

เลขที่ ๘๙๘. 813/2557

เรียน อช. ทุกเขต, อฝ.วธ.(ภ1-4), อฝ.วส., อฝ.พท.
อฝ.พร. ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง

เรียน คณะทำงานรฟสส(คุนชาตติชาย), อก.บท (คุนอภิวัดณ์),
รท.พล (คุนอรุณวรรณ), ขก.จท(ภ1) (คุนศรีธัญญลักษณ์),
ขก.บว(ภ3) (คุนชกรเกียรติ), พล.ลูกค้านและการตลาด กบว.
(ภ2, ภ4), พล.รป. กฟส, ชมสค.กบส(ภ3), พล.บสภท.
(คุนดุสิตา), นวน6 กบท (คุนอนุชนาถ)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. 29 ธ.ค. 2557 ต่อไป



(นายชาติชาย รุมรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

๑ ๒ มี.ค. ๒๕๕๘

เรียน คณะทำงาน SEPA หมวด 3 (ผช.13 (ภ3)(คุนสุรศักดิ์),
อฝ.วธ.(ภ1, ภ3), ผจก.กฟฟ.รังสิต, รฟ.สส(คุนชาตติชาย),
รฟ.บศ(คุนทัศนีย์), รฟ.บค.(ภ3)(คุนวิเชียร), อก.บท
(คุนอภิวัดณ์), อก.บว(ภ4), อก.บส(ภ1), อก.ชช(ภ1)
(คุนอรพินธ์), ขก.จท(ภ2), ชมสส, ชมสค.กบส.ภท.1,
หมวางแผนและพัฒนางานบริการ, กบท(คุนสุพินดา),
ชมสค.กบส(ภ3)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. 29 ธ.ค. 2557 ข้อ 3.3 ต่อไปด้วย



(นายชาติชาย รุมรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

๑ ๒ มี.ค. ๒๕๕๘



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
 เลขที่ ผสส.ค.อ.๗/๒๕๕๗ วันที่ ๒๖ ธ.ค. ๒๕๕๗
 เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA
 อ้างถึง คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) ๓๓๗/๒๕๕๗ สว. ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗
 เรียน รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน



๓. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งผู้มีรายนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA อำนาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

๒. ข้อมูล

๒.๑ ด้วยปัจจุบัน PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับซื้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง (เอกสารแนบ ๓) ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อให้บริการที่ดี ตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๘ เม.ย. ๒๕๕๕

๒.๑.๒ กระบวนการตอบสนองซื้อร้องเรียน (P-๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

๒.๑.๓ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓

๒.๒ จากข้อมูลสถิติจำนวนซื้อร้องเรียน และความสามารถในการตอบสนองต่อซื้อร้องเรียนของ PEA ที่ผ่านมาในช่วงปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๖ เป็นดังนี้

๒.๒.๑ จำนวนซื้อร้องเรียน (จำแนกตามประเภทเรื่อง)

ปี พ.ศ.	จำนวนซื้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
๒๕๕๔	๑,๖๕๙	๑,๒๒๓	๕๓๐	๒๐๒	๓๖๐	๓,๙๗๔
๒๕๕๕	๑,๗๙๙	๑,๖๙๔	๖๙๒	๓๘๖	๓๗๒	๔,๙๖๓
๒๕๕๖	๒,๕๘๓	๒,๘๐๒	๖๕๓	๓๗๐	๒๓๒	๖,๖๓๘

๒.๒.๒ ความสามารถตอบสนองและยุติซื้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ตอบสนอง/ยุติเรื่องร้องเรียน	% ตอบสนองซื้อร้องเรียน
๒๕๕๔	๓,๙๗๔	๓,๔๑๖	๘๖
๒๕๕๕	๔,๙๖๓	๓,๖๐๓	๗๒
๒๕๕๖	๖,๖๓๘	๔,๑๒๐	๖๒

๒.๓ ในปี ๒๕๕๖ PEA เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงถึง ๖,๖๓๘ เรื่อง ดังนั้น สคร. จึงกำหนดให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นหัวข้อตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA ประจำปี ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๒) ประกอบด้วย การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท) และ การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

๒.๔ จากการทบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงก่อนปี ๒๕๕๗ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๑๓๒๔ PEA Call center นำระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๕ สถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ เป็นดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน ทุกประเภท

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
ม.ค. - ก.ย.	๓,๓๖๓	๑,๘๕๕	๒๓๑	๗	๓๐๘	๖,๖๕๕

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗	
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนอง ยุติเรื่อง	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๖,๖๕๕	๖,๕๗๕	๙๖	๙๐	ระดับ ๕

๓) จำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗	
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	รวม	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๓,๓๖๓	๑,๘๕๕	๖,๒๑๘	๖,๔๗๔	ระดับ ๕

หมายเหตุ: คาดการณ์ปลายปี ๒๕๕๗ จำนวนข้อร้องเรียนข้อ ๓) รวมประมาณ ๖,๖๕๐ เรื่อง ได้ค่าระดับ ๔.๖๕

๒.๖ ตามอนุมัติ รมก.(ธส) ลว. ๓ ธ.ค. ๒๕๕๗ ให้ กพค. นำระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service and Enterprise Application Integration System) ออกใช้งาน (เอกสารแนบ ๔) ในการนี้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้ประสานงานกับ กพค. ออกแบบ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน บนระบบ e-One Portal โดยใช้ช่องทางเข้าสู่ระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ เอ็กซ์ทราเน็ต พร้อมกันนี้ ได้ออกแบบให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม PEA ซึ่งวางระบบไว้ให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรุงเทพมหานคร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผล

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA. (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๘ กำหนดแผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด ๓.๖ ความสัมพันธ์กับลูกค้า “งานวางระบบการจัดการข้อร้องเรียน” มอบหมายให้ รผก.(ส) เป็นผู้รับผิดชอบ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๘ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้พิจารณาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างเป็นระบบ (เอกสารแนบ ๖) โดยจำแนกกลุ่มลูกค้า ประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type) และยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้นำระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service มาใช้งานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑๐ พ.ย. ๒๕๕๗ คณะทำงานฯ ได้ทำการจัดประชุมชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีปฏิบัติใหม่ให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต พิจารณาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นผ่านทางระบบ VDO Conference แล้วพอสรุปได้ ดังนี้

๒.๘.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่องคัดกรอง จำแนกประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ ติดต่อพบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่อง สรุปประเมินข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ปิดคำร้องเรียน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

๒.๘.๒ การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

กลุ่มลูกค้า	ประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)
๑. อุตสาหกรรม ๒. พาณิชยกรรม	๑. คุณภาพไฟฟ้า ๒. การให้บริการ
๓. บ้านอยู่อาศัย ๔. อื่นๆ	๓. พฤติกรรมพนักงาน ๔. การจัดหา/แจ้งค่าไฟฟ้า
	๕. การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า ๖. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย

๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกรับเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

ช่องทางรับเรื่อง	ระบบบันทึกรับเรื่อง	แจ้งข้อมูล SMS
๑๑๒๒ PEA Call Center	ระบบ Project Tracking	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากรับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผลจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน
Web Portal สปท. (www.1111.go.th / โทร. ๑๑๑๑)	ระบบ CPN e-One Portal Service	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากรับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผลจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๒)		
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.		
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม.		
Website PEA (www.pea.co.th)		
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA หนังสือร้องเรียนจากภายนอก		ส่ง SMS ภายใน ๓๐ วันภายหลังจากรับเรื่องจากลูกค้า - แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ/ปิดเรื่อง

๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๕๕	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๓๐ วันทำการ	- ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน - ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๔๕	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๔๘
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ PEA ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ฝ่าย. และ ฝ่าย. จัดวางระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถนำออกใช้งานได้ด้วยความเรียบร้อย พร้อมจัดการอบรม/ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้บริหาร/พนักงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๘

๓.๓ ให้ ฝ่าย. และคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P ๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓ (การมุ่งเน้นลูกค้า) ให้สอดคล้องตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ พร้อมจัดทำคู่มือการทำงาน (Work Manual) ระดับหน่วยงานในแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ PEA ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๘

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในระยะเริ่มต้นเห็นควรมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ติดตามประเมินผลงานจากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์) รฝ.สส./หัวหน้าคณะทำงาน


(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารรัตน์)
อภ.สส./รองหัวหน้าคณะทำงาน


(น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ)
รภ.พค./คณะทำงาน


(น.ส.ศรีชัยฤกษ์ ภัคธิปัญญา)
ชภ.นผ.(จ๑)/คณะทำงาน


(นายจรเกียรติ อัครเบญจาง)
ชภ.จท.(จ๓)/คณะทำงาน


(นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวิจิ)
หม.บส.ภจท.(จ๒)/คณะทำงาน

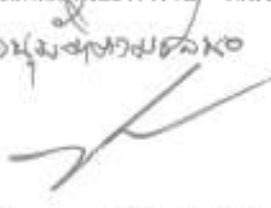

(นายวรบุตร เอี่ยมศิลา)
หม.บส.ภจท.(จ๔)/คณะทำงาน


(นางนลินี ธรรมอันคำ)
หม.วป.ภทส./คณะทำงาน

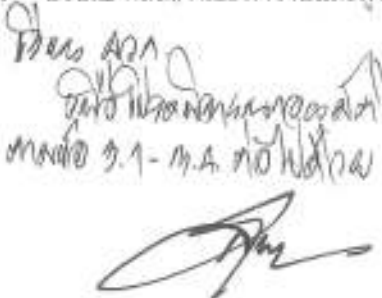

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
ชผ.ธต.ภบส.ภ.๑/คณะทำงาน


(นางตุลิตา เตชะคุปต์)
หม.บส.ภสส./คณะทำงานและเลขานุการ


(น.ส.นุชนาถ มั่นศรี)
นวน.๕ ภสส./คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ


(นายนำชัย ท่อวัฒนตระกูล)
ผวก.
29 S.A. 2557


(นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์)
รภ.ภ.(ส)
30 S.A. 2557


(นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์)
รภ.ภ.(ส) 26 S.A. 2557.



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รพท.(ส)

เลขที่ สรท.(ส) ๒๕๖/๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

อ้างอิง อนุมัติ ผวก. สว. ๑๔ ค.ศ. ๒๕๕๖ และ สว. ๒๙ ค.ศ. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

ตามอนุมัติที่อ้างถึง มอบหมายให้ รพท.(ส) เป็นประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกช่องทางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น

ด้วย PEA ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทางระบบ ๑๖๒๙ PEA Call Center ซึ่งต้องมีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ นายชาติชาย ภูมรินทร์	รพ.สส.	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์	อ.ก.ส.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓ น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รท.พค.	คณะทำงาน
๑.๔ น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา	ชก.นผ.(๑๑)	คณะทำงาน
๑.๕ นายขจรเกียรติ อัครเบญจาง	ชก.จท.(๑๓)	คณะทำงาน
๑.๖ นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวิจิตร	ผ.บ.ล.ภจท.(๑๒)	คณะทำงาน
๑.๗ นายวรบุตร เอี่ยมศิลา	ผ.บ.ล.ภจท.(๑๔)	คณะทำงาน
๑.๘ นางนลินี ทรมอินคำ	ผ.ว.ป.ภทส.	คณะทำงาน
๑.๙ นายทรงศักดิ์ สกุนนัยมหาร	ชผ.ส.ต.ภบ.ล.ภ.๓	คณะทำงาน
๑.๑๐ นางสุลิตา เตชะคุปต์	ผ.บ.ล.ภทส.	คณะทำงานและเลขานุการ
๑.๑๑ น.ส.นุชนาถ มั่นศรี	นวน.๕ ภทส.	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA

๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

อนุมัติ - (ลงนามและ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในคำสั่งต่อไป

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)
รพท.(ส)
๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗

(นางจุฬาพรรณ แก้ววัฒนะบวร)
อ.ส.ส.
๑๘ ก.ย. ๒๕๕๗

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)
รพท.(ส)

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.
๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก)๑๑๗/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

เพื่อให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้มีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ในการนี้ จึงแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	นายชาติชาย ภูมิรินทร์	รฝ.สส.	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒	นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์	อก.สส.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓	น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รท.พค.	คณะทำงาน
๑.๔	น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา	ชก.นผ.(จ๑)	คณะทำงาน
๑.๕	นายขจรเกียรติ อัครเบญจาง	ชก.จท.(จ๑)	คณะทำงาน
๑.๖	นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ	ทผ.บล.กจท.(จ๒)	คณะทำงาน
๑.๗	นายวรบุตร เอี่ยมศิลา	ทผ.บล.กจท.(จ๔)	คณะทำงาน
๑.๘	นางนลินี พรหมอินคำ	ทผ.วป.ภพส.	คณะทำงาน
๑.๙	นายพรศักดิ์ สกุลนิยมพร	ทผ.ธค.กบส.ก.๓	คณะทำงาน
๑.๑๐	นางศุภิดา เตชะคุปต์	ทผ.บล.กสส.	คณะทำงานและเลขานุการ
๑.๑๑	น.ส.นุชนาก มั่นศรี	นว.๕ กสส.	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA
- ๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
- ๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหาหรือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวชี้วัดที่ ๒.๗ : การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยวัด : ร้อยละ / จำนวน

คำจำกัดความ :

ข้อร้องเรียน หมายถึง เหตุการณ์ที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หมายถึง การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานของ กฟภ. ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน กฟภ. จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

มาตรฐานของ กฟภ. หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีผลบังคับใช้ ประกอบด้วย มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) มาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

2.7.1 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

ช่วงการปรับเท่ากับ +/- ร้อยละ 5 ต่อเกณฑ์วัด 1 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดที่ระดับ 3 เท่ากับ ร้อยละ 80 และปรับค่าเกณฑ์แต่ละระดับ เป็นดังนี้

คำเป้าหมาย	ร้อยละความสำเร็จของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด มากกว่าหรือเท่ากับ	70	75	80	85	90

วิธีกำหนดค่าเกณฑ์วัด :

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด

$$\frac{\text{ร้อยละความสำเร็จของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่มีการตอบสนองภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}} \times 100$$

2.7.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

ช่วงการปรับเท่ากับ +/- จำนวนข้อร้องเรียนรวมที่เกิดจากสาเหตุไฟตก/ไฟดับ และการบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน 428 เรื่องต่อเกณฑ์วัด 1 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดระดับ 3 เท่ากับ 3,330 เรื่อง และปรับค่าเกณฑ์แต่ละระดับเป็นดังนี้

คำเป้าหมาย	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
จำนวนข้อร้องเรียนรวมที่เกิดจากสาเหตุไฟตก/ไฟดับ และการบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ	4,186	3,758	3,330	2,902	2,474

รายงานข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

1. สถิติจำนวนข้อร้องเรียนตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552 - 2557

1.1 จำนวนข้อร้องเรียน

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการสาขา/พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วยพิมพ์บิล	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
2552	2,064	773	752	188	206	3,983
2553	2,044	430	281	241	211	3,207
2554	1,659	1,223	530	202	160	3,774
2555	1,399	1,674	692	186	172	4,123
2556	2,583	2,802	651	370	232	6,638
30 ก.ย. 2557	1,361	985	219	9	108	2,682

1.2 แยกตามพื้นที่

พื้นที่	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	ก.ย. พ.ศ. 2557
ภาคเหนือ	523	606	654	667	1,064	474
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	746	731	709	762	1,712	715
ภาคกลาง	1,882	1,122	1,322	1,699	2,250	781
ภาคใต้	832	748	1,089	995	1,610	712
สำนักงานใหญ่	-	-	-	-	2	0
รวมทั้งสิ้น	3,983	3,207	3,774	4,123	6,638	2,682

1.3 แยกตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)					
	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	ก.ย. พ.ศ. 2557
PEA Call Center	2,703	2,311	3,066	3,267	5,844	1,926
Web Portal สปน.	583	648	468	703	336	217
ผวก. / รพก. และอื่นๆ	697	248	240	153	458	-
รวมทั้งสิ้น	3,983	3,207	3,774	4,123	6,638	2,682

หมายเหตุ พ.ศ. 2557 PEA มีวิธีการบันทึกข้อร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องอยู่ 2 วิธี คือ ข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จะบันทึกในระบบการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ (Web Portal) ของ สปน. ส่วนข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทางอื่นทั้งหมด จะบันทึกในระบบ Project Tracking System จึงไม่สามารถแยกจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่องทาง 1129 PEA Call Center และช่องทาง ผวก./รพก. และอื่นๆ ได้

2. PEA สามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง ในช่วงปี พ.ศ. 2552 - 2557

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ร้อยละความสำเร็จ ของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
2552	3,983	3,433	86
2553	3,207	2,897	90
2554	3,774	3,416	90
2555	4,123	3,203	78
2556	6,638	5,120	77
30 ก.ย. 2557	2,682	2,574	96

3. จากการทบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงก่อนปี 2557 พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี 2557 ดังนี้

สภาพปัญหากระบวนการก่อนปี 2557	ปรับปรุงกระบวนการปี 2557
1. ระบบรับเรื่องเข้าแต่ละช่องทางรับเรื่องยังไม่มีการคัดกรองจำแนกประเภทก่อนการบันทึกรับเรื่องทำให้มีข้อร้องเรียนซ้ำซ้อน รวมถึง ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเหตุ ได้ถูกนำมานับรวมกับเรื่องร้องเรียน	1. ให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็น เรื่องร้องเรียนโดยกำหนดพินัยกรรมความหมายเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดกรองเรื่อง
2. การบันทึกรับเรื่องและส่งต่อให้หน่วยงานเกี่ยวข้องไปดำเนินการยังใช้ระบบเอกสาร นอกจากการรับเรื่องในช่องทาง ๑๑๒๒ PEA Call center ที่ใช้ระบบสารสนเทศ	2. กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องแจ้งไปที่ 1129 PEA Call center เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรวมถึงบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยโปรแกรม Project Tracking
3. การจัดทำข้อมูลสรุปรายงานและติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้งองค์กร ใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้า และข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วนถูกต้อง	3. นำข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน สำหรับโปรแกรมติดตามผลการดำเนินงาน Project Tracking System นั้น PEA ได้เสนอเข้าประกวดและได้รับ 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Thailand Public Service Awards 2013 และ รางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2013
4. ประสิทธิภาพ ความตระหนักรู้ การให้ความสำคัญ รวมถึงความไวต่อการตอบสนองกับข้อร้องเรียน การแก้ไขและป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	4. ในเรื่องนี้ ผวอ. ได้กำกับและสั่งการ ผจก.กฟ. ทุกแห่ง อีกทั้งได้มีการมอบหมายให้ รผก.(ส) และ ผสส. เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรับผิดชอบงานดังกล่าว ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำเป็นค่าเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และติดตามรายงานผลทุกเดือน/ไตรมาส

4. เนื่องจากในปี 2556 PEA เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงถึง 6,579 เรื่อง ดังนั้น สคร. จึงกำหนดให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นหัวข้อตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA ประจำปี 2557 โดยมีค่าเป้าหมายดังนี้

1) การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

ค่าเป้าหมาย	ร้อยละความสำเร็จของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด มากกว่าหรือเท่ากับ	70	75	80	85	90

2) การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

ค่าเป้าหมาย	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
จำนวนข้อร้องเรียนรวมที่เกิดจาก ไฟตก/ไฟดับ และ บริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ	4,186	3,758	3,330	2,902	2,474

5. เปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี 2557 กับเกณฑ์ที่วัดองค์กรปี 2557 (ช่วง ม.ค. – ก.ย.) เป็นดังนี้

1) จำนวนข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

ปี พ.ศ. 2557	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วยพิมพ์บิล	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
ม.ค. – ก.ย.	1,361	985	219	9	108	2,682

2) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. 2557	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี 2557	
	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองยุติเรื่อง	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	เป้าหมายระดับ 5	ผลการดำเนินงาน
ม.ค. – ก.ย.	2,682	2,574	96	90	ระดับ 5

3) จำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

ปี พ.ศ. 2557	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี 2557	
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน	รวม	เป้าหมายระดับ 5	ผลการดำเนินงาน
ม.ค. – ก.ย.	1,361	985	2,346	2,474	ระดับ 5

6. จำแนกสถิติข้อร้องเรียนราย กฟช. สถานะ 1 ม.ค. – 30 ก.ย. 2557

กฟช.	ไฟตก/ไฟดับ ไฟเกิน	การให้บริการ	จดหน่วย พิมพ์บิล	พฤติกรรม พนักงาน	อื่นๆ	รวม	% ปิดเรื่อง
น.1	71	27	10	23	7	138	99
น.2	70	18	12	40	10	150	96
น.3	104	21	11	43	7	186	93
ฉ.1	171	71	22	52	22	338	99
ฉ.2	83	62	20	42	10	217	89
ฉ.3	78	37	13	25	7	160	93
ภ.1	185	59	36	65	13	358	98
ภ.2	123	44	26	52	7	252	95
ภ.3	82	28	10	42	9	171	99
ค.1	85	37	22	39	8	191	100
ค.2	268	42	21	58	16	405	98
ค.3	41	30	16	28	1	116	100
รวม	1,361	476	219	509	117	2,682	96

7. จำแนกสถิติข้อร้องเรียนรายจังหวัด (พื้นที่ปกครองตาม มท.) สถานะ 1 ม.ค. – 30 ก.ย. 2557

พื้นที่ปกครอง	ไฟตก/ไฟดับ ไฟเกิน	การให้บริการ	จดหน่วย พิมพ์บิล	พฤติกรรม พนักงาน	อื่นๆ	รวม	% ปิดเรื่อง
เชียงใหม่	35	16	3	10	2	66	99.48
เชียงราย	9	5	1	6	1	22	99.45
แม่ฮ่องสอน	3	0	0	1	0	4	100
พะเยา	4	0	0	1	1	6	100
ลำปาง	18	4	6	2	2	32	100
ลำพูน	2	2	0	3	1	8	100
แพร่	3	0	2	3	1	9	88.89
กำแพงเพชร	5	5	0	12	2	24	100
ตาก	4	2	2	2	1	11	90.91
น่าน	2	0	0	1	1	4	100
พิจิตร	17	3	1	4	2	27	92.59
พิษณุโลก	22	2	4	14	0	42	100
สุโขทัย	11	3	2	4	1	21	95.24
อุตรดิตถ์	6	3	1	0	2	12	100
เพชรบูรณ์	10	2	1	6	0	19	84.21

พื้นที่ปกครอง	โพลก/โพลับ ไฟเกิน	การให้บริการ	จดหน่วย พิมพ์บิล	พฤติกรรม พนักงาน	อื่นๆ	รวม	% ปิดเรื่อง
ชัยนาท	17	3	1	3	1	25	100
นครสวรรค์	54	11	3	15	6	89	95.51
ลพบุรี	12	3	3	9	0	27	77.78
สิงห์บุรี	6	1	1	6	0	14	100
อุทัยธานี	5	1	2	4	0	12	100
เลย	12	0	2	3	0	17	100
ขอนแก่น	44	27	8	28	7	114	100
นครพนม	9	3	0	2	1	15	100
บึงกาฬ	24	3	2	1	2	32	100
สกลนคร	11	12	0	5	2	30	93.33
หนองคาย	9	3	1	3	1	17	100
หนองบัวลำภู	3	7	2	2	0	14	100
อุดรธานี	59	16	7	8	9	99	97.76
กาฬสินธุ์	6	3	1	8	0	18	77.78
มหาสารคาม	14	19	0	6	3	42	80.49
มุกดาหาร	4	2	1	3	0	10	70
ยโสธร	6	19	0	1	1	27	100
ร้อยเอ็ด	6	6	6	8	2	28	100
ศรีสะเกษ	11	6	4	8	1	30	90
อำนาจเจริญ	2	0	1	3	2	8	100
อุบลราชธานี	34	7	7	5	1	54	94.34
ชัยภูมิ	15	7	3	5	4	34	90.91
นครราชสีมา	43	17	7	15	1	83	83.13
บุรีรัมย์	12	5	0	5	1	23	100
สุรินทร์	8	8	3	0	1	20	100
นครนายก	8	0	1	2	2	13	92.31
ปทุมธานี	76	33	21	33	7	170	96.99
ปราชินบุรี	17	5	4	5	1	32	100
สระแก้ว	7	4	2	5	0	18	100
สระบุรี	25	6	2	9	0	42	100
อยุธยา	49	10	5	11	3	78	100
อ่างทอง	3	1	1	0	0	5	100
จันทบุรี	7	2	0	5	2	16	100
ฉะเชิงเทรา	32	6	5	6	2	51	100

พื้นที่ปกครอง	ไฟดก/ไฟดับ ไฟเกิน	การให้บริการ	จดหน่วย พิมพ์บิล	พฤติกรรม พนักงาน	อื่นๆ	รวม	% ปิดเรื่อง
ชลบุรี	48	27	18	32	1	126	74.41
ตราด	3	1	0	0	0	4	100
ระยอง	33	8	3	9	2	55	100
กาญจนบุรี	20	6	2	9	4	41	100
นครปฐม	23	10	2	13	1	49	100
สมุทรสาคร	9	8	2	7	4	30	96.55
สุพรรณบุรี	30	4	4	13	0	51	98.04
เพชรบุรี	15	9	3	11	2	40	100
ชุมพร	34	7	7	9	4	61	100
ประจวบคีรีขันธ์	13	6	6	9	1	35	100
ระนอง	5	2	0	2	0	9	100
ราชบุรี	16	10	6	8	1	41	100
สมุทรสงคราม	2	3	0	0	0	5	100
กระบี่	30	3	1	4	2	40	95
ตรัง	30	7	1	11	4	53	100
นครศรีธรรมราช	43	11	2	18	2	76	97.33
พังงา	18	4	1	3	1	27	100
ภูเก็ต	32	5	4	8	4	53	100
สุราษฎร์ธานี	115	12	12	14	3	156	98.08
นราธิวาส	4	0	4	1	0	9	100
ปัตตานี	1	2	0	1	0	4	100
พัทลุง	3	2	2	7	0	14	100
ยะลา	5	2	2	2	0	11	100
สงขลา	26	24	8	16	1	75	98.65
สตูล	2	0	0	1	0	3	100
รวมทั้งประเทศ	1,361	476	219	509	117	2,682	96

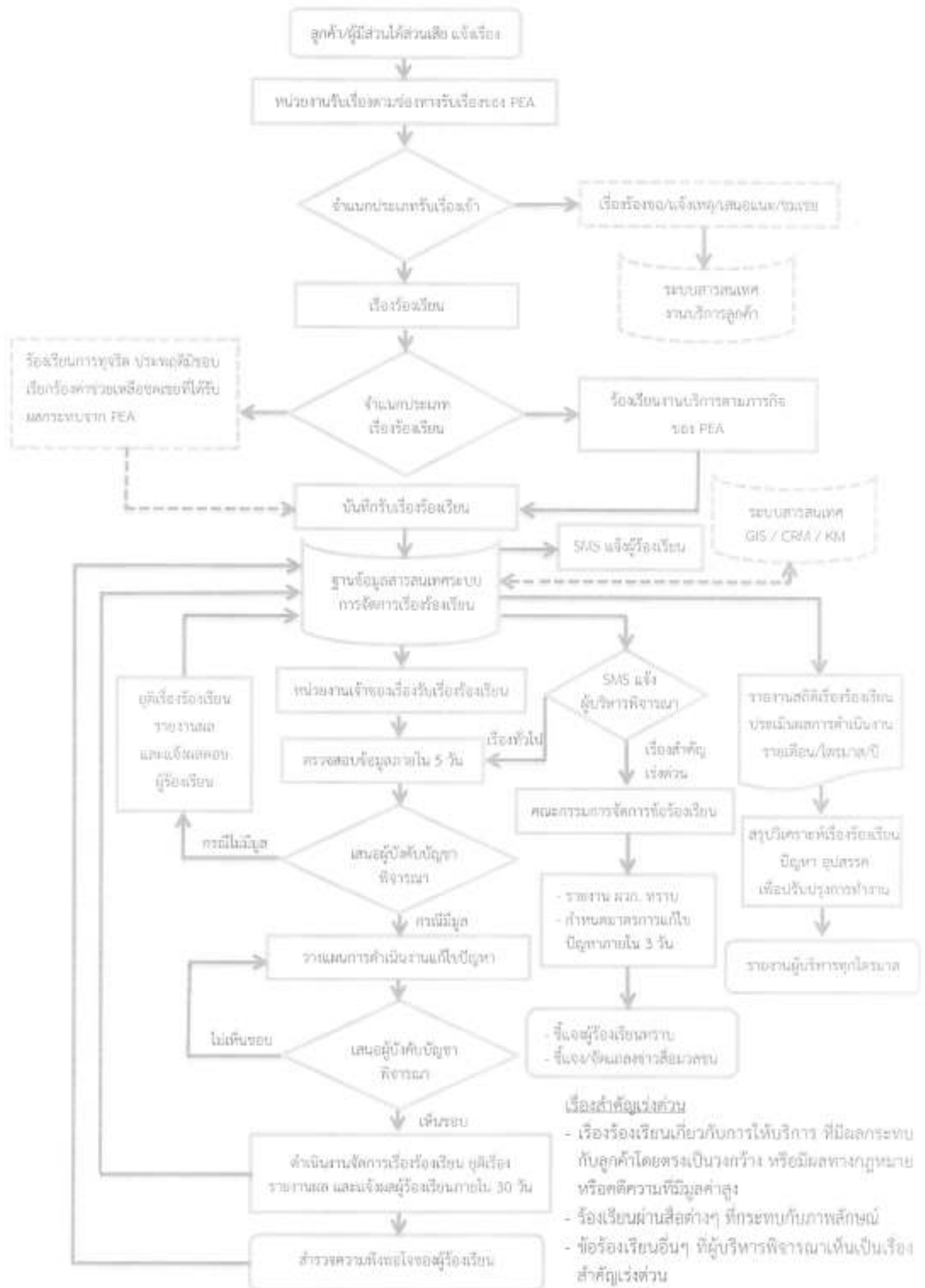


การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ธันวาคม 2557

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือคัดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/เบาะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติหรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับ กฟผ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- **ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- **ร้องเรียนงานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระเบิดคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดยาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อฯ กับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงัดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/ใบแจ้งหนี้ และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มีเสาไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรื้อเสาที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกรับเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	สพส.	Project Tracking
Web Portal สปบ. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	สสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	สปปส. สสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ผู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทย์ ไปรษณีย์	สปปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	สพส.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	สปปส. สสส. กพฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กพฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กพฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นต้น

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง จำนวน 28 แห่ง
- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่งปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

ในกรณีที่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One) พร้อมใช้งาน Call Center จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One)

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในระยะต่อไป ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายเหตุ เมื่อได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่อง จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)

2. **เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน** เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. 2545	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. 2558
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ	- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน

หมายเหตุ เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี 2545 มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับคำนวณระยะเวลา สำหรับแจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว