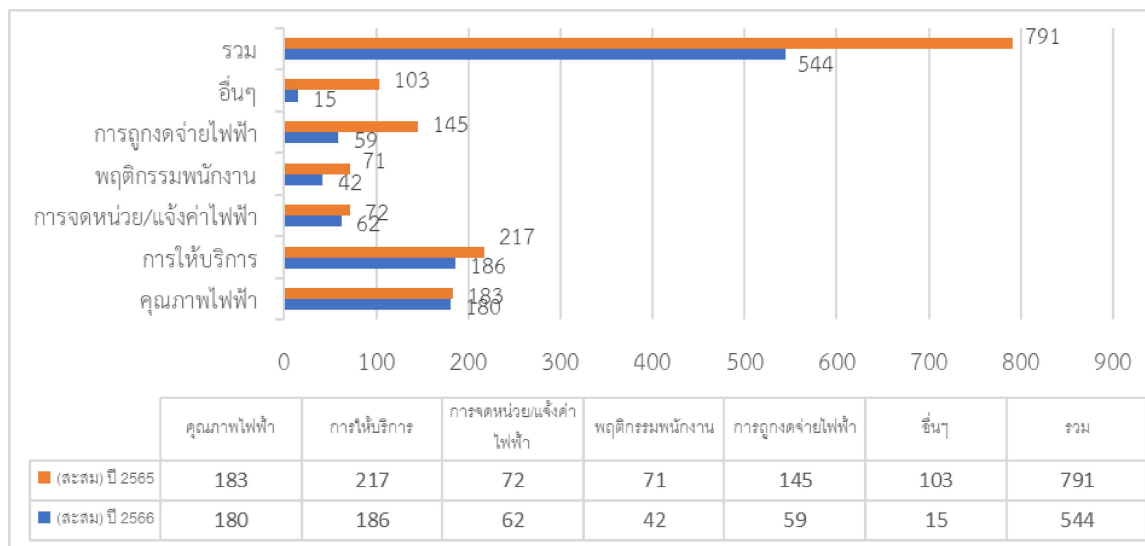
จากข้อมูลข้อร้องเรียนปี 2566 เทียบกับปี 2565 พบว่า ไตรมาสที่ 4/2566 (128 เรื่อง) มีจำนวนใกล้เคียงกับไตรมาสที่ 4/2565 (130 เรื่อง) ในขณะที่ไตรมาสที่ 1-3/2566 มีจำนวนลดลงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 ส่งผลให้ข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) มีจำนวน 544 เรื่อง เมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนปี 2565 (791 เรื่อง) พบว่าลดลง 247 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -31.23

ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) โดยจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน



จากข้อมูลข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 พบว่าประเภทข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่งคือ “การให้บริการ” จำนวน 186 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.19 อันดับสองคือ “คุณภาพไฟฟ้า” จำนวน 180 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.09 อันดับสามคือ “การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า” จำนวน 62 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับ

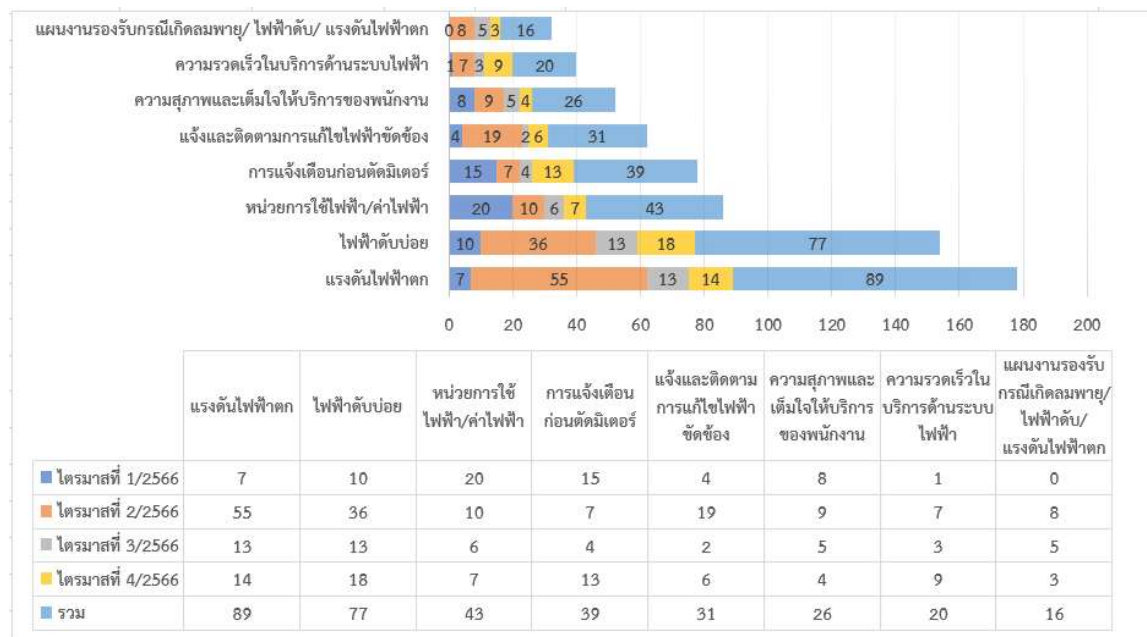
ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) เทียบกับปี 2565 (จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน)



จากข้อมูลข้างต้นพบว่า จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 มีจำนวนลดลงจากปี 2565 อย่างมีนัยสำคัญ (ลดลงทุกประเภทข้อร้องเรียน) โดยประเภท “อื่นๆ” ลดลงจำนวน 88 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -85.44 ประเภท “การถูกงดจ่ายไฟฟ้า” ลดลงจำนวน 86 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -59.31 ประเภท “พลังงานทดแทน” ลดลงจำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -40.85 ประเภท “การให้บริการ” ลดลงจำนวน 31 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -14.29 ประเภท “การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า” ลดลงจำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -13.89 และประเภท “คุณภาพไฟฟ้า” ลดลงจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -1.64

ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ข้อร้องเรียนประเภท “การถูกงดจ่ายไฟฟ้า” มีจำนวนลดลงอย่างมีนัยสำคัญคือ มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของลูกค้ายปี 2566 ของ กฟน.1 ที่เห็นชอบให้ปรับเปลี่ยนวิธีการนับข้อร้องเรียนจากเดิม (นับตามความประสงค์ หรือ Pain Point ของผู้ร้องเป็นสำคัญ) เปลี่ยนเป็นให้นับเฉพาะกรณีที่เป็นความบกพร่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น อาทิ กรณีไม่ได้แจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ สำหรับข้อร้องเรียนประเภท “อื่นๆ” มีปัจจัยมาจากกรณี กสส. ปรับรายละเอียด Case Type ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System) ใหม่ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2/2566 โดยยกเลิกประเภท “อื่นๆ” ดังนั้นจำนวนข้อร้องเรียนประเภทยังลดลงจากปี 2565 อย่างชัดเจนเช่นกัน

จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566) โดยจำแนกตามหัวข้อย่อย 8 อันดับแรก



จากข้อมูลข้างต้นพบว่า หัวข้อย่อยที่ถูกร้องเรียนสูงสุด 8 อันดับแรก (จำนวนรวม 341 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.68) ซึ่งจำแนกเป็น “ด้านผลิตภัณฑ์” จำนวนรวม 209 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.42 และ “ด้านบริการ” จำนวนรวม 132 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.26 ดังนี้

ด้าน	หัวข้อย่อยข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ผลิตภัณฑ์	(1) แรงดันไฟฟ้าตก	89	16.36
	(2) ไฟฟ้าดับบ่อย	77	14.15
	(3) หน่วยการใช้ไฟฟ้า/ ค่าไฟฟ้า	43	7.90
ด้านบริการ	(4) การแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	39	7.17
	(5) แจ้งและติดตามการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	31	5.70
	(6) ความสุภาพและเต็มใจให้บริการของพนักงาน	26	4.78
	(7) ความรวดเร็วในบริการด้านระบบไฟฟ้า	20	3.68
	(8) แผนงานรองรับกรณีเกิดลมพายุ/ ไฟฟ้าดับ/ แรงดันไฟฟ้าตก	16	2.94

ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนเทียบกับค่าเป้าหมายปี 2566 ของ กฟภ.

ไตรมาส ที่	จำนวน ข้อร้องเรียน ด้านบริการ (ทั่วไป) (เรื่อง)	จำนวน ข้อร้องเรียน ด้านบริการ ที่ ปิดเรื่อง (เรื่อง)	ปิดคำร้องภายใน 30 วัน (เป้าหมาย กฟภ. กำหนดร้อยละ 100)			ปิดคำร้องภายใน 15 วัน (เป้าหมาย กฟภ. กำหนดร้อยละ 90)		
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ความ สำเร็จ	จำนวน วันเฉลี่ย (วัน)	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ ความ สำเร็จ	จำนวน วันเฉลี่ย (วัน)
1	151	151	151	100.0	6.47	144	95.36	5.92
2	188	188	188	100.0	9.97	149	79.26	7.50
3	77	77	77	100.0	8.34	70	90.91	7.21
4	128	128	128	100.0	9.08	115	89.84	7.49
รวม	544	544	544	100.0	8.56	478	87.87	6.98

จากข้อมูลข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีปิดเรื่องภายใน 30 วัน มีจำนวน 544 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.0 จำนวนวันเฉลี่ย 8.56 วัน (เป็นไปตามค่าเป้าหมายปี 2566 ของ กฟภ.) แต่กรณีปิดเรื่องภายใน 15 วัน มีจำนวน 478 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.87 (ผลต่ำกว่าค่าเป้าหมายปี 2566 ของ กฟภ. ที่กำหนดร้อยละ 90) จำนวนวันเฉลี่ย 6.98 วัน โดยข้อร้องเรียนที่ปิดเรื่องเกินกว่า 15 วัน มีจำนวน 66 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นประเภทคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 44 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.67

ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายด้านประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน

ข้อ	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	สรุป
1.	จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวมลดลงร้อยละ 10 เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (544 เรื่อง) เมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2565 (791 เรื่อง) พบว่า ลดลงจำนวน 247 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -31.23	ดีกว่าค่าเป้าหมาย
2.	จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานลดลงร้อยละ 20 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (42 เรื่อง) เมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2565 (71 เรื่อง) พบว่า ลดลงจำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -40.85	ดีกว่าค่าเป้าหมาย
3.	จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ลดลงร้อยละ 50 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	จำนวนคำร้องสะสมปี 2566 (3 เรื่อง) เมื่อเทียบกับจำนวนคำร้องสะสมปี 2565 (18 เรื่อง) พบว่า ลดลงจำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -83.33	ดีกว่าค่าเป้าหมาย

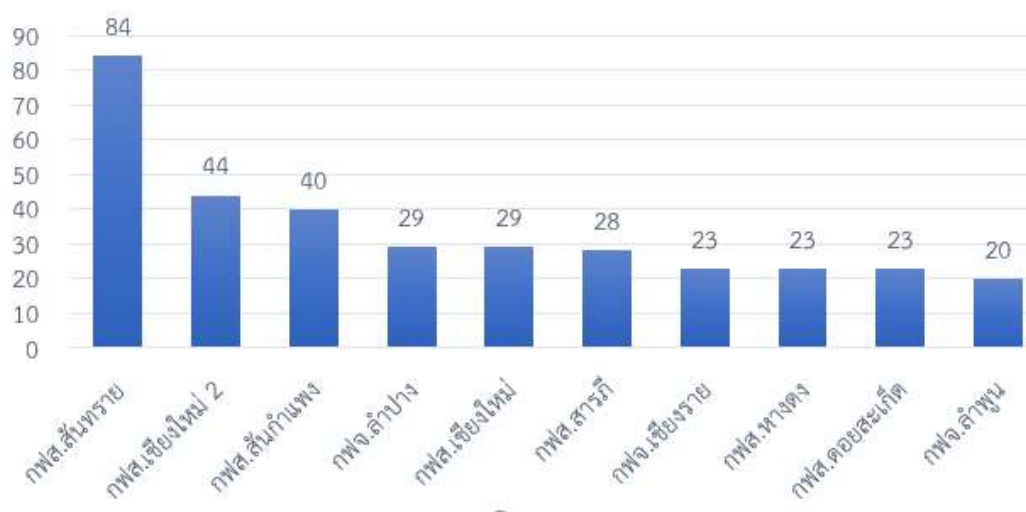
ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกันโดยพิจารณาสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง

ข้อ	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	สรุป
1.	จำนวนข้อร้องเรียนประเภท “คุณภาพไฟฟ้า” ที่ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนข้อร้องเรียนประเภท “คุณภาพไฟฟ้า” ทั้งหมด	จำนวนข้อร้องเรียนประเภท “คุณภาพไฟฟ้า” สะสมปี 2566 จำนวน 180 เรื่อง สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้องจำนวน 161 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ +89.44	ดีกว่าค่าเป้าหมาย

ข้อ	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	สรุป
2.	จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท (ยกเว้นประเภทคุณภาพไฟฟ้า) ที่ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ยกเว้นประเภทคุณภาพไฟฟ้า)	จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท (ยกเว้นคุณภาพไฟฟ้า) สะสมปี 2566 จำนวน 364 เรื่อง สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้องจำนวน 320 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ +87.91	ดีกว่าค่าเป้าหมาย

จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (มกราคม-ธันวาคม 2566)

โดยแยกเป็นราย กฟฟ. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก



จากข้อมูลข้างต้น หากพิจารณาเป็นราย กฟฟ. พบว่าข้อร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง เชียงราย และลำพูน โดย กฟฟ. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก มีข้อร้องเรียน จำนวนรวม 343 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.05 เรียงตามลำดับดังนี้

อันดับหนึ่ง กฟส.สันทราย จำนวน 84 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.44 อันดับสองคือ กฟส.เชียงใหม่ 2 จำนวน 44 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.09 อันดับสามคือ กฟส.สันกำแพง จำนวน 40 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.35 อันดับสี่คือ กฟส.เชียงใหม่ และ กฟจ.ลำปาง จำนวน 29 เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.33 อันดับหกคือ กฟส.สารภี จำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.15 อันดับเจ็ดคือ กฟจ.เชียงราย กฟส.หางดง และกฟส.ดอยสะเก็ด จำนวน 23 เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.23 และอันดับสิบคือ กฟจ.ลำพูน จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.68

จำนวนข้อร้องเรียนสะสมปี 2566 (จำแนกตามช่องทางรับข้อร้องเรียน)

ชื่อทางการร้องเรียน	ปี 2566					
	Q1	Q2	Q3	Q4	รวม	ร้อยละ
1. 1129 PEA Contact Center	6	33	20	32	91	16.73
2. www.pea.co.th	73	64	24	6	167	30.70
3. PEA Smart Plus App.	57	34	8	71	170	31.25
4. PEA-Vcare	13	53	20	13	99	18.20
5. PEA-email	-	-	1	1	2	0.37
6. PEA Live Chat	-	-	2	-	2	0.37

ช่องทางร้องเรียน	ปี 2566					
	Q1	Q2	Q3	Q4	รวม	ร้อยละ
7. สื่อสังคมออนไลน์/ สื่อมวลชน	-	1	-	2	3	0.55
8. ผวก./ สำนักงาน ภ1-ภ4	2	-	-	-	2	0.37
9. สำนักงาน กฟฟ. / กฟข.	-	1	2	1	4	0.73
10. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	-	-	-	-	-	-
11. เว็บไซต์จากหน่วยงานภายนอก เช่น สปน., GECC111, ศูนย์ดำรงธรรม	-	2	-	2	4	0.73
12. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	151	188	77	128	416	100.00

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ช่องทางรับข้อร้องเรียนที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปี 2566 ของพื้นที่ กฟน.1 คือ PEA Smart Plus App. จำนวน 170 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.25 อันดับสองคือ เว็บไซต์ PEA (www.pea.co.th) จำนวน 167 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.70 อันดับสามคือ PEA-Vcare (เป็นช่องทางรับแจ้ง คำร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าโดยเฉพาะ) จำนวน 99 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.20 ส่วนอันดับสี่คือ 1129 PEA Contact Center จำนวน 91 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.73

สาเหตุที่จำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Contact Center ลดลงเนื่องจากปัจจุบัน ช่องทางออนไลน์ทั้งเว็บไซต์ หรือ PEA Smart Plus App. ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งช่องทาง 1129 PEA Contact Center มีพนักงาน Agent คอยคัดกรองระดับความรุนแรงของปัญหา จึงทำให้เรื่องที่นับเป็นข้อร้องเรียน ลดลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการกำหนดแนวทางเชิง ป้องกันเพื่อลดการเกิดข้อร้องเรียนต่อไป


 31/1/67
 (นายพงษ์วัฒน์ วิวัฒน์กมลชัย)
 อก.บล.(น1)

ผลส.กบล.(น1)

โทร. (11) 10230-10232