การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## (Work Manual)

กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1

| | |
|---|---|
| **สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4**<br>**ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4**<br>**กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4** | **อนุมัติ**<br>**(ลงชื่อ).....**<br>(.....นายเอกชัย ศักดิ์ทัศนา.....)<br>**ตำแหน่ง** รผก.(ภ1)<br>24 มิถุนายน 2559 |

A-WM-01

# คำนำ

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้า ติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ การตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าทุกช่องทาง

หนังสือคู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนมีมาตรฐานต่อไป

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานต่อไป หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่

1. แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (กบว.)
   ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1 (ฝวธ.(ภ1)) โทร. 9226
2. แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (กบว.)
   ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2 (ฝวธ.(ภ2)) โทร. 9296
3. แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (กบว.)
   ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3 (ฝวธ.(ภ3)) โทร. 9334
4. แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (กบว.)
   ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4 (ฝวธ.(ภ4)) โทร. 9395

แผนกลูกค้าและการตลาด
กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4
ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4
มิถุนายน 2559

# สารบัญ


| | | หน้า |
|---|---|---|
| 1. | วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2. | ขอบเขต | 1 |
| 3. | คำจำกัดความ | 1 |
| 4. | หน้าที่ความรับผิดชอบ | 3 |
| 5. | ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) | 4 |
| 6. | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 5 |
| 7. | มาตรฐานงาน | 7 |
| 8. | ระบบติดตามประเมินผล | 8 |
| 9. | เอกสารอ้างอิง | 8 |
| 10. | แบบฟอร์มที่ใช้ | 8 |
| 11. | ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | 9 |
| 12. | ภาคผนวก | 10 |

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ตัวอย่างรายงาน

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

อื่นๆ

- ควบคุมภายใน
- ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
- คู่มือการใช้งานระบบ e-One Portal

รายชื่อผู้จัดทำ

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม มีกระบวนการภายใน (Internal Process) ในการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการสนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า โดยสามารถจัดส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลาดังนี้

- กกท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส
- รผก.(ภ1-4) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

## 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ ทำการตรวจสอบ จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น จัดส่งรายงานให้ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) และ รผก.(ภ1-4) ภายในเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งส่งรายงานให้ กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการตามข้อสั่งการ

## 3. คำจำกัดความ

3.1 รผก.(ภ1-4) คือ รองผู้ว่าการ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4

3.2 กฟข. คือ การไฟฟ้าเขต

3.3 ฝวธ.(ภ1-4) คือ ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

3.4 กบว.(ภ1-4) คือ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

3.5 กกท. คือ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ

3.6 ผลต. กบว.(ภ1-4) คือ แผนกลูกค้าและการตลาด กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

3.7 ผู้บริหารระดับกอง คือผู้อำนวยการกอง/ รองผู้อำนวยการกอง/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง ของ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

3.8 คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ที่ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ก) 117/2557 ลว.17 ก.ย. 2557

3.9 ข้อร้องเรียน หมายถึงเหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

3.10 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หมายถึง การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานของ กฟภ. ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ e-mail ติดต่อของผู้ร้องเรียน กฟภ. จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.11 ช่องทางรับข้อร้องเรียน คือ จุดรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยใช้ระบบร้องเรียน (e-One Portal)

3.12 1129 PEA Call center คือ ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ.

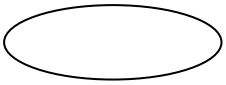
3.13 ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน หมายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ กฟภ. ใช้รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ปัจจุบันใช้ระบบร้องเรียน (e-One Portal)

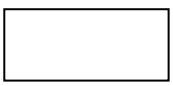
3.14 มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. คือมาตรฐานคุณภาพบริการตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ต่อท้ายบันทึก ฝสส.813/2557 ลว.26 ธ.ค. 2557

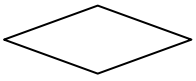
3.15 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ A คือรายงานผลการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 จากระบบสารสนเทศข้อร้องเรียน นำเสนอ กกท.ตามรูปแบบที่ กกท. กำหนด

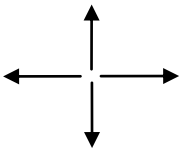
3.16 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ B คือรายงานผลการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 จากระบบสารสนเทศข้อร้องเรียน โดยมีการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะ นำเสนอ รผก.(ภ1-4) พิจารณา สั่งการ ดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในสายงานฯ จากนั้นส่งให้ กฟข.

3.17 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.17.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

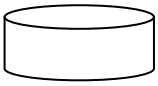
3.17.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.17.3  คือ การตัดสินใจ

3.17.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.17.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.17.6 คือ เอกสาร/รายงาน

3.17.7  คือ ฐานข้อมูล

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

4.1 รผก.(ภ1-4) ทำหน้าที่พิจารณา สั่งการ เพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในสายงานฯ

4.2 คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ทำหน้าที่ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ กฟภ. วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. พร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ผู้บริหารของ ฝวธ.(ภ1-4) และ กบว.(ภ1-4) ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอ รผก.(ภ1-4) และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.4 กกท. ทำหน้าที่รวบรวมผลการดำเนินงานตอบสนองข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานใน กฟภ. เพื่อนำเสนอ ผวก.

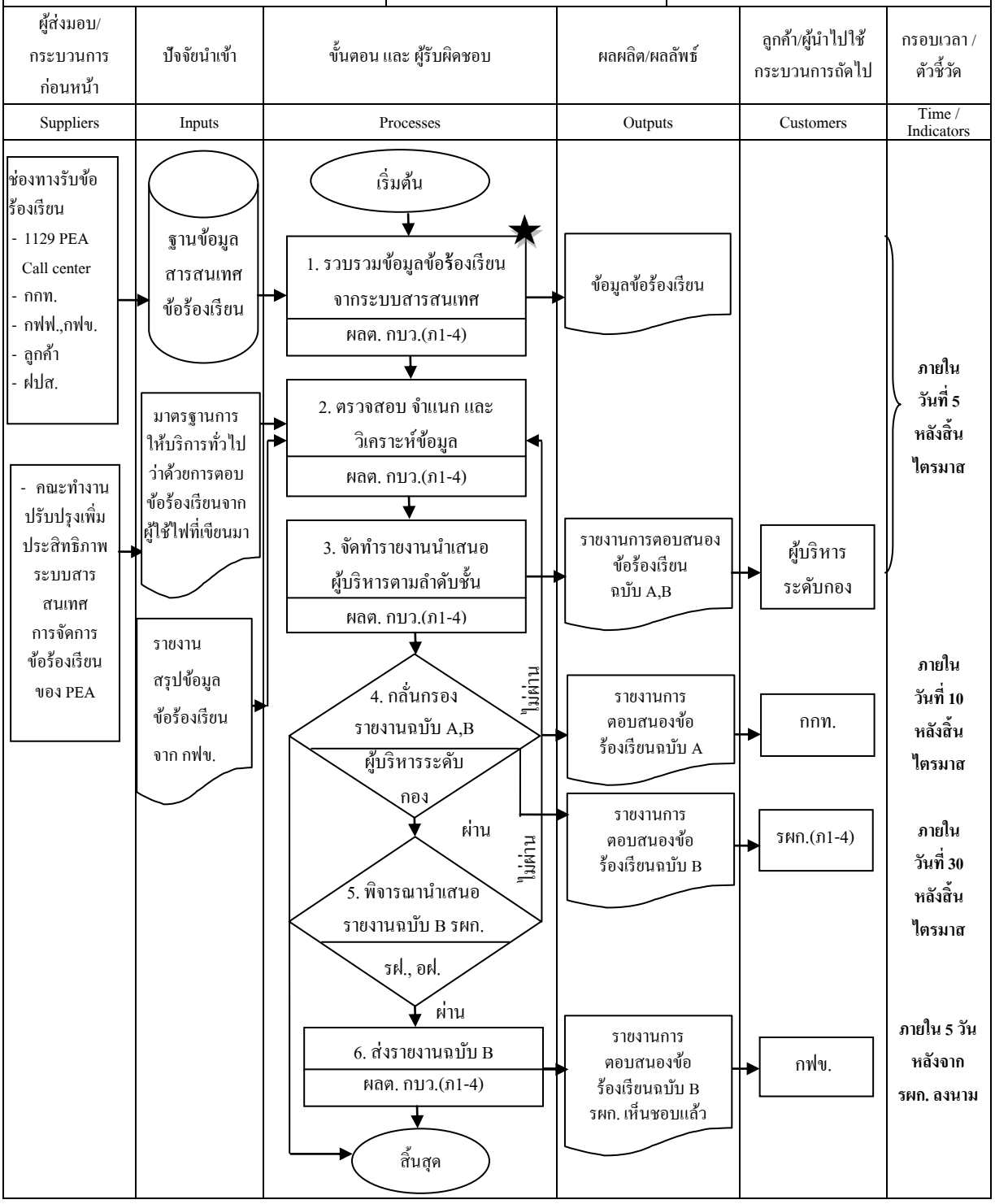
4.5 ผลต.กบว.(ภ1-4) ทำหน้าที่จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร

4.6 กฟข. ทำหน้าที่ดำเนินการตามข้อสั่งการของ รผก.(ภ1-4)

4.7 1129 PEA Call center ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และบันทึกลงในฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน (ปัจจุบัน 1129 PEA Call center เป็นส่วนหนึ่งในช่องทางการรับเรื่องข้อร้อง เรียนในระบบ e-One Portal

## 5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

| ชื่อกระบวนการ : จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน | ผู้รับผิดชอบ : กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 | ตัวชี้วัดของกระบวนการ : |
|---|---|---|



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ

ผลต.กบว.(ภ1-4) รวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ( ปัจจุบันระบบ e-One Portal : http://complaint.pea.co.th) ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส

6.2. ตรวจสอบ จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล

ผลต.กบว.(ภ1-4) ตรวจสอบ จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนดังนี้

6.2.1. ตรวจสอบ จำแนกข้อร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศและข้อมูลรายงานจาก กฟข. แยกเป็นรายเขต ดังนี้

6.2.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ไม่รวมเรื่องลับ/ทุจริต และคัดแยกข้อร้องเรียนที่ซ้ำกันออก

6.2.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด

6.2.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนสถานะ “ปิด”

- ข้อร้องเรียนปิดงานภายในกำหนด 30 วัน นับจากวันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.
- ข้อร้องเรียนปิดงานไม่ทันภายในกำหนด 30 วัน นับจากวันที่สร้างเรื่องในระบบฯ

6.2.1.4 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างรอดำเนินการและดำเนินการ

6.2.1.5 สรุปร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนปิดงานภายในกำหนด 30 วัน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดงานทั้งหมด}} \times 100$$

6.2.2 ตรวจสอบและจำแนกข้อร้องเรียนแยกตามประเภท และรายเขต ประกอบด้วย 6 ประเภท ดังนี้

6.2.2.1 คุณภาพไฟฟ้า

6.2.2.2 การให้บริการ

6.2.2.3 พฤติกรรมพนักงาน

6.2.2.4 การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

6.2.2.5 การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

6.2.2.6 อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

6.2.2.7 ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

6.3 จัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น ดังนี้

6.3.1 รายงานฉบับ A

ผลต.กบว.(ภ1-4) จัดทำรายงานฉบับ A ตามแบบฟอร์มที่ กกท. กำหนด

6.3.2 รายงานฉบับ B

ผลต.กบว.(ภ1-4) จัดทำบันทึกรายงานฉบับ B โดยใช้ข้อมูลตามรายงานฉบับ A และเพิ่มข้อมูลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ เช่น การตอบสนองข้อร้องเรียนประจำไตรมาส/สะสม จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภทประจำไตรมาส/สะสม เปรียบเทียบข้อร้องเรียนในแต่ละเดือนแยกตาม กฟข. จำแนกรายละเอียดข้อร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก และข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ เป็นต้น

6.4 กลั่นกรองรายงาน ฉบับ A,B

ผู้บริหารระดับกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 (อก./รก./ชก.) ตรวจสอบและกลั่นกรองงาน รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ A,B ภายในระยะเวลาที่กำหนด (รายงานฉบับ A = ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส, รายงานฉบับ B = ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส)

6.4.1 กรณีผ่านการกลั่นกรอง และลงนาม โดยผู้บริหารแล้วจึงดำเนินการส่งบันทึกรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยฉบับ A ส่งต่อให้ กกท. เพื่อดำเนินการ และ ฉบับ B ส่งรายงานนำเสนอ รฝ.วธ.(ภ1-4), อฝ.วธ.(ภ1-4) เพื่อพิจารณาต่อไป

6.4.2 กรณีไม่ผ่านการพิจารณา ส่งกลับ ผลต.กบว.(ภ1-4) เพื่อปรับแก้ไขรายงาน

6.5 พิจารณานำเสนอรายงานฉบับ B รผก.

อฝ.วธ./รฝ.วธ.(ภ1-4) พิจารณารายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ B นำเสนอ รผก.(ภ1-4)

6.5.1 กรณีผ่านการเห็นชอบ อฝ.วธ./รฝ.วธ.(ภ1-4) ลงนามและส่งบันทึกให้ รผก.(ภ1-4) พิจารณาต่อไป

6.5.2 กรณีไม่ผ่านการเห็นชอบ ส่งกลับ ผลต. กบว.(ภ1-4) เพื่อปรับแก้ไขรายงานและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในข้อ 6.2-6.4

6.6 ส่งรายงานฉบับ B

ผลต.กบว.(ภ1-4) ส่งรายงานฉบับ B ที่ได้รับความเห็นชอบหรือมีข้อสั่งการจาก รผก.(ภ1-4) ให้ กฟข. เพื่อทราบหรือดำเนินการต่อไป ภายใน 5 วันหลังจาก รผก.(ภ1-4) ลงนาม

**7. มาตรฐานงาน**

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

| ขั้นตอน/กิจกรรม | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม |
|---|---|
| 1. รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ | 1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลจากจากระบบสารสนเทศ (ระบบ e-One Portal)<br>1.2 ดำเนินการภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส |
| 2. การตรวจสอบ จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูล | 2.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล |
| 3. จัดทำรายงานข้อร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น | 3.1 ฉบับ A : ความถูกต้องและครบถ้วนของรายงาน<br>3.2 ฉบับ B : ความถูกต้อง ครบถ้วน มีการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะ |
| 4. กลั่นกรองงาน รายงานฉบับ A,B | 4.1 ความถูกต้องครบถ้วนของรายงาน<br>4.2 ส่งทันภายในกำหนด<br>- ฉบับ A ส่ง กกท. ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส<br>- ฉบับ B ส่ง ฝวธ.(ภ1-4) ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส |
| 5. พิจารณานำเสนอรายงานฉบับ B รผก. | 5.1 ความถูกต้องและครบถ้วนของรายงาน<br>5.2 ส่ง รผก. (ภ1-4) ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส |
| 6. ส่งรายงานฉบับ B | 6.1 ความถูกต้องและครบถ้วนของรายงาน<br>6.2 ส่ง กฟข. ภายใน 5 วันหลัง รผก.(ภ1-4) ลงนาม |

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 จัดทำรายงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ดำเนินงานทุกขั้นตอนแล้วเสร็จภายในกำหนด

- ฉบับ A ส่ง กกท. ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส
- ฉบับ B ส่ง รผก. (ภ1-4) ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส และ ส่ง กฟข. ภายใน 5 วันหลัง รผก.(ภ1-4) ลงนาม

**8. ระบบติดตามประเมินผล**

| รายการตรวจสอบติดตาม | ผู้ตรวจติดตาม | ผู้รับการตรวจติดตาม | กรอบเวลาในการประเมินผล |
|---|---|---|---|
| 1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)<br>2. มาตรฐานงาน<br>3. แบบฟอร์มที่ใช้<br>4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป<br>5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม<br>6. อื่น ๆ<br>- ควบคุมภายใน<br>- SLA | ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 | แผนกลูกค้าและการตลาด ภาค 1-4 | อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อนเดือน ต.ค. |

**9. เอกสารอ้างอิง**

- อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ต่อท้ายบันทึก ฝสส.813/2557 ลว.26 ธ.ค. 2557

**10. แบบฟอร์มที่ใช้**

- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส ตามบันทึกเลขที่

กกท.(ปส.) 288/2559 ลว.16 มี.ค. 2559 (ตามขั้นตอนที่ 3)

**11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน**

11.1 Web Browser : Internet Explorer หรือ Chrome ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ

11.2 ระบบงาน e-One Portal ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ

11.3 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบ จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล

11.4 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 3 จัดทำรายงาน

11.5 ระบบงาน Infoma ขั้นตอนที่ 4-5-6 การจัดส่งรายงาน

# ภาคผนวก

# ตัวอย่าง

## แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ตามบันทึกเลขที่ กกท.(ปส.) 288/2559 ลว.16 มี.ค. 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# บันทึก

จาก กกท. ถึง ฝวธ.(ภ1-4)
เลขที่ กกท.(ปส) 288 /2559 วันที่ 16 มี.ค. 2559
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2559

เรียน อฝ.วธ.(ภ1-4)

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ กฟภ. 17/2557 สั่ง ณ วันที่ 7 พ.ย. 2557 เรื่องโครงสร้างการบริหารงานของ กฟภ. โดยให้ กกท. เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก กฟภ. อย่างเป็นระบบครบทุกกระบวนงานและครบทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2558 เป็นต้นไป นั้น

ในการนี้ กกท. ฝวก. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเพื่อสรุปจัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2559 ซึ่งมีรายละเอียดดังแนบ ภายในวันที่ 11 เม.ย. 2559 เพื่อจะได้ทำรายงานสรุปรายงาน ผวก. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(น.ส.สุพัตรา พันธ์โสดถี)
อก.กท.

กกท.
โทร. 6163 และ 6168

## รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียน
## ไตรมาสที่ 1/2559

### 1. จำนวนข้อร้องเรียนและการตอบชี้แจง

ตารางที่ 1.1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2559

| รายละเอียด | ภาค1 (เรื่อง) | | | ภาค2 (เรื่อง) | | | ภาค3 (เรื่อง) | | | ภาค4 (เรื่อง) | | | สนญ. (เรื่อง) | รวม (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | น1 | น2 | น3 | ก1 | ก2 | ก3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท (คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า การอุกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่นๆ) | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิก (จำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอยกเลิก หรือตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ใช่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กฟภ.) | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | | | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 1.2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสม ไตรมาสที่ 1/2559

| รายละเอียด | ภาค1 (เรื่อง) | | | ภาค2 (เรื่อง) | | | ภาค3 (เรื่อง) | | | ภาค4 (เรื่อง) | | | สนญ. (เรื่อง) | รวม (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | น1 | น2 | น3 | ก1 | ก2 | ก3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมดทุกประเภท | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด(สะสม) | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม = (ข้อ 4.1) + (ข้อ 4.2) | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.) | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.) | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด (สะสม) = (ข้อ 4.1) x 100 / (ข้อ 4) | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. อยู่ระหว่างดำเนินการ = (ข้อ 3) – (ข้อ 4) | | | | | | | | | | | | | | |

2. ข้อร้องเรียนแยกตามประเภท

ตารางที่ 2.1 จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ไตรมาสที่ 1/2559

| ประเภทข้อร้องเรียน | ไตรมาสที่ 1/2559 (เรื่อง) | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ภาค1 | | | ภาค2 | | | ภาค3 | | | ภาค4 | | | สนญ. | รวม |
| | น1 | น2 | น3 | อ1 | อ2 | อ3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. การลูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. อื่นๆ* | | | | | | | | | | | | | | |
| รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6) | | | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 2.2 จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท สะสม ไตรมาสที่ 1/2559

| ประเภทข้อร้องเรียน | ไตรมาสที่ 1/2559 (เรื่อง) | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ภาค1 | | | ภาค2 | | | ภาค3 | | | ภาค4 | | | สนญ. | รวม |
| | น1 | น2 | น3 | อ1 | อ2 | อ3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. การลูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. อื่นๆ* | | | | | | | | | | | | | | |
| รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6) | | | | | | | | | | | | | | |

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ – ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

รายงานสถิติเรื่องข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)
ไตรมาสที่ 1/2559

1. จำนวนข้อร้องเรียนและการตอบชี้แจง

ตารางที่ 1.1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2559

| รายละเอียด | ภาค1 (เรื่อง) | | | ภาค2 (เรื่อง) | | | ภาค3 (เรื่อง) | | | ภาค4 (เรื่อง) | | | สนญ. (เรื่อง) | รวม (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | น1 | น2 | น3 | อ1 | อ2 | อ3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทุจริต ประพฤติมิชอบ | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิก (จำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอยกเลิก หรือ ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ใช่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กฟภ.) | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ | | | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 1.2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสม ไตรมาสที่ 1/2559

| รายละเอียด | ภาค1 (เรื่อง) | | | ภาค2 (เรื่อง) | | | ภาค3 (เรื่อง) | | | ภาค4 (เรื่อง) | | | สนญ. (เรื่อง) | รวม (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | น1 | น2 | น3 | อ1 | อ2 | อ3 | ก1 | ก2 | ก3 | ต1 | ต2 | ต3 | | |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมด | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด (สะสม) | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการสะสม | | | | | | | | | | | | | | |

# ตัวอย่างรายงาน

# รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ A

# บันทึก

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ1) ถึง กกท.

**เลขที่** กบว.(ภ1)(ลต.) 359 / 2559 **วันที่** 1 มี.ค. 2559

**เรื่อง** รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ Project Tracking ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำไตรมาสที่ 1/ 2559

เรียน อก.กท.

ตามบันทึก กกท.(ปส). 288/2559 ลว. 16 มี.ค. 2559 แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเพื่อสรุปจัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2559 นั้น

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบ Project Tracking ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำไตรมาสที่ 1 (ม.ค.-มี.ค.) ปี 2559 มีรายละเอียดดังนี้.-

1. จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2559

หน่วย : ราย

| รายละเอียด | กฟน.1 | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |
|---|---|---|---|---|
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท (คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า การลูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและอื่นๆ) | 31 | 31 | 37 | 99 |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด (จำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอยกเลิก หรือตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ใช่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กฟภ.) | 4 | - | - | 4 |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) - (ข้อ 2) | 27 | 31 | 37 | 95 |

2. จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสม ไตรมาสที่ 1/2559

หน่วย : ราย

| รายละเอียด | กฟน.1 | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |
|---|---|---|---|---|
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมดทุกประเภท | 31 | 31 | 37 | 99 |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด | 4 | - | - | 4 |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก (1) - (2) | 27 | 31 | 37 | 95 |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม (4.1+ 4.2) | 27 | 27 | 30 | 84 |
| 4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.) | 27 | 27 | 30 | 84 |
| 4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.) | - | - | - | - |
| 5. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด (สะสม) (ข้อ 4.1) x 100 / (ข้อ 4) | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 6. อยู่ระหว่างดำเนินการ(ข้อ 3) – (ข้อ 4) | - | 4 | 7 | 11 |

3. จำนวนข้อร้องเรียน ...

3. จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ไตรมาสที่ 1/2559

หน่วย : ราย

| ประเภทข้อร้องเรียน | กฟน.1 | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |
|---|---|---|---|---|
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | 4 | 11 | 18 | 33 |
| 2. การให้บริการ | 10 | 4 | 6 | 20 |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 4. จดหน่วย/พิมพ์บิล | 5 | - | 3 | 8 |
| 5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | - | 3 | - | 3 |
| 6. อื่นๆ* | 5 | 9 | 6 | 20 |
| **รวมทั้งสิ้น (ข้อ 1-6)** | 27 | 31 | 37 | 95 |

**หมายเหตุ** * ประเภท อื่นๆ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

4. จำนวนข้อร้องเรียนและการตอบชี้แจงผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ไตรมาสที่ 1/2559

หน่วย : ราย

| รายละเอียด | ภาค1 (เรื่อง) | | | รวม(เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|
| | น1 | น2 | น3 | |
| 1. จำนวนข้อร้องเรียนทุจริต ประพฤติมิชอบ | - | 1 | - | 1 |
| 2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิก (จำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอยกเลิก หรือ ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กฟภ.) | - | - | - | - |
| 3. คงเหลือจำนวนข้อรองเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก = (ข้อ 1) – (ข้อ 2) | - | 1 | - | 1 |
| 4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง | - | - | - | - |
| 5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ | - | - | - | - |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(น.ส.วรรณรัตน์ อนุเสถียร)
รก.บว. รักษาการแทน
อก.บว.(ภ1)

ผลต. กบว.(ภ1)
โทร.9226

# รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับ B

ฝวธ.(ภ๑)
เลขที่ 3956 เวลา.....
วันที่ ๒๗ พ.ค. ๒๕๕๙

สรก.(ภ๑)
เลขที่ 3264
วันที่ ๓๐ พ.ค. ๒๕๕๙

# บันทึก

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ1) ถึง ฝวธ.(ภ1)

เลขที่ กบว.(ภ1)(ลต.) 528 / 2559 วันที่ 27 พ.ค. 2559

เรื่อง รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียน (E-One Portal) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2559

เรียน อฝ.วธ.(ภ1) ผ่าน รฝ.วธ.(ภ1) ๒๗ พ.ค. ๒๕๕๙

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ก.ค. 2557 ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มาใช้กับทุกหน่วยงาน ภายในปี 2558 และให้สายงานฯ สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนรายงานผู้บริหารทราบทุกไตรมาส นั้น (เอกสารแนบ 1)

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียน (E-One Portal) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ดังนี้.-

**1. จำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาส 1/2559 (ม.ค. - มี.ค. 2559)**

| รายละเอียด | กฟน.1 (เรื่อง) | กฟน.2 (เรื่อง) | กฟน.3 (เรื่อง) | ภาค 1 (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|
| **1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท** (คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและอื่นๆ) | 31 | 31 | 37 | 99 |
| **2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด** (จำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนขอยกเลิก หรือตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ใช่เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กฟภ.) | 4 | - | - | 4 |
| **3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนไม่รวมสถานะยกเลิก** = (ข้อ 1) - (ข้อ 2) | 27 | 31 | 37 | 95 |
| **4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง** = (ข้อ 4.1) + (ข้อ 4.2) | 27 | 27 | 30 | 84 |
| **4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน** | 27 | 27 | 30 | 84 |
| **4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด** | - | - | - | - |
| **5. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด** = (ข้อ 4.1) x 100 / (ข้อ 4) | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| **6. อยู่ระหว่างดำเนินการ** = (ข้อ 3) – (ข้อ 4) | - | 4 | 7 | 11 |

/2. จำนวนข้อร้องเรียน ...

2. จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภท ไตรมาส 1/2559

| ประเภทข้อร้องเรียน | กฟน.1 (เรื่อง) | กฟน.2 (เรื่อง) | กฟน.3 (เรื่อง) | ภาค 1 (เรื่อง) |
|---|---|---|---|---|
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | 4 | 11 | 18 | 33 |
| 2. การให้บริการ | 10 | 4 | 6 | 20 |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 4. จดหน่วย/พิมพ์บิล | 5 | - | 3 | 8 |
| 5. การดูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | - | 3 | - | 3 |
| 6. อื่นๆ* | 5 | 9 | 6 | 20 |
| รวมทั้งสิ้น (ข้อ 1-6) | 27 | 31 | 37 | 95 |

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

3. ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1/2559 และเกณฑ์วัดการลดจำนวนข้อร้องเรียนปี 2559

3.1 เป้าหมายตามเกณฑ์วัดการลดจำนวนข้อร้องเรียนปี 2559 (เอกสารแนบ 2)

| หน่วยงาน | Interval (เรื่อง) | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ระดับ 1 | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
| กฟน.1 | 4 | 143 | 139 | 135 | 131 | 127 |
| กฟน.2 | 4 | 141 | 137 | 133 | 129 | 125 |
| กฟน.3 | 4 | 149 | 145 | 141 | 137 | 133 |
| ภาค 1 | 12 | 433 | 421 | 409 | 397 | 385 |

3.2 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2559 กับ ไตรมาสที่ 1/2558

| รายการ | กฟน.1 | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |
|---|---|---|---|---|
| จำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2558 (เรื่อง) | 10 | 16 | 19 | 45 |
| จำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2559 (เรื่อง) | 27 | 31 | 37 | 95 |
| เพิ่มขึ้น/(ลดลง) | 17 | 15 | 18 | 50 |
| เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ร้อยละ | 170.00 | 93.75 | 94.74 | 97.92 |

3.3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1/2559 ระหว่าง ภาค 1-4 (เอกสารแนบ 3)

| รายการ | ภาค 1 | ภาค 2 | ภาค 3 | ภาค 4 |
|---|---|---|---|---|
| จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | 95 | 117 | 200 | 175 |
| ร้อยละการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน | 100.00 | 74.03 | 97.63 | 67.70 |

/3.4 ประมาณการ...

3.4 ประมาณการผลการดำเนินงานของ ภาค 1 ณ สิ้นปี 2559 (เอกสารแนบ 4)

| หน่วยงาน | ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2559 | ประมาณการผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2559 | |
|---|---|---|---|
| | | ราย | เกณฑ์ประเมิน |
| กฟน.1 | 27 | 144 | ระดับ 1 |
| กฟน.2 | 31 | 142 | ระดับ 1 |
| กฟน.3 | 37 | 150 | ระดับ 1 |
| ภาค 1 | 95 | 436 | ระดับ 1 |

ประมาณการโดยใช้ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1/2559 บวกด้วยเป้าหมายเกณฑ์วัดจำนวนข้อร้องเรียนระดับ 5 ของไตรมาส 2-4/2559

**4. ช่องทางการร้องเรียนของ ภาค 1 ไตรมาส 1/2559**

หน่วย : เรื่อง

| กฟภ. / ช่องทางการร้องเรียน | กฟน.1 | กฟน.2 | กฟน.3 | ภาค 1 |
|---|---|---|---|---|
| 1. Call Center | 16 | 16 | 21 | 53 |
| 2. ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4 | - | - | - | - |
| 3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ | - | 1 | 1 | 2 |
| 4. www.pea.co.th | 10 | 12 | 8 | 30 |
| 5. ตู้ ปอ. 150 | - | - | - | - |
| 6. สื่อมวลชน | - | - | - | - |
| 7. สปน.สตง. | - | 1 | 4 | 5 |
| 8. ศูนย์ดำรงธรรม | 1 | 1 | - | 2 |
| 9. สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต | - | - | 3 | 3 |
| 10. สื่อสังคมออนไลน์ | - | - | - | - |
| 11. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต | - | - | - | - |
| 12. PEA Mobile | - | - | - | - |
| **รวม** | **27** | **31** | **37** | **95** |

**5. ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทและกลุ่มลูกค้า ไตรมาส 1/2559**

หน่วย : เรื่อง

| รายการ | คุณภาพไฟฟ้า | การให้บริการ | พฤติกรรมพนักงาน | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | อื่นๆ | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| บ้านอยู่อาศัย | 23 | 12 | 7 | 8 | 3 | 17 | 70 |
| พาณิชย์ | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 4 |
| อุตสาหกรรม | - | - | - | - | - | - | - |
| อื่นๆ | 8 | 4 | 4 | - | - | 5 | 21 |
| **รวม** | **33** | **17** | **11** | **8** | **3** | **23** | **95** |

/ 6. การเปรียบเทียบ ...

6. การเปรียบเทียบข้อร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องไตรมาสที่ 1 ระหว่างปี 2558 และปี 2559

หน่วย : เรื่อง

| รายการ | ปี 2558 | ปี 2559 | เพิ่มขึ้น/(ลดลง) | |
|---|---|---|---|---|
| | | | เรื่อง | ร้อยละ |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | 21 | 33 | 12 | 57.14 |
| 2. การให้บริการ | 8 | 20 | 12 | 150.00 |
| 3. พฤติกรรมพนักงาน | 10 | 11 | 1 | 10.00 |
| 4. จดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | 5 | 8 | 3 | 60.00 |
| 5. การลูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | - | 3 | 3 | 100.00 |
| 6. อื่นๆ | - | 20 | 20 | 100.00 |
| **รวม** | **44** | 75 | **31** | 70.46 |

จากการติดตามสถิติข้อมูลการร้องเรียนไตรมาส 1/2559 สรุปได้ดังนี้

1. กฟน.1-2-3 มีจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2558 ทุกเขตแต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับภาคอื่น พบกว่า ภาค 1 มีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยที่สุด และมีผลการดำเนินงานตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วันได้ดีที่สุด ร้อยละ 100.00

2. ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือผ่านช่องทาง Call Center รองลงมาคือร้องเรียนผ่าน Website ของ PEA และ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ตามลำดับ

3. กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือประเภทบ้านอยู่อาศัย รองลงมาคือประเภทอื่นๆ และพาณิชย์ตามลำดับ

4. ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการ พฤติกรรมพนักงานและเรื่องอื่นๆ ตามลำดับ

5. ประมาณการผลการดำเนินงานของ ภาค 1 ณ สิ้นปี 2559 เกณฑ์วัดจำนวนข้อร้องเรียนได้ ระดับ 1

7. ข้อเสนอแนะ

กบว.(ภ1) พิจารณาแล้ว สาเหตุที่จำนวนข้อร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการปรับปรุงระบบจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบ e-One Portal ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงช่องทาง Website ของ กฟภ. ได้ง่ายขึ้น อีกทั้งนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 3 ได้กำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าทราบ ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้โดยสะดวก และให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ภาค 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ กฟข. นำข้อมูลการร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจการดำเนินการด้านคุณภาพไฟฟ้าและกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

2. ให้ ผจก.กฟฟ. นำเรื่องร้องเรียนเป็นวาระหนึ่งของการประชุมการไฟฟ้าทุกครั้งและกำชับเรื่องมารยาทในการให้บริการของพนักงาน และลูกจ้าง

/ 3. ให้คณะกรรมการ ...

5

3. ให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน รายงานผู้บริหารพิจารณาสั่งการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ภ1) พิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้ง กฟน.1-3 ดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายสำเร็จ กลิ่นขจร)
อก.บว.(ภ1)

เรียน รผก.(ภ1) ผ่าน ผชช.13 สรก.(ภ1)

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามที่ กบว.(ภ1) เสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายอภชัย ศักดิ์ทัศนา)
รผก.(ภ๑)

(นางจันทร์จิรา ธัญญาโภชน์)
อฝ.วช.(ภ๑)

เรียน อก.บว.(ภ๑)

(นางจันทร์จิรา ธัญญาโภชน์)
อฝ.วช.(ภ๑)

(นายสำเร็จ กลิ่นขจร)
อก.บว.(ภ๑)

ผลต. กบว.(ภ1)
โทร.9226

# กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

# บันทึก

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

**จาก** คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ **ถึง** รผก.(ส)/ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
**เลขที่** ฝสส.๙๐๓/๒๕๕๗ **วันที่** ๒๖ ธ.ค. ๒๕๕๗
**เรื่อง** ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
**อ้างถึง** คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลว. ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗

**เรียน** รผก.(ส)/ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

**๑. เรื่องเดิม**

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งผู้มีรายนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA อำนาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

**๒. ข้อมูล**

๒.๑ ด้วยปัจจุบัน PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง (เอกสารแนบ ๑) ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อการให้บริการที่ดี ตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๘ เม.ย. ๒๕๔๕

๒.๑.๒ กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน (P ๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

๒.๑.๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓

๒.๒ จากข้อมูลสถิติจำนวนข้อร้องเรียน และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ที่ผ่านมาในช่วงปี ๒๕๕๔ – ๒๕๕๖ เป็นดังนี้

๒.๒.๑ จำนวนข้อร้องเรียน (จำแนกตามประเภทเรื่อง)

| ปี พ.ศ. | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | คุณภาพไฟฟ้า | บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน | จดหน่วย พิมพ์บิล | ไม่มีไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ | รวม |
| ๒๕๕๔ | ๑,๖๕๙ | ๑,๒๒๓ | ๕๓๐ | ๒๐๒ | ๑๖๐ | ๓,๗๗๔ |
| ๒๕๕๕ | ๑,๓๙๙ | ๑,๖๗๔ | ๖๙๒ | ๑๘๖ | ๑๗๒ | ๔,๑๒๓ |
| ๒๕๕๖ | ๒,๕๘๓ | ๒,๘๐๒ | ๖๕๑ | ๓๗๐ | ๒๓๒ | ๖,๖๓๘ |

๒.๒.๒ ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ตอบสนอง/ยุติเรื่องร้องเรียน | % ตอบสนองข้อร้องเรียน |
|---|---|---|---|
| ๒๕๕๔ | ๓,๗๗๔ | ๓,๔๑๖ | ๙๐ |
| ๒๕๕๕ | ๔,๑๒๓ | ๓,๒๐๓ | ๗๘ |
| ๒๕๕๖ | ๖,๖๓๘ | ๕,๑๒๐ | ๗๗ |

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 ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในช่วงก่อนปี ๒๕๕๗ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๑๑๒๙ 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 | ไม่มีไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ | รวม |
| ม.ค. - ก.ย. | ๑,๓๖๑ | ๙๘๕ | ๒๑๙ | ๙ | ๑๐๘ | ๒,๖๘๒ |

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ | | | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ | |
|---|---|---|---|---|---|
| | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ตอบสนองยุติเรื่อง | % ตอบสนองข้อร้องเรียน | เป้าหมายระดับ ๕ | ผลการดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย. | ๒,๖๘๒ | ๒,๕๗๔ | ๙๖ | ๙๐ | ระดับ ๕ |

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

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) | | | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ | |
|---|---|---|---|---|---|
| | คุณภาพไฟฟ้า | บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน | รวม | เป้าหมายระดับ ๕ | ผลการดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย. | ๑,๓๖๑ | ๙๘๕ | ๒,๓๔๖ | ๒,๔๗๔ | ระดับ ๕ |

หมายเหตุ คาดการณ์ปลายปี ๒๕๕๗ จำนวนข้อร้องเรียนข้อ ๓) รวมประมาณ ๒,๖๕๐ เรื่อง ได้ค่าระดับ ๔.๖๕

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

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงขององค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๘ กำหนดแผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด ๓.๒ 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 ที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 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. พาณิชย์<br>๓. บ้านอยู่อาศัย ๔. อื่นๆ | ๑. คุณภาพไฟฟ้า ๒. การให้บริการ<br>๓. พฤติกรรมพนักงาน ๔. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า<br>๕. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ๖. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย |

๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกรับเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

| ช่องทางรับเรื่อง | ระบบบันทึกรับเรื่อง | แจ้งข้อมูล SMS |
|---|---|---|
| ๑๑๒๙ PEA Call Center | ระบบ Project Tracking | ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังรับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน |
| Web Portal สปน. (www.1111.go.th / โทร. ๑๑๑๑ ) | ระบบ CPN e-One Portal Service | ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังรับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน<br><br>ส่ง SMS ภายใน ๓๐วันภายหลังรับเรื่องจากลูกค้า<br>- แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ/ปิดเรื่อง |
| ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. | | |
| สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม. | | |
| Website PEA (www.pea.co.th) | | |
| รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA | | |
| หนังสือร้องเรียนจากภายนอก | | |

๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA | ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๔๕ | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘ |
|---|---|---|
| **มาตรฐานการให้บริการทั่วไป** | | |
| การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา | ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๓๐ วันทำการ | - ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน<br>- ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน |

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA | ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๔๕ | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘ |
|---|---|---|
| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน | | |
| ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วันทำการ | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วัน |

**๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ**

เพื่อให้ PEA ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีประสิทธิผล และมีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

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

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

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในระยะเริ่มต้นเห็นควรมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ติดตามประเมินผลงาน จากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ – ๓.๔

(นายชาติชาย ภุมรินทร์) รฝ.สส./หัวหน้าคณะทำงาน

(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์) อก.ลส./รองหัวหน้าคณะทำงาน

(น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ์) รก.พค./คณะทำงาน

(น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา) ชก.นผ.(จ๑)/คณะทำงาน

(นายขจรเกียรติ อัศวเบ็ญจาง) ชก.จท.(จ๓)/คณะทำงาน

(นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ) หผ.บล.กจท.(จ๒)/คณะทำงาน

(นายวรบุตร เอี่ยมศิลา) หผ.บล.กจท.(จ๔)/คณะทำงาน

(นางนลินี พรมอินคำ) หผ.วป.กพส./คณะทำงาน

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร) ชผ.ธต.กบล.ก.๓/คณะทำงาน

(นางดุสิตา เดชะคุปต์) หผ.บล.กลส./คณะทำงานและเลขานุการ

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

# อื่น ๆ

2

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(กบ1)
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 20 มิถุนายน 2559

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br><br>วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลการนำเสนอผู้บริหารได้ถูกต้องครบถ้วน และทันภายในกำหนด | - ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน และไม่ทันตามกำหนด<br><br>สาเหตุ :<br>1. ระบบ e-One Portal<br>- ระบบขัดข้อง<br>- ข้อมูลในระบบซ้ำ<br>- Call Center บันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง<br><br>2. ผู้ปฏิบัติงาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญ | - แจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบทราบและแก้ไข<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- กำหนดให้ส่งข้อมูลจากระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส<br><br>- จัดทำคู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- บันทึกจาก กกพ. เรื่องการรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน | เพียงพอ | | | | ผลต. |

3

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(ก1)

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 20 มิถุนายน 2559

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่มีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อ) | | - อนุมัติ ผวก. สว.29 ธ.ค. 2557 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA<br>- มีปฏิทินการปฏิบัติงานของแผนกเพื่อวางแผนการจัดทำรายงาน | | | | | |

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่มีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ
1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน .....
( นายสำเร็จ กลิ่นขจร )
ตำแหน่ง อกบว.(ก1)
วันที่ 21 มิ.ย. 2559

1

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

**ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(ภ2)**

**ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2559 – 30 มิ.ย. 2559**

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| - กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br><br>วัตถุประสงค์ :<br>เพื่อให้มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลฯ นำเสนอผู้บริหารได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันภายในกำหนด | - ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และ ไม่ทันตามกำหนด<br>สาเหตุ :<br>1. ระบบ e-One Portal<br>- ระบบขัดข้อง<br>- ข้อมูลในระบบซ้ำ<br>- Call Center บันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง<br><br>2. ผู้ปฏิบัติงาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญ | - แจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบทราบและแก้ไข<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br><br>- คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- บันทึกจาก กกท. เรื่องการรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน | เพียงพอ | | | | ผลต. |

2

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

**ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(ภ2)**

**ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2559 – 30 มิ.ย. 2559**

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | - อนุมัติ ผวก. ลว.26 ธ.ค. 2557 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA<br>- มีปฏิทินการปฏิบัติงานของแผนกเพื่อวางแผนการจัดทำรายงาน | | | | | |

**หมายเหตุ** : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน .....

( นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ )

ตำแหน่ง หผ.ลต. กบว.(ภ2)

วันที่ 2 1 มิ.ย. 2559

กระดาษทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(ก3)
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 20 มิถุนายน 2559

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br><br>วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลการนำเสนอผู้บริหารได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันภายในกำหนด | - ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทันตามกำหนด<br><br>สาเหตุ :<br>1. ระบบ E-one<br>- ระบบขัดข้อง<br>- ข้อมูลในระบบซ้ำ<br>- Call Center บันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง | - แจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบทราบและแก้ไข<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- กำหนดให้ตั้งข้อมูลจากระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส | เพียงพอ | | | | ผลต. |
| | 2. ผู้ปฏิบัติงาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญ | - จัดทำคู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br>- มีการถ่ายทอดงาน OJT<br>- บันทึกจาก กกท. เรื่องการรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน | | | | | |

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

**ชื่อหน่วยงาน ผลต. กบว.(ภ3)**

**สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 20 มิถุนายน 2559**

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อ) | | - อนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2557 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA<br>- มีปฏิทินการปฏิบัติงานของแผนกเพื่อวางแผนการจัดทำรายงาน | | | | | |

**หมายเหตุ** : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน ผจงทอง เศวตทัต

( นางสาวผจงทอง เศวตทัต )

ตำแหน่ง หผ.ลต.(ภ3)

วันที่ 20 มิ.ย.59

## กระดาษทำการ 8 ช่อง

ชื่อหน่วยงาน ผลต.กบว.(กส4)

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค.2559 – 20 มิ.ย. 2559

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br><br>วัตถุประสงค์ :<br>เพื่อให้มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลการนำเสนอผู้บริหารที่ถูกต้องครบถ้วน และทันภายในกำหนดระยะเวลา | - ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน และไม่ทันตามกำหนด<br><br>สาเหตุ :<br>1.ระบบ e-One Portal<br>- ระบบขัดข้องไม่สามารถโหลดข้อมูลได้<br>- ข้อมูลในระบบซ้ำ<br>- Call Center (PEA 1129) บันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง<br><br>2. ผู้ปฏิบัติงาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้<br>-ผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญและใช้เวลานานในการคัดแยกประเภทข้อร้องเรียน | - แจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบทราบและแก้ไขระบบให้สมบูรณ์<br>- กรณีไม่สามารถนำข้อมูลรายงานออกจากระบบได้ จะทำการประสานกับผู้ดูแลระบบโดยตรงเพื่อขอข้อมูลดังกล่าว<br>- มีการถ่ายทอดงานให้เป็นไปตามภาระหน้าที่ของงาน ( OJT )<br><br>- คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน<br>- มีการถ่ายทอดงานให้เป็นไปตามภาระหน้าที่ของงาน ( OJT )<br>- บันทึกจาก กกท. เรื่องการรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน | เพียงพอ | | | | ผลต. |

2

**กระดาษทำการ 8 ช่อง**
**ชื่อหน่วยงาน ผลต.กบว.(ก4)**
**ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2559 – 20 มิ.ย. 2559**

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | -ใช้ซอฟต์แวร์ Microsoft Excel ช่วยในการคัดกรองและแยกประเภทข้อร้องเรียน<br>- อนุมัติ ผวก. ลว.26 ธ.ค. 2557 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA<br>- มีปฏิทินการปฏิบัติงานของแผนกเพื่อวางแผนการจัดทำรายงาน | เพียงพอ | | | | ผลต. |

**หมายเหตุ** : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ
1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน .....
( นายยศ วงษ์เพ็ง )
ตำแหน่ง ชน.ลต.กบว. (ก4) รักษาการแทน ผน.ลต. กบว.(ก4)
วันที่ ....

# SLA

SLA

## ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
## กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

**วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ ( Purpose of Service Level Agreement)**

วัตถุประสงค์ ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน **กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน** โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2558 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอมทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

**กบว.(ภ1-4) ส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส (กรณีวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาสตรงกับวันหยุดของ กฟภ. ให้ส่งวันทำการถัดไป)**

| ผู้ให้บริการ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 | ผู้รับบริการ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี |
|---|---|
| ชื่อ-สกุล ( นายชำนิวิช กลิ่นขจร ) | ชื่อ-สกุล ( นางสาวสุพัตรา พันธ์ไชยดี ) |
| ตำแหน่ง ชก.บว.(ภ1) | ตำแหน่ง ชก.กท. |
| วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๘ | วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๘ |

| ผู้ดูแลกระบวนงาน | ผู้อนุมัติ |
|---|---|
| ชื่อ-สกุล ( นางปวิญญา จิตต์หนั่น ) | ชื่อ-สกุล ( นางอันทรีจิรา รัญญาโกษน์ ) |
| ตำแหน่ง หผ.ชต. กบว.(ภ1) | ตำแหน่ง ผฝ.วช.(ภ1) |
| วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๘ | วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๘ |

กรร. SLA/บันทึกองงานข้อตกลง - 04

1

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

หน้าที่ 1 / 1

| รหัส SLA: | ผลต.PXX-01 | ชื่อ SLA: | คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ผู้ให้บริการ | ผลต. กบว.(ก1-4) | | | | | | | |
| SLA ของ | กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน | | ระยะเวลา | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: | |
| | | | | 1 ต.ค. 2558 | | | | |

| ผู้รับบริการปลายทาง | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |
|---|---|
| 1) ผู้บริหารระดับสูง | รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน |
| 2) กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) | รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา |

| รหัส SLA | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ | เป้าหมาย | รายงานผล |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ผลต. PXX-01 | จัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน | รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้องครบถ้วน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส | กกท. | ร้อยละของรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้องครบถ้วน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส | 100% | รายไตรมาส |

# คู่มือการใช้งานระบบ e-One Portal

# สารบัญ


| | | หน้า |
|---|---|---|
| **ส่วนที่ 1** | **สำหรับบุคคลภายนอก** | |
| | การสร้างข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส | 4 |
| | การติดตามข้อร้องเรียน | 9 |
| **ส่วนที่ 2** | **สำหรับพนักงาน กฟภ.** | |
| | การ Login เข้าใช้งานระบบ | 11 |
| | หน้าจอการทำงานหลักของระบบ | 12 |
| | การสร้างข้อร้องเรียน | 14 |
| | ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | 15 |
| | การเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียน | 16 |
| | การแสดงรายละเอียดร้องเรียน | 17 |
| | การเลือกสถานะการทำงานข้อร้องเรียน | 18 |
| | การสั่งพิมพ์รายงาน | 19 |
| | รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน | 19 |
| | รายงานแบ่งตามประเภทหลัก | 21 |
| | รายงานแบ่งตามประเภทย่อย | 22 |
| | รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง | 23 |
| | รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค | 24 |
| | รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน | 25 |
| **ส่วนที่ 3** | **สำหรับพนักงานดูแลระบบ Admin** | |
| | การตั้งค่าเพื่อสร้าง/แก้ไขผู้ใช้งานระบบ | 26 |
| | ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน | 27 |
| | ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน | 29 |
| | ขั้นตอนการเลือกปีของฐานข้อมูล | 30 |
| **ส่วนที่ 4** | **ภาคผนวก** | |
| | ประเภทข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส หลักและย่อย | 32 |

## ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก

การเข้าใช้งานระบบร้องเรียน, ชื่นชม, แนะนำ และแจ้งเหตุ สำหรับผู้ใช้ไฟหรือบุคคลภายนอกทั่วไป สามารถเข้าใช้งานได้ที่ URL ดังต่อไปนี้ www.pea.co.th แล้วคลิกเลือก **"ระบบร้องเรียน"** ดังรูป

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 2

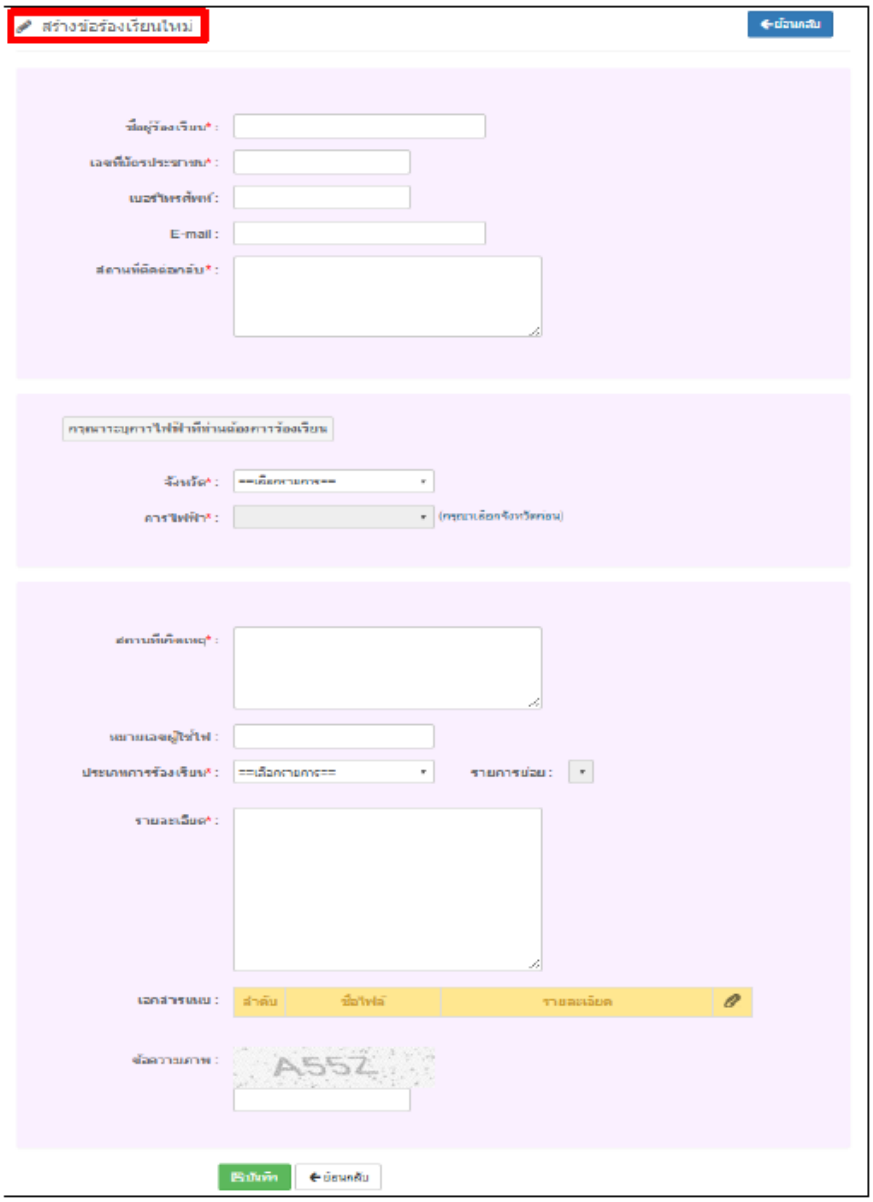
เมื่อเลือก **"ระบบร้องเรียน"** จะเป็นการเข้าสู่ระบบร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเหตุ ดังรูปต่อไปนี้

รูปที่ 1

ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกการทำงานต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. สร้างข้อร้องเรียน หมายถึง ต้องการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนงานบริการ, ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า, ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน ฯลฯ
2. แนะนำ หมายถึง ต้องการแนะนำ กฟภ. เช่น แนะนำเจ้าหน้าที่ กฟภ., แนะนำช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
3. ชื่นชม หมายถึง ต้องการชื่นชม เช่น ชื่นชมสำนักงานการไฟฟ้า, ชื่มชม เจ้าหน้าที่ กฟภ. เป็นต้น
4. แจ้งเบาะแส หมายถึง ต้องการแจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแส เช่น ละเมิดการใช้ไฟ
5. ติดตามข้อร้องเรียน หมายถึง ต้องการติดตามสถานะเรื่องที่ตนเองร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเบาะแส (โดยใช้หมายเลขร้องเรียน และ Keycode ที่ได้รับทาง SMS เป็นข้อมูลอ้างอิง)

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “สร้างข้อร้องเรียน” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 2



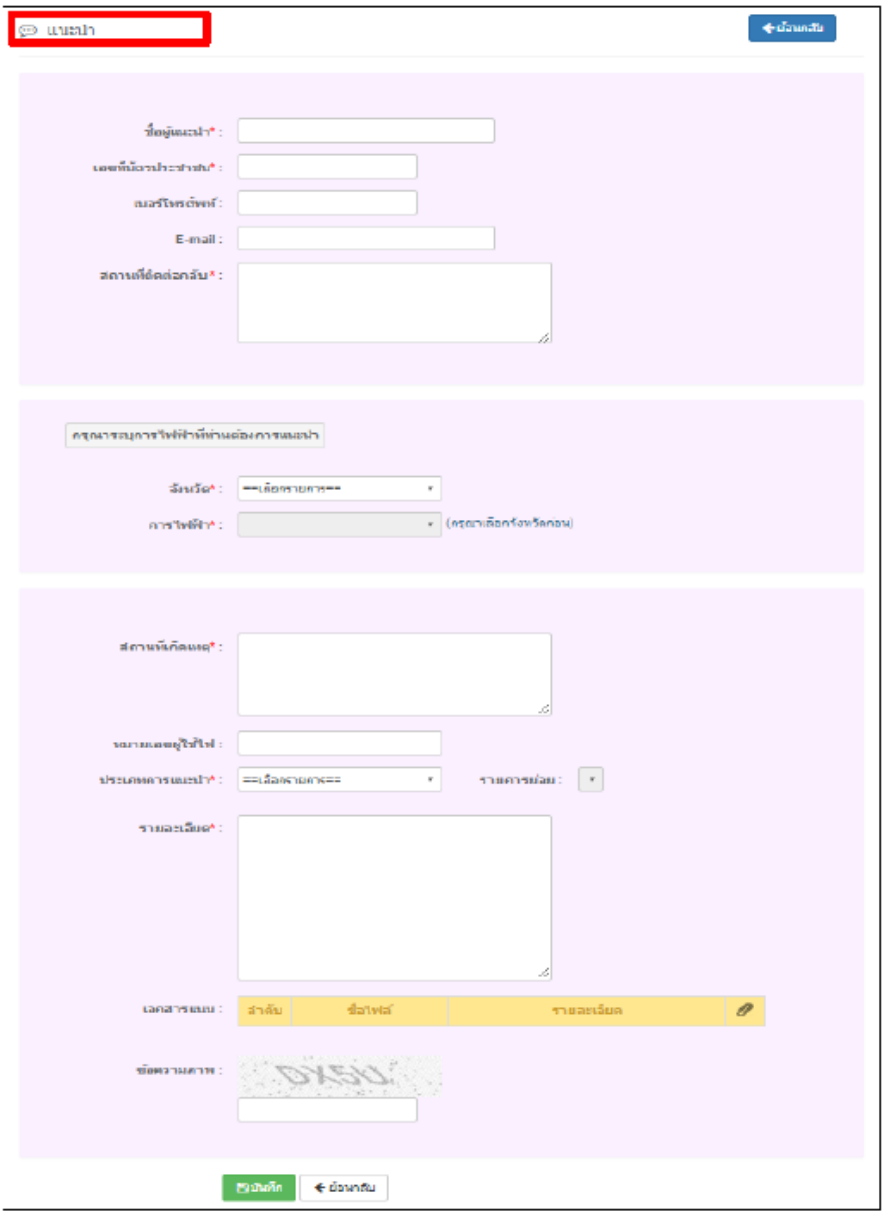

รูปที่ 2

จากรูปที่ 1 จะมีรายละเอียดในการป้อนข้อมูลการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ร้องเรียน * ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อ และสำหรับการส่ง SMS โดยระบบจะทำการส่ง SMS ให้ผู้ใช้ไฟ 2 ครั้ง คือ เมื่อกดปุ่ม “บันทึก” และเมื่อมีการปิดเรื่อง
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
- สถานที่ติดต่อกลับ * ระบุสถานที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการร้องเรียน
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- สถานที่เกิดเหตุ * ระบุสถานที่เกิดเหตุในการร้องเรียน
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการร้องเรียน * ระบุประเภทข้อร้องเรียนหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
  - คุณภาพไฟฟ้า
  - การให้บริการ
  - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
  - พฤติกรรมพนักงาน
  - การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
  - การทุจริต ประพฤติมิชอบ
  - อื่น ๆ
- รายการย่อย ระบุประเภทข้อร้องเรียนย่อย โดยรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก
- รายละเอียด ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

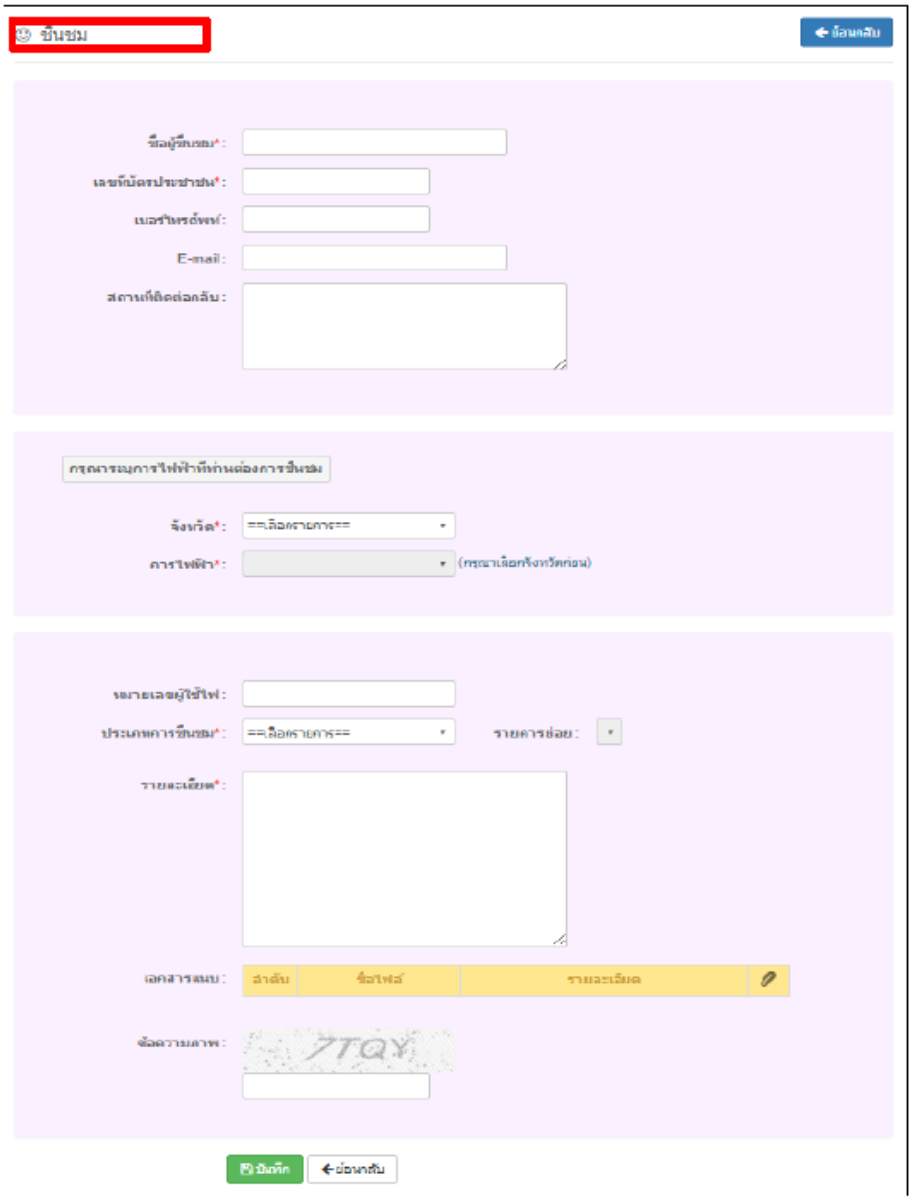
หมายเหตุ ประเภทข้อร้องเรียนหลัก และประเภทย่อยของข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส มีรายละเอียดแสดงอยู่ในภาคผนวก

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ "แนะนำ" โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 3



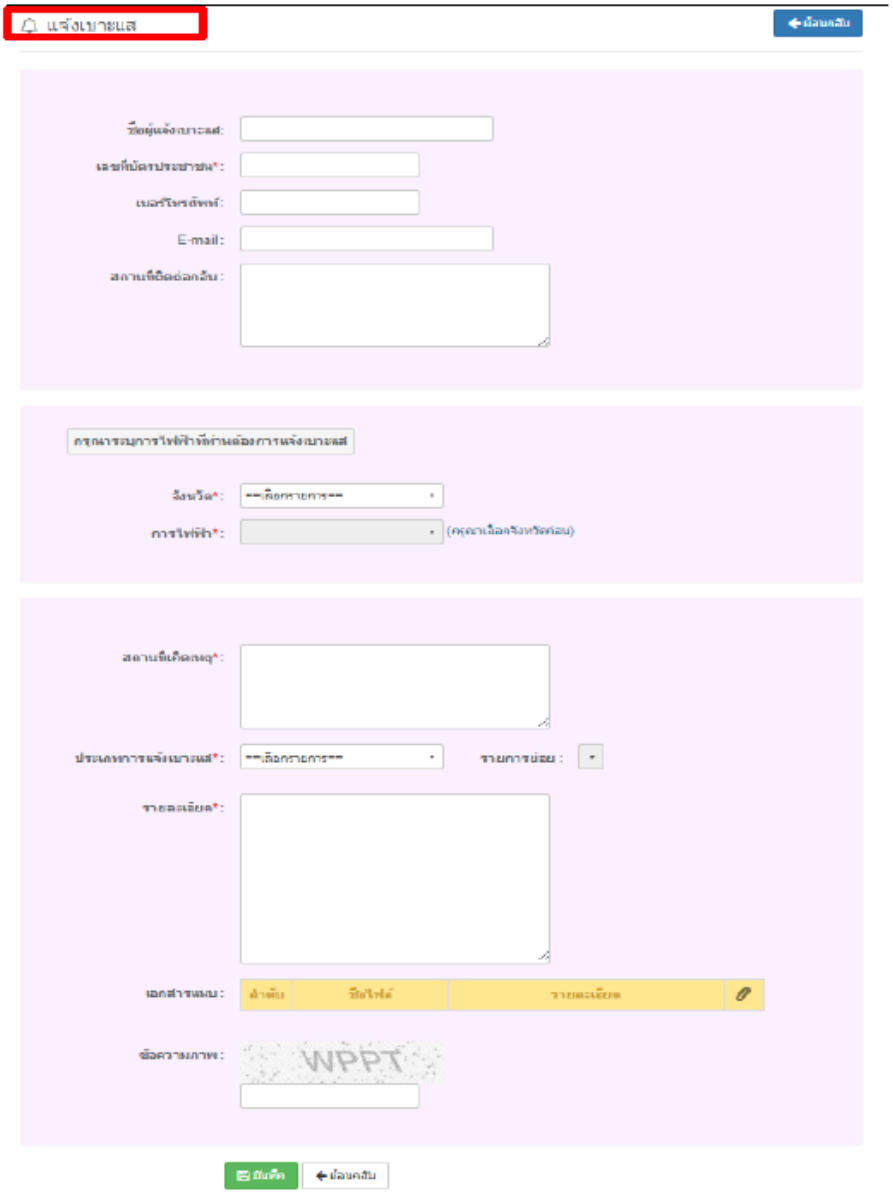

รูปที่ 3

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “ชื่นชม” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 4



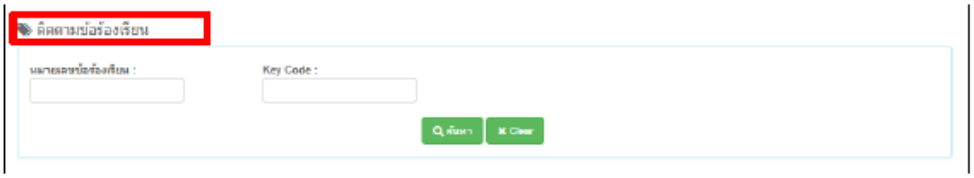

รูปที่ 4

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “แจ้งเบาะแส” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 5




รูปที่ 5

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ "ติดตามข้อร้องเรียน" โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 6




รูปที่ 6

ในการติดตามข้อร้องเรียน ผู้ใช้ไฟสามารถนำหมายเลขข้อร้องเรียน และรหัส Key Code ที่ได้รับ SMS จากระบบ มากรอกในหน้าจอติดตามข้อร้องเรียน เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ โดยเมื่อกดปุ่ม "ค้นหา" จะปรากฏหน้าจอการติดตามสถานะได้ ดังรูปที่ 7

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อสร้างและบันทึกเรื่องร้องเรียน จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

"PEA ต้องขอขอบคุณสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ No.I-59000005 / Keycode:772919 "

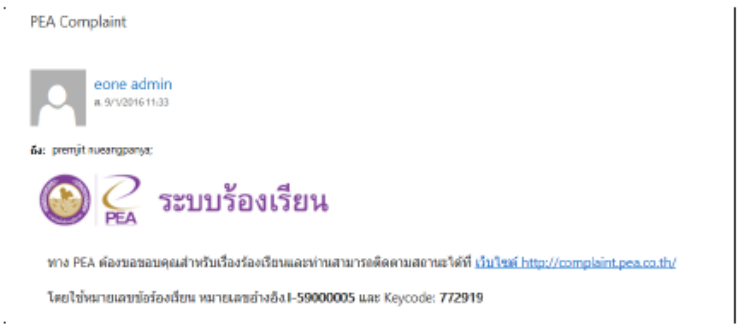
ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อ กฟภ. รับเรื่องในระบบ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

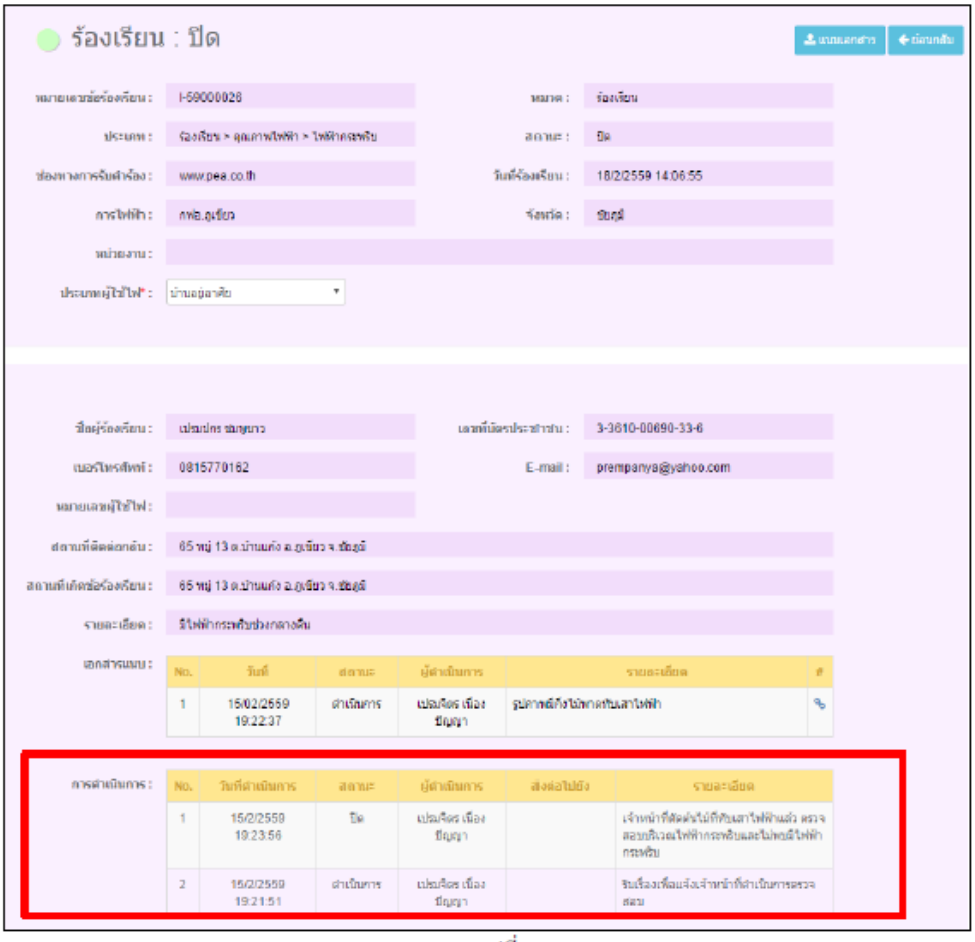
"ทาง PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้วสามารถติดตามสถานะได้ทางเว็บไซต์ No.I59000005"

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อ กฟภ. ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบแล้ว จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

"ทาง PEA ได้ยุติเรื่องร้องเรียนเลขที่ No.I59000005 ของท่านแล้วสามารถตรวจสอบได้ทางเว็บไซต์"

ข้อความ E-mail ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้





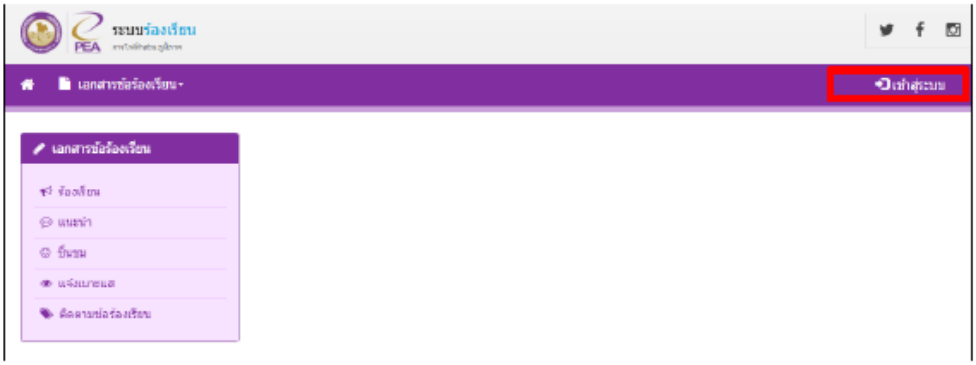

รูปที่ 7

หมายเหตุ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งเบอร์โทรศัพท์และไม่ได้ระบุ ระบบจะไม่สามารถส่ง SMS หมายเลขร้องเรียน และรหัส Key code ดังนั้นผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถติดตามข้อร้องเรียนผ่านระบบ Internet ได้

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 10

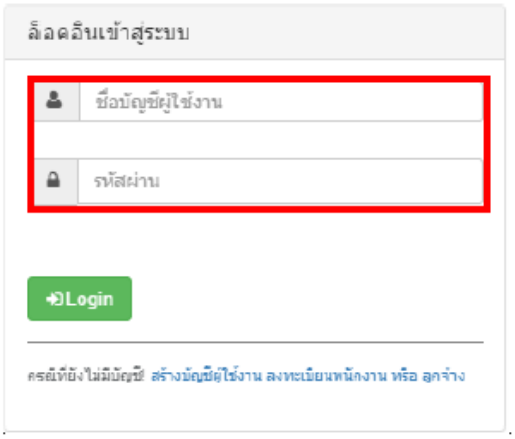
## ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟภ.

การเข้าใช้งานสำหรับพนักงาน กฟภ. หรือผู้ดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต หรือการไฟฟ้าหน้างาน สามารถเข้าใช้โดยป้อนรหัสพนักงานและรหัสผ่าน สามารถเข้าใช้งานได้ที่ Intranet ของ กฟภ. หัวข้อ “ระบบร้องเรียน” จากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ 8

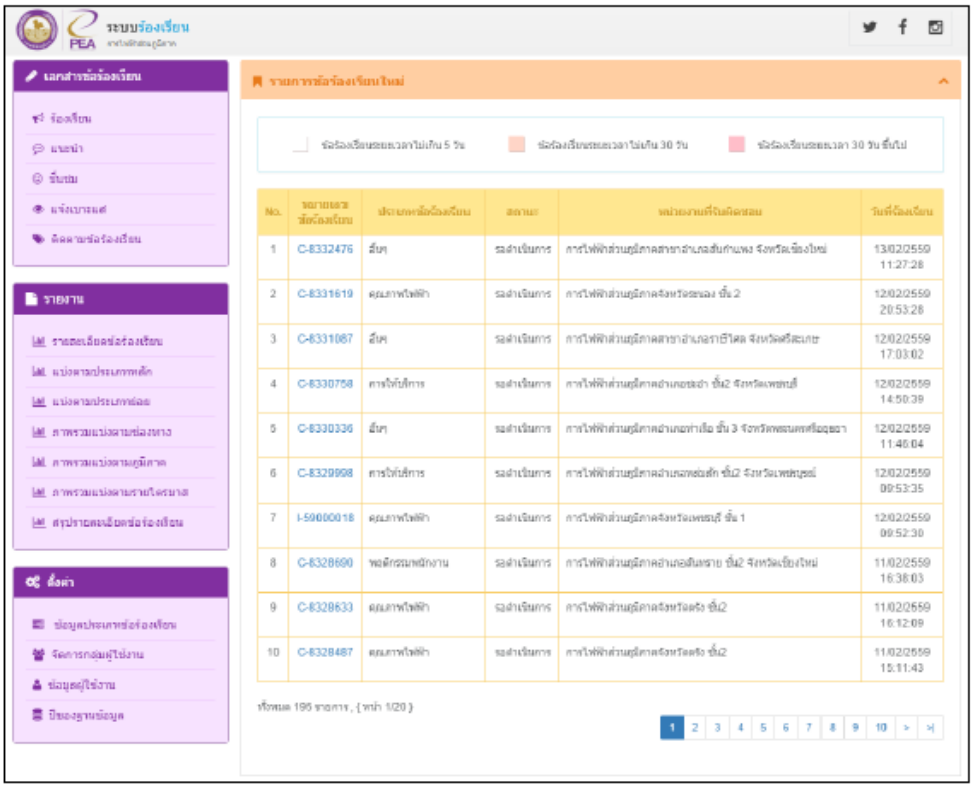



รูปที่ 8

เมื่อคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ” จะปรากฏหน้าจอให้ป้อนรหัสพนักงาน และรหัสผ่าน ดังนี้



เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอการทำงานหลักของระบบ ดังแสดงในรูปที่ 9 ต่อไปนี้




รูปที่ 9

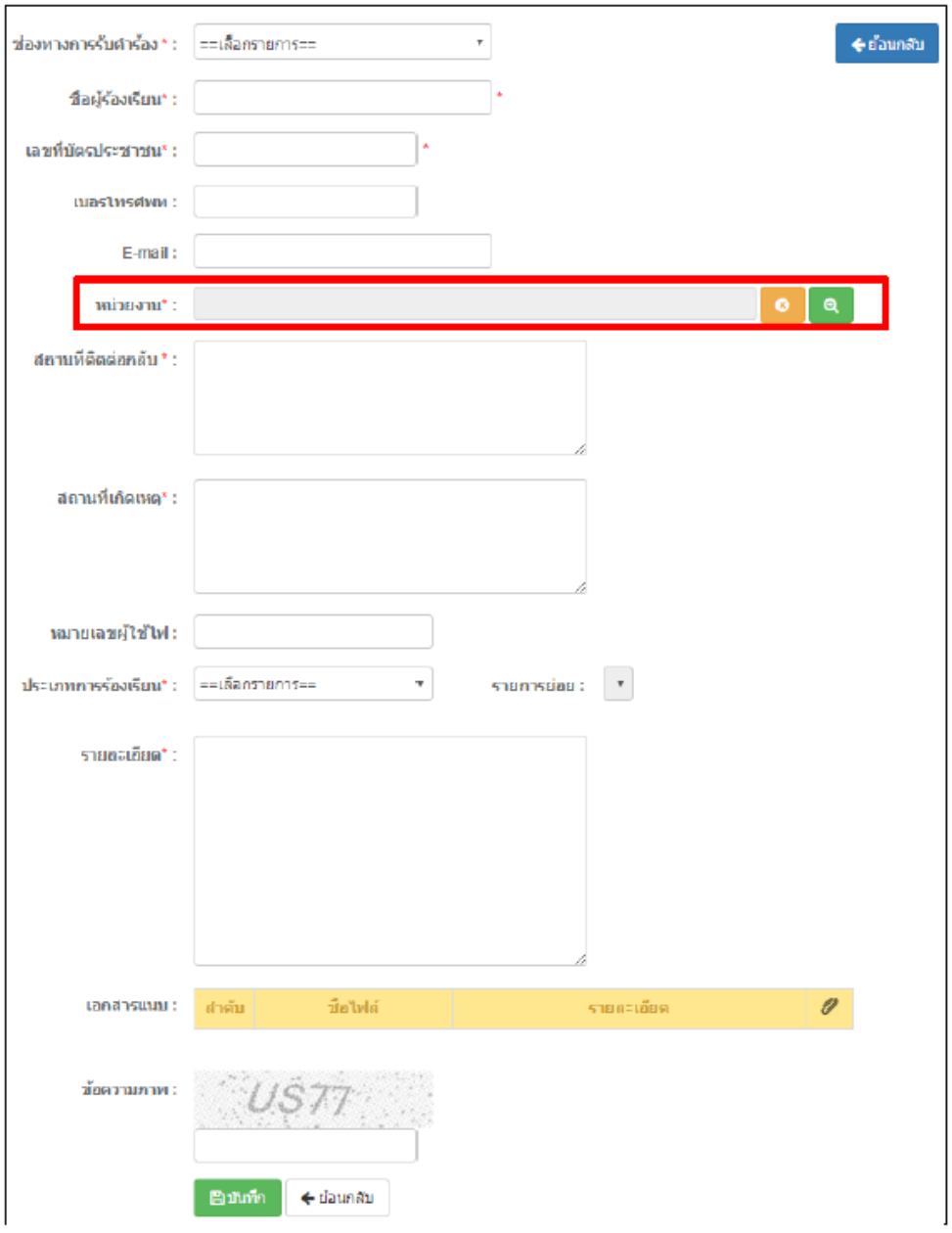
จากรูปที่ 9 ผู้ใช้งานสามารถเลือกสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสได้เสมือนกับบุคคลภายนอก ซึ่งหมายเลขข้อร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว C หมายถึง ผ่านช่องทาง Call Center (PEA 1129)

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว I หมายถึง ผ่านช่องทางอื่น ๆ

หมายเหตุ การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA 1129 ข้อมูลจะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบร้องเรียนโดยอัตโนมัติ

จากรูปที่ 9 การสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส จะมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับร้องเรียนจากบุคคลภายนอก แต่จะมีส่วนที่แตกต่างกัน ตรงที่จะให้เลือกหน่วยงาน แทนเลือกจังหวัด และอำเภอ ดังรูปที่ 10 ต่อไปนี้




รูปที่ 10

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 14

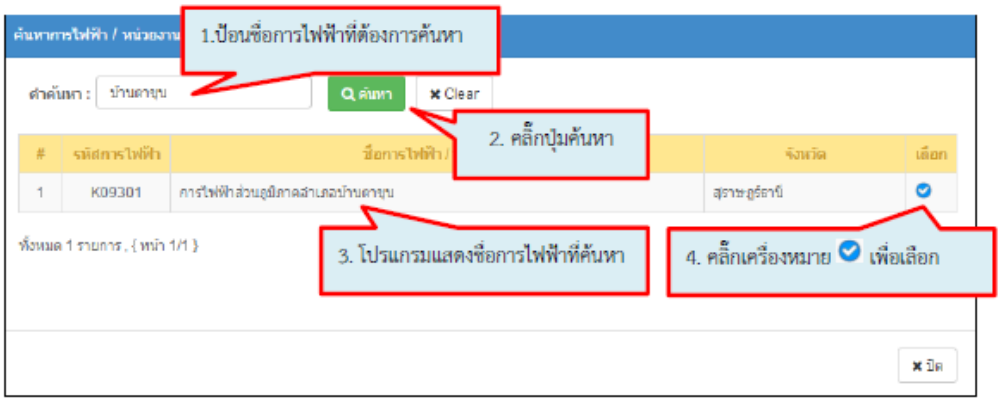
สามารถเลือกช่องทางการรับข้อร้องเรียนได้จากหลายช่องทาง ดังนี้

| ลำดับที่ | ช่องทางการรับคำร้อง |
|---|---|
| 1 | Call Center |
| 2 | ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4 |
| 3 | ส่งผ่านหน่วยงานอื่น ๆ |
| 4 | www.pea.co.th |
| 5 | ตู้ ปณ. 150 |
| 6 | สื่อมวลชน |
| 7 | สปน./สตง. |
| 8 | ศูนย์ดำรงธรรม |
| 9 | สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต |
| 10 | สื่อสังคมออนไลน์ |
| 11 | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต |
| 12 | PEA Mobile |

หมายเหตุ ชื่อผู้ร้องเรียน, เลขที่บัตรประชาชน, เบอร์โทรศัพท์ และหมายเลข E-mail โปรแกรมจะแสดงเป็นรายละเอียดของบุคคลที่ทำการล็อคอินเข้าใช้งานระบบเป็นค่า Default ซึ่งสามารถลบและแก้ไขข้อมูลได้

การเลือกหน่วยงาน หรือเลือกการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน จากรูปที่ 10 มีขั้นตอนดังนี้

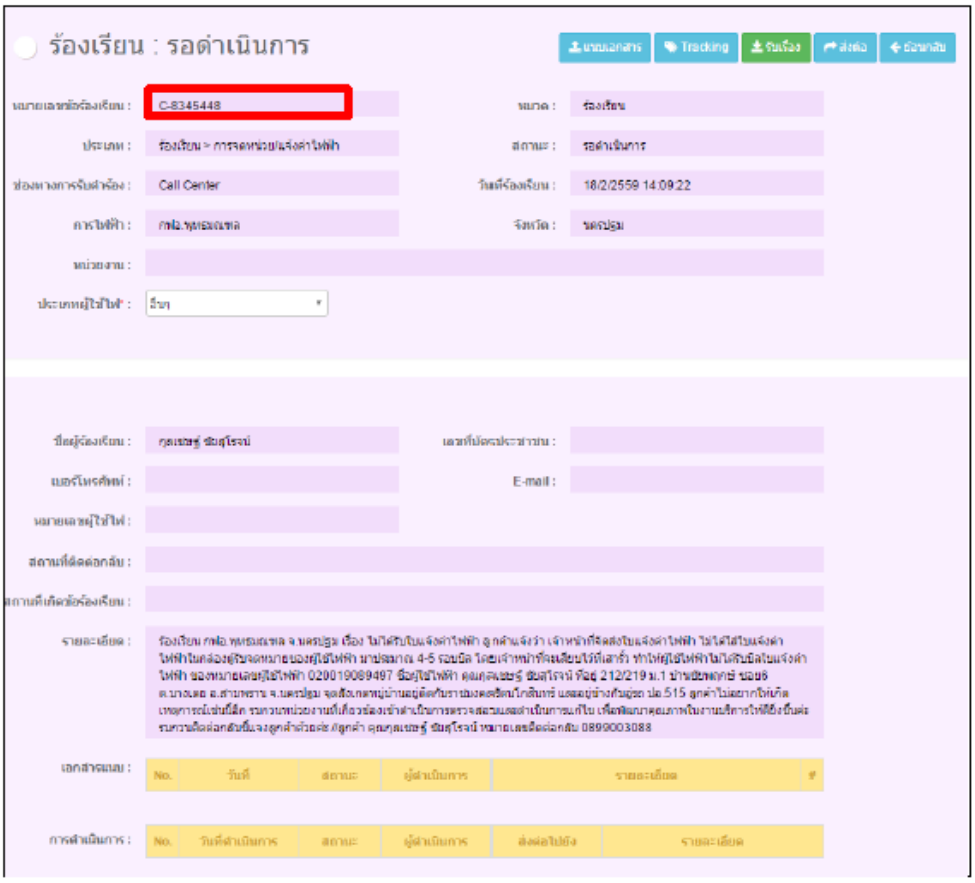
คลิกเลือกสัญลักษณ์ (แว่นขยายสีเขียว) จะปรากฏหน้าจอการค้นหาหน่วยงาน ดังรูปที่ 11




รูปที่ 11

จากรูปที่ 11 พิมพ์ชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา คลิ๊กปุ่ม “ค้นหา” โปรแกรมจะแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นเลือกโดยคลิ๊กที่เครื่องหมาย และกดปุ่ม “ปิด” จะแสดงชื่อหน่วยงาน ดังนี้

จากรูปที่ 9 หน้าจอการทำงานหลักของระบบ สามารถคลิ๊กที่ หมายเลขข้อร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียดหรือดำเนินการข้อร้องเรียน โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดดังนี้




รูปที่ 12

<u>หมายเหตุ</u>

- การปิดเรื่องร้องเรียน จะต้องเลือก “รับเรื่อง” ก่อน จึงจะสามารถปิดได้ และโปรแกรมจะให้เลือกประเภทผู้ใช้ไฟก่อนการปิดเรื่อง
- การเลือก “รับเรื่อง” ไปแล้วจะไม่สามารถเลือก “ส่งต่อ” ได้

จากรูปที่ 12 จะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งมีสถานะให้เลือกการทำงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

| ลำดับที่ | สถานะการทำงาน | รายละเอียด |
|---|---|---|
| 1 | แนบเอกสาร | สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมเข้าไปในระบบ โดยรายละเอียดเอกสารที่แนบจะแสดงที่ “เอกสารแนบ” ด้านล่างโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการแนบเอกสาร |
| 2 | Tracking | สามารถพิมพ์รายละเอียด ขั้นตอนกระบวนการติดตามงานของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และรายละเอียดจะไปแสดงที่ “การดำเนินการ” ด้านล่าง โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการพิมพ์ Tracking |
| 3 | รับเรื่อง | เป็นการรับเรื่องเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป |
| 4 | ส่งต่อ | เป็นการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้การไฟฟ้าอื่น โดยจะต้องเลือกหน่วยงานการไฟฟ้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง เช่น ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาไม่ถูกการไฟฟ้าเป็นต้น |
| 5 | ปิด | เป็นการยุติเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ ซึ่งจำนวนวันของข้อร้องเรียนเรื่องนั้น ๆ จะหยุดนับ ณ วันที่ทำการปิดเรื่อง |
| 6 | ยกเลิก | เป็นการยกเลิกเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ |

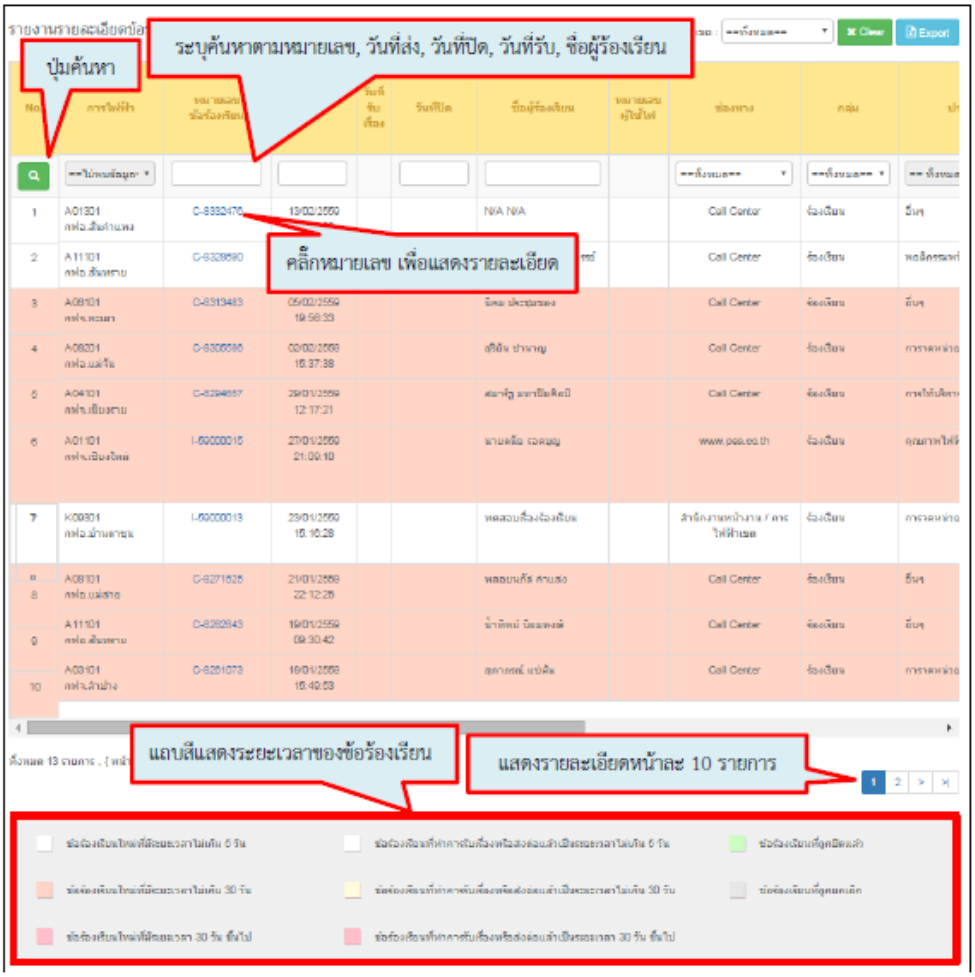
การทำงานในทุกสถานะระบบจะแสดง Dialog box มาให้กรอกรายละเอียด เพื่อแสดงข้อความในส่วนของรายละเอียดการดำเนินการด้านล่าง

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 18

## การสั่งพิมพ์รายงาน

ในส่วนของรายงาน ในระบบจะมีรายงานแสดงรายละเอียด และรายงานสรุป ดังต่อไปนี้

1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน



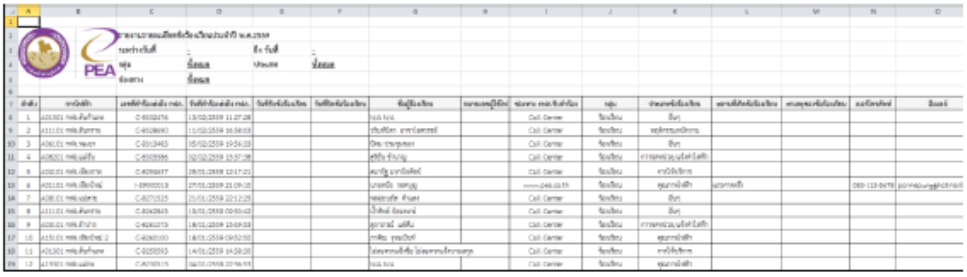

รูปที่ 13

จากการติดตามข้อร้องเรียน รายละเอียดแต่ละเรื่องจะแสดงแถบสีตามจำนวนวัน โดยมีความหมายดังนี้

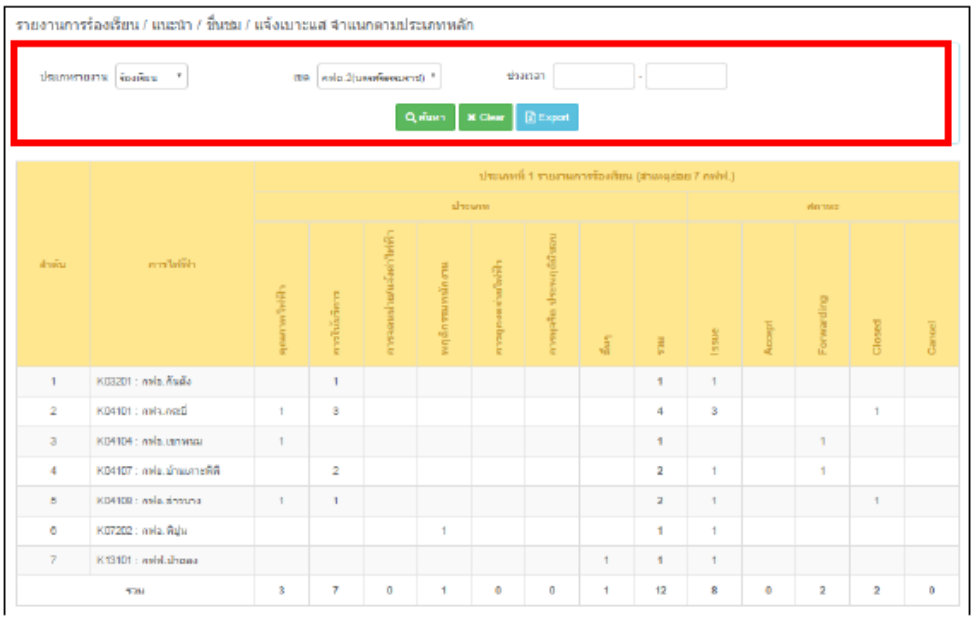
| ลำดับที่ | สัญลักษณ์สี | ความหมาย |
|---|---|---|
| 2 | สีส้ม | ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน |
| 3 | สีแดง | ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป |
| 4 | สีขาว | ข้อร้องเรียนใหม่ หรือรับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน |
| 5 | สีเหลือง | ข้อร้องเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน |
| 6 | สีแดง | ข้อร้องเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป |
| 6 | สีเขียว | ข้อร้องเรียนที่มีสถานะปิดเรื่องแล้ว |
| 7 | สีเทา | ข้อร้องเรียนที่ถูกยกเลิก |

หมายเหตุ การนับวันของเรื่องร้องเรียน จะเริ่มนับวันถัดไปที่ผู้ร้องเรียนสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสเข้ามาในระบบ

สามารถ Export File ในรูปแบบไฟล์ Excel ได้ โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้



2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก

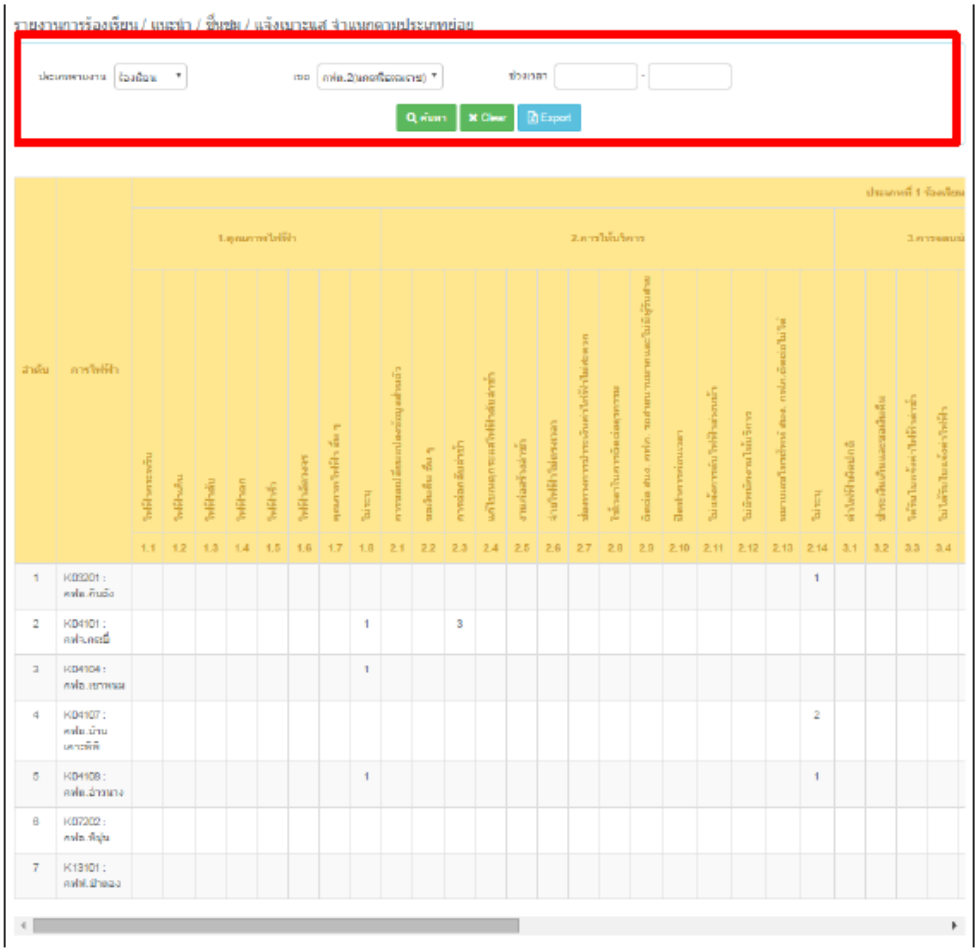



| ลำดับ | การไฟฟ้า | ประเภทที่ 1 รายงานการร้องเรียน (สามหมุนเวียน 7 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประเภท | | | | | | | | สถานะ | | | | |
| | | คุณภาพไฟฟ้า | การให้บริการ | การจดแผ่นป้ายแจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกจดจำแจ้งค่าไฟฟ้า | การถูกจดจำแจ้งค่าไฟฟ้า | อื่นๆ | รวม | Issue | Accept | Forwarding | Closed | Cancel |
| 1 | K03201 : กฟจ.ลิ้นตัง | | 1 | | | | | | 1 | 1 | | | | |
| 2 | K04101 : กฟจ.กระบี่ | 1 | 3 | | | | | | 4 | 3 | | | 1 | |
| 3 | K04104 : กฟจ.เขาพนม | 1 | | | | | | | 1 | | | 1 | | |
| 4 | K04107 : กฟจ.บ้านเกาะพีพี | | 2 | | | | | | 2 | 1 | | 1 | | |
| 5 | K04109 : กฟจ.ย่าวนาง | 1 | 1 | | | | | | 2 | 1 | | | 1 | |
| 6 | K07202 : กฟจ.พิปูน | | | | 1 | | | | 1 | 1 | | | | |
| 7 | K13101 : กฟฟ.ป่าตอง | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | |
| | รวม | 3 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 12 | 8 | 0 | 2 | 2 | 0 |

รูปที่ 14

จากรูปที่ 14 เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนหลัก และสถานะของข้อร้องเรียน เป็นต้น

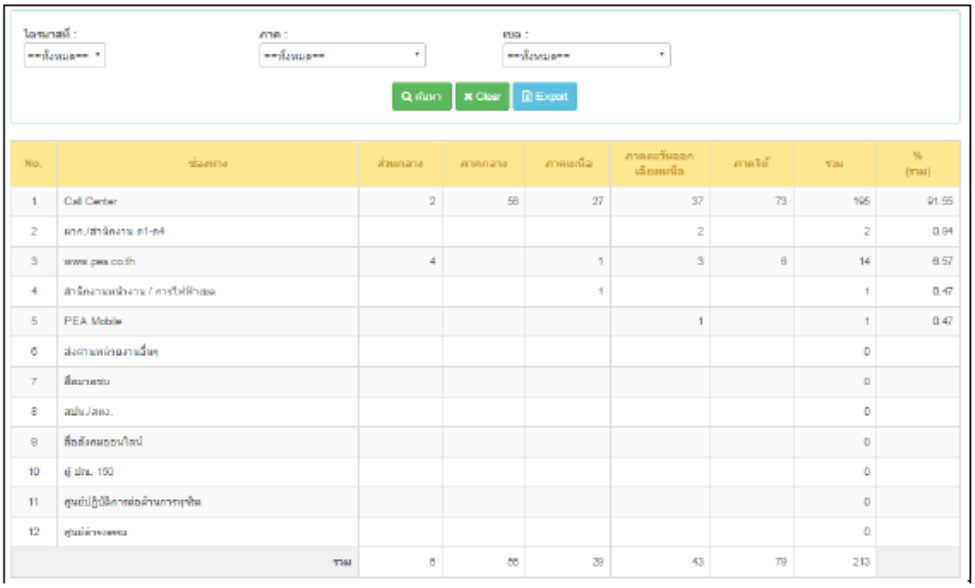
3. รายงานแบ่งตามประเภทย่อย



รูปที่ 15

จากรูปที่ 15 เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนย่อย ซึ่งรายละเอียดจะแสดงออกไปตามแนวขวาง สามารถเลื่อน Scrollbar ไปด้านขวา และ Export ข้อมูลเป็นไฟล์ Excel ได้

4. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง



| No. | ช่องทาง | สำนักกลาง | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | รวม | % (รวม) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Call Center | 2 | 58 | 27 | 37 | 73 | 195 | 91.55 |
| 2 | ผกภ./สำนักงาน ส1-ส4 | | | | 2 | | 2 | 0.94 |
| 3 | www.pea.co.th | 4 | | 1 | 3 | 8 | 14 | 6.57 |
| 4 | สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าย่อย | | | 1 | | | 1 | 0.47 |
| 5 | PEA Mobile | | | | 1 | | 1 | 0.47 |
| 6 | ส่งต่อหน่วยงานอื่นๆ | | | | | | 0 | |
| 7 | สื่อมวลชน | | | | | | 0 | |
| 8 | สนพ./สคง. | | | | | | 0 | |
| 9 | สื่อสังคมออนไลน์ | | | | | | 0 | |
| 10 | ตู้ ปณ. 150 | | | | | | 0 | |
| 11 | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต | | | | | | 0 | |
| 12 | ศูนย์ราชการฯ | | | | | | 0 | |
| | รวม | 6 | 58 | 29 | 43 | 79 | 213 | |

รูปที่ 16

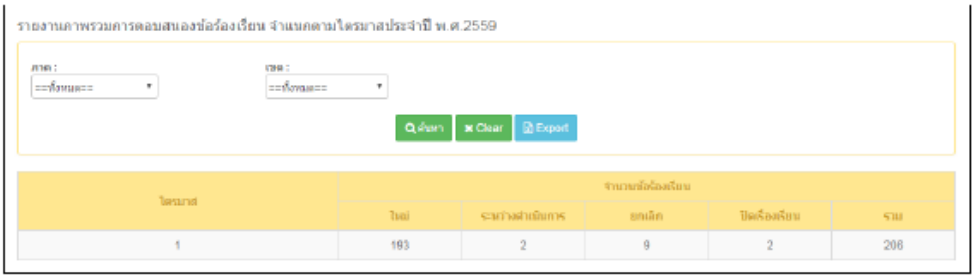
จากรูปที่ 16 เป็นรายงานแสดงช่องทางการรับข้อร้องเรียนแยกตามไตรมาส, ภาค และ เขต

5. รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

รูปที่ 17

จากรูปที่ 17 เป็นรายงานสรุปรายละเอียดภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามภูมิภาค

6. รายงานภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส




รูปที่ 18

จากรูปที่ 18 เป็นรายงานสรุปการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามไตรมาส

7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานสรุปรายละเอียดข่อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2559 Export

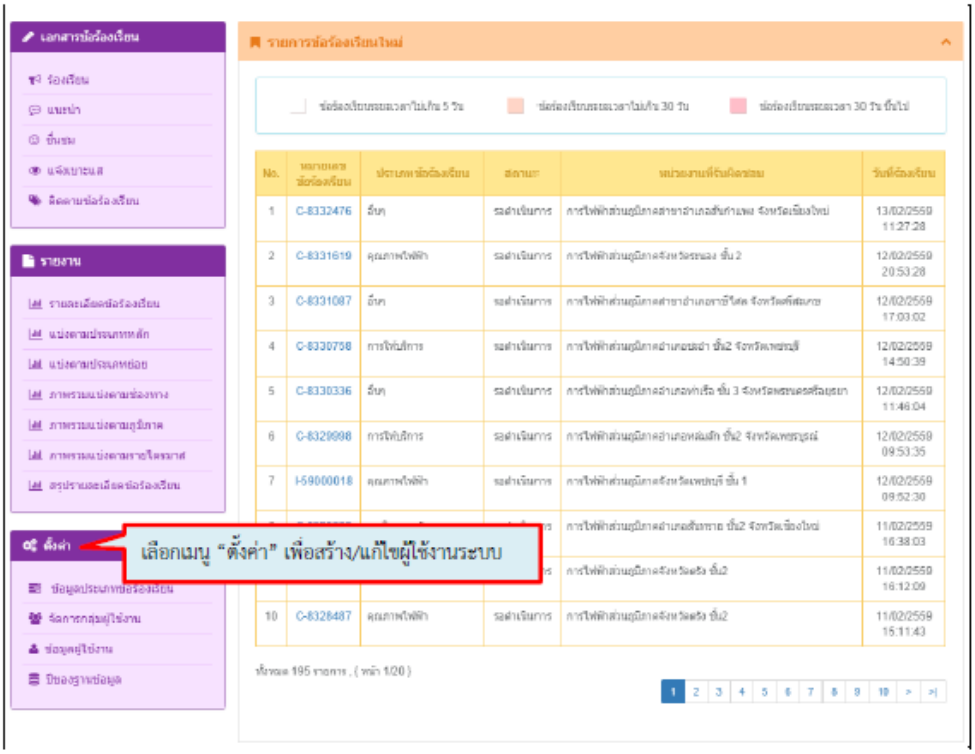
| No. | กลุ่ม | ประเภท | ส่วนกลาง | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | รวม | % (รวม) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | | 17 | 9 | 10 | 39 | 75 | 36.41 |
| 2 | ร้องเรียน | การให้บริการ | | 8 | 3 | 3 | 10 | 24 | 11.65 |
| 3 | ร้องเรียน | การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | | 9 | 5 | 8 | 6 | 28 | 13.59 |
| 4 | ร้องเรียน | พฤติกรรมพนักงาน | | 9 | 3 | 5 | 9 | 26 | 12.62 |
| 5 | ร้องเรียน | การลูกงดจ่ายไฟฟ้า | | | | 1 | | 1 | 0.49 |
| 6 | ร้องเรียน | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | | | | | | 0 | |
| 7 | ร้องเรียน | อื่นๆ | 1 | 16 | 9 | 15 | 11 | 52 | 25.24 |
| 8 | แนะนำ | คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 9 | แนะนำ | การให้บริการ | | | | | | 0 | |
| 10 | แนะนำ | การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 11 | แนะนำ | พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 0 | |
| 12 | แนะนำ | การลูกงดจ่ายไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 13 | แนะนำ | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | | | | | | 0 | |
| 14 | แนะนำ | คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 15 | แนะนำ | อื่นๆ | | | | | | 0 | |
| 16 | ชื่นชม | เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน | | | | | | 0 | |
| 17 | ชื่นชม | เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 18 | ชื่นชม | พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 19 | ชื่นชม | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 20 | ชื่นชม | สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | | | | | | 0 | |
| 21 | แจ้งเบาะแส | ลอบใช้การใช้ไฟฟ้า | | | | | | 0 | |
| 22 | แจ้งเบาะแส | การฉ้อราษฎร์บังหลวง | | | | | | 0 | |
| 23 | แจ้งเบาะแส | อื่นๆ | | | | | | 0 | |
| | | รวม | 1 | 59 | 29 | 42 | 75 | 206 | |

รูปที่ 19

จากรูปที่ 19 เป็นรายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน, ข้อแนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามภูมิภาค

## ส่วนที่ 3 สำหรับพนักงานดูแลระบบ (Admin เขต)

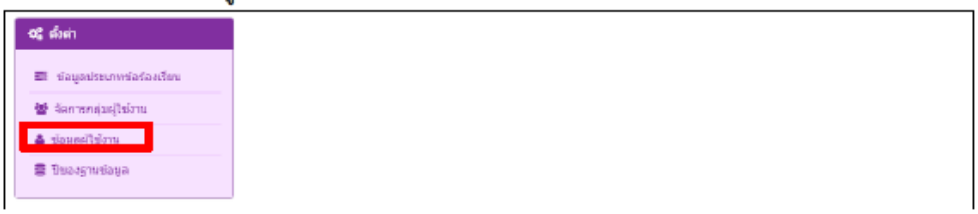
เมื่อพนักงานดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต ล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าจอการทำงานดังนี้




รูปที่ 20

สามารถเลือกเมนูการตั้งค่าผู้ใช้ระบบ เพื่อสร้าง/ลบรหัสพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบระบบร้องเรียนที่การไฟฟ้าหน้างานได้ โดยจะมีการทำงานดังนี้

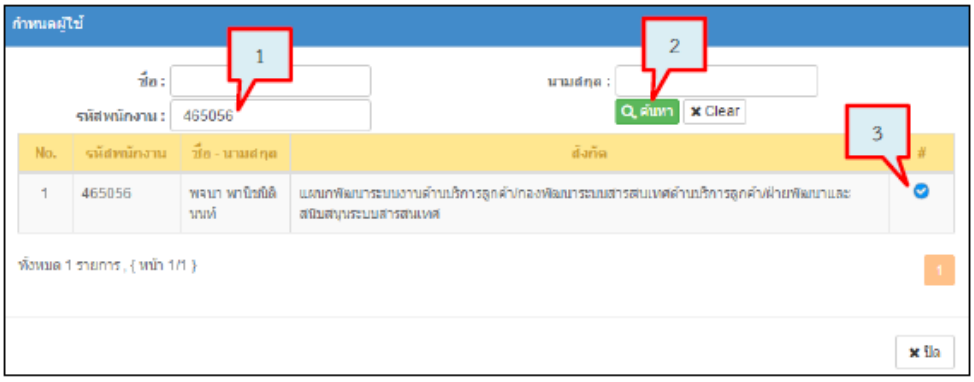
1. ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน




ที่เมนู “ตั้งค่า” เลือกการทำงาน “ข้อมูลผู้ใช้งาน” จะปรากฏหน้าจอการสร้างผู้ใช้งาน ดังนี้

รูปที่ 21

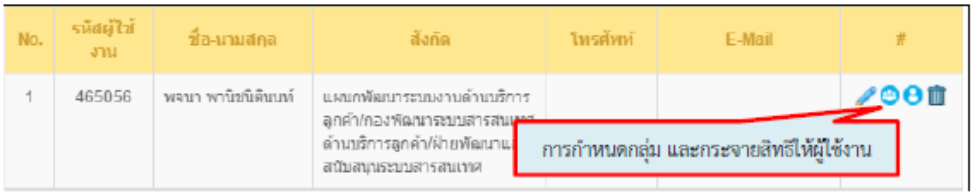
หมายเหตุ ในการ Export ข้อมูลออกมาเป็น File Excel แนะนำให้ระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อจะได้แสดงเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ



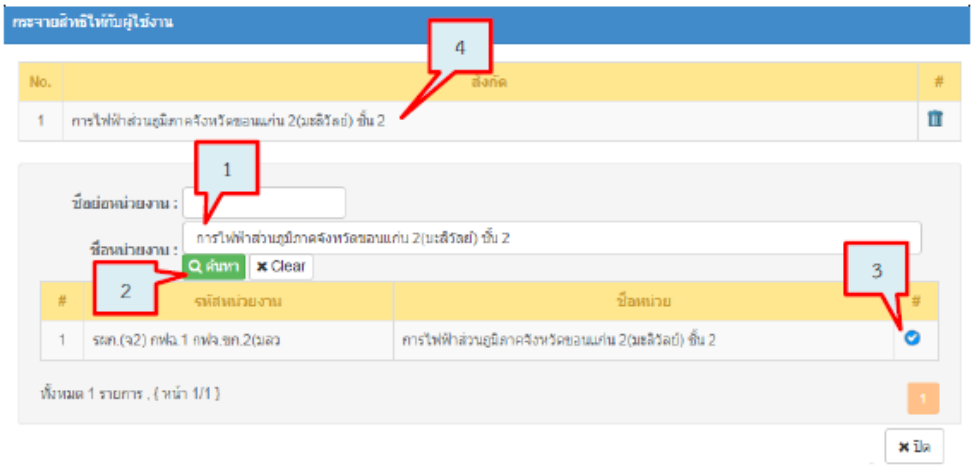

จากรูปที่ 21 เลือกปุ่ม เพิ่ม ผู้ดูแลรับผิดชอบเข้ามาในระบบ โดยป้อนรหัสพนักงาน จากนั้นกดปุ่ม ค้นหา จะปรากฏรหัส และชื่อ-นามสกุลของพนักงาน เมื่อตรวจสอบว่ารหัสและชื่อ-นามสกุลถูกต้อง ให้คลิ๊กที่เครื่องหมาย และกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการเพิ่มพนักงานเข้ามาในระบบ

2. **ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน**

เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานถูกสร้างเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานโดยป้อนรหัสผู้ใช้งาน แล้วเลือกปุ่ม “ค้นหา” ได้ดังนี้




สัญลักษณ์แก้ไข หมายถึง ต้องการสร้าง/แก้ไขเบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ใช้งาน
สัญลักษณ์ลบข้อมูล หมายถึง ต้องการลบผู้ใช้งานออกจากระบบ
สัญลักษณ์กลุ่มผู้ใช้งาน หมายถึง เป็นการระบุกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น กฟฟ.(น.1) หรือ ผู้จัดการเขต น.1 เชียงใหม่ เป็นต้น
สัญลักษณ์กระจายสิทธิ หมายถึง ต้องการระบุการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้งานในระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้




รูปที่ 22

จากรูปที่ 22 ป้อนชื่อการไฟฟ้าของผู้ใช้งาน, คลิกปุ่ม “ค้นหา”, เลือกเครื่องหมาย ของการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นชื่อการไฟฟ้าดังกล่าวจะไปปรากฏในขั้นตอนที่ 4 แล้วกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการกระจายสิทธิให้ผู้ใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ เมื่อสร้างข้อมูลผู้ใช้งานเข้าไปในระบบแล้ว จะต้องระบุกลุ่มผู้ใช้งาน และระบุการไฟฟ้า (กระจายสิทธิ) ให้กับผู้ใช้งาน มิฉะนั้นจะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลของการไฟฟ้าที่ตนเองดูแลรับผิดชอบได้

3. **ขั้นตอนการเลือกปีของฐานข้อมูล**

จากเมนู "ตั้งค่า" เลือกปีของฐานข้อมูล หมายถึง ต้องการเลือกการทำงานของปีย้อนหลัง โดยในการ Login การเข้าใช้งานทุกครั้ง โปรแกรมจะแสดงข้อมูลของปีปัจจุบันเสมอ

รูปที่ 23

ภาคผนวก

| ประเภท | ประเภทหลัก | ประเภทย่อย |
|---|---|---|
| ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า | คุณภาพไฟฟ้าอื่น ๆ |
| | | ไฟฟ้ากระพริบ |
| | | ไฟฟ้าเกิน |
| | | ไฟฟ้าดับ |
| | | ไฟฟ้าตก |
| | | ไฟฟ้ารั่ว |
| | | ไฟฟ้าลัดวงจร |
| | การให้บริการ | การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว |
| | | การต่อกลับล่าช้า |
| | | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า |
| | | ขอเงินคืนอื่น ๆ |
| | | งานก่อสร้างล่าช้า |
| | | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา |
| | | ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก |
| | | ใช้เวลาในการติดต่อธุรกรรม |
| | | ติดต่อ สนง. กฟภ. รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย |
| | | ปิดทำการก่อนเวลา |
| | | ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า |
| | | ไม่มีพนักงานให้บริการ |
| | | หมายเลขโทรศัพท์ สนง. กฟภ. ติดต่อไม่ได้ |
| | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ |
| | | จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่น ๆ |
| | | จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด |
| | | จดหน่วยล่าช้า |
| | | ชำระเงินเกินและขอเงินคืน |
| | | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า |
| | | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า |
| | | ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า |

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 31

| ประเภท | ประเภทหลัก | ประเภทย่อย |
|---|---|---|
| | พฤติกรรมพนักงาน | พนักงานจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ |
| | | พนักงานพูดจาไม่สุภาพ |
| | | พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า |
| | | พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพูดจาไม่สุภาพ |
| | | พนักงานเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า อื่น ๆ |
| | | แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า |
| | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า |
| | การทุจริตประพฤติมิชอบ | พนักงานละเว้นหน้าที่ |
| | | พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต |
| | | พฤติกรรมมิชอบ |
| | อื่น ๆ | Website PEA อื่น ๆ |
| | | Website ขัดข้อง |
| | | Website ไม่ปรับปรุงข้อมูล |
| | | การดำเนินงานก่อสร้างรุกล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล |
| | | ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต |
| | | ร้องเรียนงานบริการอื่น ๆ |
| | | ร้องเรียนพนักงานจดหน่วยอื่น ๆ |
| แนะนำ | คุณภาพไฟฟ้า | เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ |
| | การให้บริการ | Web Site PEA |
| | | ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า |
| | | พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า |
| | | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า |
| | | สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |
| | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า |
| | | อัตราค่าไฟฟ้า |
| | พฤติกรรมพนักงาน | จนท. ในสำนักงาน |
| | | เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า |
| | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | - |
| | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | - |
| | คุณภาพไฟฟ้า | - |
| | อื่น ๆ | โครงการต่าง ๆ และกิจกรรมพิเศษ |
| | | อื่น ๆ |

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 32

| ประเภท | ประเภทหลัก | ประเภทย่อย |
|---|---|---|
| **ชื่นชม** | เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน | แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว |
| | | เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ |
| | | พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ |
| | | ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน |
| | | ให้บริการดีมาก |
| | | อื่น ๆ |
| | เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า | แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว |
| | | เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ |
| | | พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ |
| | | ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน |
| | | ให้บริการดีมาก |
| | | อื่น ๆ |
| | พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า | แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว |
| | | เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ |
| | | พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ |
| | | ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน |
| | | ให้บริการดีมาก |
| | | อื่น ๆ |
| | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า | แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว |
| | | เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ |
| | | พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ |
| | | ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน |
| | | ให้บริการดีมาก |
| | | อื่น ๆ |
| | สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |
| | | อื่น ๆ |
| **แจ้งเบาะแส** | การละเมิดการใช้ไฟฟ้า | การละเมิดการใช้ไฟฟ้า |
| | การลักขโมย | การลักขโมย |
| | อื่น ๆ | อื่น ๆ |

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ หน้า 33

## รายชื่อผู้จัดทำ

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | น.ส.วรรณรัตน์ | อนุเสถียร | รก.บว.(ภ1) |
| 2. | นายพีรพงศ์ | เจียกุลธร | รก.บว.(ภ2) |
| 3. | นางปวิญณา | จิตต์หมั่น | หผ.ลต.(ภ1) |
| 4. | นางนันทิรัตน์ | ปัญญาศรีวินิจ | หผ.ลต.(ภ2) |
| 5. | น.ส.ผจงทอง | เศวตทัต | หผ.ลต.(ภ3) |
| 6. | นายวรบุตร | เอี่ยมศิลา | หผ.ลต.(ภ4) |
| 7. | นางยุพิน | บัวลอย | ชผ.ลต.(ภ1) |
| 8. | นายยศ | วงษ์เพ็ง | ชผ.ลต.(ภ4) |
| 9. | นายวรพล | สุนทโรทยาน | นกต.6 ผลต.(ภ1) |

## รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงคู่มือฯ ครั้งที่ 1 ปี 2559

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | นางปวิญณา | จิตต์หมั่น | หผ.ลต.(ภ1) |
| 2. | นางนันทิรัตน์ | ปัญญาศรีวินิจ | หผ.ลต.(ภ2) |
| 3. | น.ส.ผจงทอง | เศวตทัต | หผ.ลต.(ภ3) |
| 4. | นายวรบุตร | เอี่ยมศิลา | หผ.ลต.(ภ4) |
| 5. | นางยุพิน | บัวลอย | ชผ.ลต.(ภ1) |
| 6. | นายยศ | วงษ์เพ็ง | ชผ.ลต.(ภ4) |
| 7. | นายวรพล | สุนทโรทยาน | นกต.6 ผลต.(ภ1) |
| 8. | มัชฌิมาศ | เขียวคำ | วศก.4 ผลต. (ภ1) |
| 9. | นายนริศร | มานพ | พชง.4 ผลต.(ภ3) |
| 10. | นายดนุพล | อินทรพัฒน์ | วศก.4 ผลต.(ภ4) |

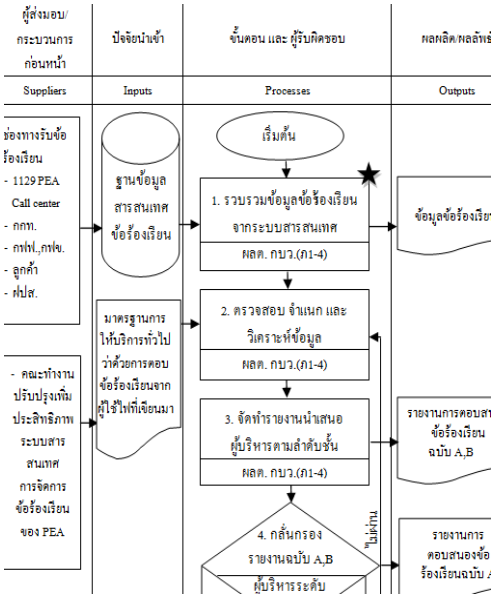
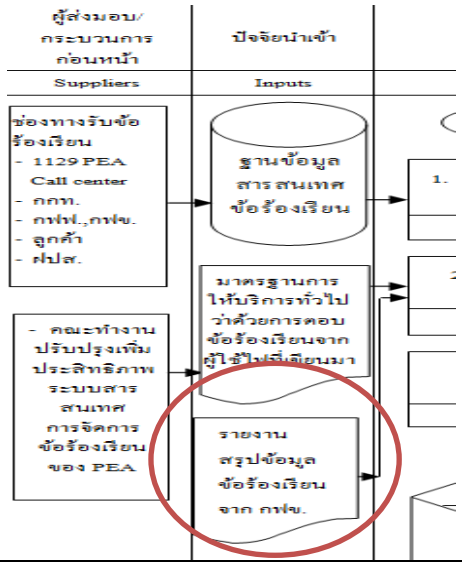
**รายละเอียดการแก้ไขในการปรับปรุงคู่มือ Work manual**

**กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1**

| หัวข้อ | เดิม | แก้ไข | หน้า |
|---|---|---|---|
| ปกคู่มือ | | เพิ่ม “ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1” | - |
| สารบรรณ | คู่มือการใช้งานระบบ Project Tracking | คู่มือการใช้งานระบบ e-One Portal | - |
| 3.11 | ช่องทางรับข้อร้องเรียน คือ จุดรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยใช้ระบบร้องเรียน (Project Tracking) | ช่องทางรับข้อร้องเรียน คือ จุดรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยใช้ระบบร้องเรียน (e-One Portal) | 2 |
| 3.13 | ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ กฟภ. ใช้รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ปัจจุบันใช้ระบบร้องเรียน (Project Tracking) | ฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน หมายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ กฟภ. ใช้รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ปัจจุบันใช้ระบบร้องเรียน (e-One Portal) | 2 |
| 4.7 | 1129 PEA Call center ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และบันทึกลงในฐานข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน | เพิ่มต่อท้าย “(ปัจจุบัน 1129 PEA Call center เป็นส่วนหนึ่งในช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal” | 3 |

**รายละเอียดการแก้ไขในการปรับปรุงคู่มือ Work manual**

**กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1**

| หัวข้อ | เดิม | แก้ไข | หน้า |
|---|---|---|---|
| 5 | ผังการไหลของกระบวนการ<br>- ปัจจัยนำเข้า<br>  <br>  | เพิ่ม “รายงานสรุปข้อมูลข้อร้องเรียนจาก กฟจ.” | 4 |
| s6.1 | ผลต.กบว.(ภ1-4) รวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ( ปัจจุบันระบบ Project Tracking : http://intra.pea.co.th/callcenter) ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส | ผลต.กบว.(ภ1-4) รวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ( ปัจจุบันระบบ e-One Portal : http://complaint.pea.co.th) ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส | 5 |
| 6.2.1 | ตรวจสอบ จำแนกข้อร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน แยกเป็นรายเขต ดังนี้ | ตรวจสอบ จำแนกข้อร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศและข้อมูลรายงานจาก กฟจ. แยกเป็นรายเขต ดังนี้ | 5 |
| 6.2.1.3 | จำนวนข้อร้องเรียนสถานะปิดงาน (close) | จำนวนข้อร้องเรียนสถานะ “ปิด” | 5 |
| 6.2.1.4 | จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างรอดำเนินการและดำเนินการ (Open และ Pending) | ตัด “(Open และ Pending)” ออก | 5 |

**รายละเอียดการแก้ไขในการปรับปรุงคู่มือ Work manual**

**กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1**

| หัวข้อ | เดิม | แก้ไข | หน้า |
|---|---|---|---|
| 6.2.2.6 | อื่นๆ ได้แก่ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น | เพิ่ม “ไม่มีไฟฟ้าใช้” เป็น อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น | 5 |
| 6.2.2.7 | ไม่มี | **เพิ่มหัวข้อ** “ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ” | 6 |
| 7.1 | 1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลจากจากระบบสารสนเทศ (ระบบ Project Tracking) | 1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลจากจากระบบสารสนเทศ (ระบบ e-One Portal) | 7 |
| 7.1 | 4.กลั่นกรองงานรายงานฉบับ A,B<br>- ฉบับ B ส่ง ฝวธ.(ภ1-4) ภายในวันที่ 25 หลังสิ้น ไตรมาส | - ฉบับ B ส่ง ฝวธ.(ภ1-4) ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส | 7 |
| 10 | - แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส ตามบันทึกเลขที่ กกท.(ปส.) 280/2558 ลว.4 ส.ค. 2558 (ตามขั้นตอนที่ 3) | แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส ตามบันทึกเลขที่ กกท.(ปส.) 288/2559 ลว. 16 มี.ค. 2559 (ตามขั้นตอนที่ 3) | 8 |
| 11 | 11.2 ระบบงาน Project Tracking ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ | ระบบงาน e-One Portal ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ | 9 |
| ภาคผนวก | | 1. เปลี่ยนตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน<br>2. เปลี่ยนตัวอย่างรายงาน | 11<br>16 |

**รายละเอียดการแก้ไขในการปรับปรุงคู่มือ Work manual**

**กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1**

| หัวข้อ | เดิม | แก้ไข | หน้า |
|---|---|---|---|
| อื่นๆ | - กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ ผลต.(ภ1-4) ให้เป็น ณ ปีปัจจุบัน (ปี 2559)<br>- คู่มือการใช้งานจากระบบ Project Tracking เป็น ระบบ e-One Portal | - กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ ผลต.(ภ1-4) ให้เป็น ณ ปีปัจจุบัน (ปี 2559)<br>- คู่มือการใช้งานจากระบบ Project Tracking เป็น ระบบ e-One Portal | 32<br>43 |
| รายชื่อผู้จัดทำ | | เพิ่มรายชื่อผู้จัดทำในการปรับปรุงคู่มือครั้งที่ 1 ปี 2559 | 77 |