



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

(ปรับปรุงครั้งที่ 3)

คำนำ

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

หนังสือคู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ 3) จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนมีมาตรฐานต่อไป

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานต่อไป หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่

1.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1 (กบว.(ภ1)) ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1 (ฟวช.(ภ1)) โทร. 9226

2.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 2 (กบว.(ภ2)) ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2 (ฟวช.(ภ2)) โทร. 9296

3.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 3 (กบว.(ภ3)) ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3 (ฟวช.(ภ3)) โทร. 9334

4.แผนกลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 4 (กบว.(ภ4)) ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4 (ฟวช.(ภ4)) โทร. 9395

แผนกลูกค้าและการตลาด
กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4
ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4
ตุลาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7. มาตรฐานงาน	9
8. ระบบติดตามประเมินผล	11
9. เอกสารอ้างอิง	11
10. แบบฟอร์มที่ใช้	11
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12
12. ภาคผนวก	13
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
ตัวอย่างรายงาน	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- คู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 มีกระบวนการภายใน (Internal Process) ในการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการ สนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า โดยสามารถจัดส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลา ดังนี้

- กทท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส
- รพท.(ภ1-4) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ครอบคลุม ขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน จากฐานข้อมูลสารสนเทศ ทำการตรวจสอบ จำแนก คัดกรอง รวมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและเชิงป้องกัน จัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น จัดส่งรายงานให้ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กทท.) และ รพท.(ภ1-4) ภายในเวลาที่กำหนด

3. คำจำกัดความ

- 3.1 รพท.(ภ 1-4) หมายถึง รองผู้ว่าการ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4
- 3.2 กฟข. หมายถึง การไฟฟ้าเขต
- 3.3 กฟฟ. หมายถึง การไฟฟ้าชั้น 1-3 การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย
- 3.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน หมายถึง กฟข./กฟฟ.
- 3.5 ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า
- 3.6 สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- 3.7 ฝวท.(ภ.1-4) หมายถึง ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4
- 3.8 กบว.(ภ.1-4) หมายถึง กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4
- 3.9 กทท. หมายถึง กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ
- 3.10 ผลต. กบว.(ภ.1-4) หมายถึง แผนกลูกค้าและการตลาด กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4
- 3.11 ผู้บริหาร กบว.(ภ1-4) ตามลำดับชั้น หมายถึง ผู้อำนวยการกอง/ รองผู้อำนวยการกอง/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4
- 3.12 SEPA คือ ระบบการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal)

3.13 ผู้บริหาร ฝ่ายว. (ภ1-4) ตามลำดับชั้น หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่าย/ รองผู้อำนวยการฝ่าย
วางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

3.14 ขอร้องเรียน

3.14.1 ขอร้องเรียนด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทาง
ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการ
ปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความ
เดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหาย
ต่อชีวิต ฯลฯ

3.14.2 ขอร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน
ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจ
ในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์
ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่
ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์

3.15 การตอบสนองต่อขอร้องเรียน หมายถึง การนำขอร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ บันทึก
ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขขอร้องเรียน
ภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานของ กฟภ. ทั้งนี้
กรณีขอร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ e-mail ติดต่อของผู้
ร้องเรียน กฟภ. จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

3.16 ช่องทางรับขอร้องเรียน คือ จดรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่ฐานข้อมูล
สารสนเทศ

3.17 1129 PEA Call center คือ ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ.

3.18 ฐานข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ที่
กฟภ. ใช้รวบรวมข้อมูลขอร้องเรียนจากทุกช่องทางรวมทั้งติดตามการจัดการขอร้องเรียน

3.19 ขอร้องเรียนรหัส C คือ ขอร้องเรียนจากฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่มาจากช่องทาง 1129
PEA Call center

3.20 ขอร้องเรียนรหัส I สปน. คือ ขอร้องเรียนจากฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่มาจากช่องทาง
สปน.

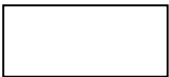
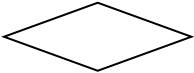
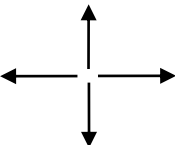
3.21 ข้อร้องเรียนรหัส I คือ ข้อร้องเรียนจากฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่มาจากช่องทาง Internet, ลูกค้ายื่นโดยตรง + พนักงาน กฟภ. บันทึกข้อมูลลงระบบเอง

3.22 มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. คือมาตรฐานคุณภาพบริการตาม คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1)

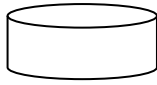
3.23 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กกท.) คือรายงานผลการดำเนินการตอบสนอง ข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 จากฐานข้อมูลสารสนเทศ นำเสนอ กกท. ตามรูปแบบที่ กกท. กำหนด

3.24 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพภ.(1-4)) คือรายงานผลการดำเนินการตอบสนอง ข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 จากฐานข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงป้องกัน นำเสนอ รพภ.(ก1-4) พิจารณา สั่งการ ดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในสายงานฯ จากนั้นส่งให้ กฟข.

3.25 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|---------------------------------------|
| 3.25.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.25.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.25.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.25.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.25.5 | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า | |
| 3.25.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |

3.25.7



คือ ฐานข้อมูล

3.25.8



คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด
ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 รผก.(ภ1-4) ทำหน้าที่ พิจารณา สั่งการ เพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการ
ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในสายงานฯ

4.2 กฟข. ทำหน้าที่ ดำเนินการตามข้อสั่งการของ รผก.(ภ1-4)

4.3 ผู้บริหารของ ฟวธ.(ภ1-4) และ กบว.(ภ1-4) ทำหน้าที่ ลงนามนำเสนอรายงานการ
ตอบสนองข้อร้องเรียนเรียนไปยัง รผก.(ภ1-4) ตามลำดับชั้น

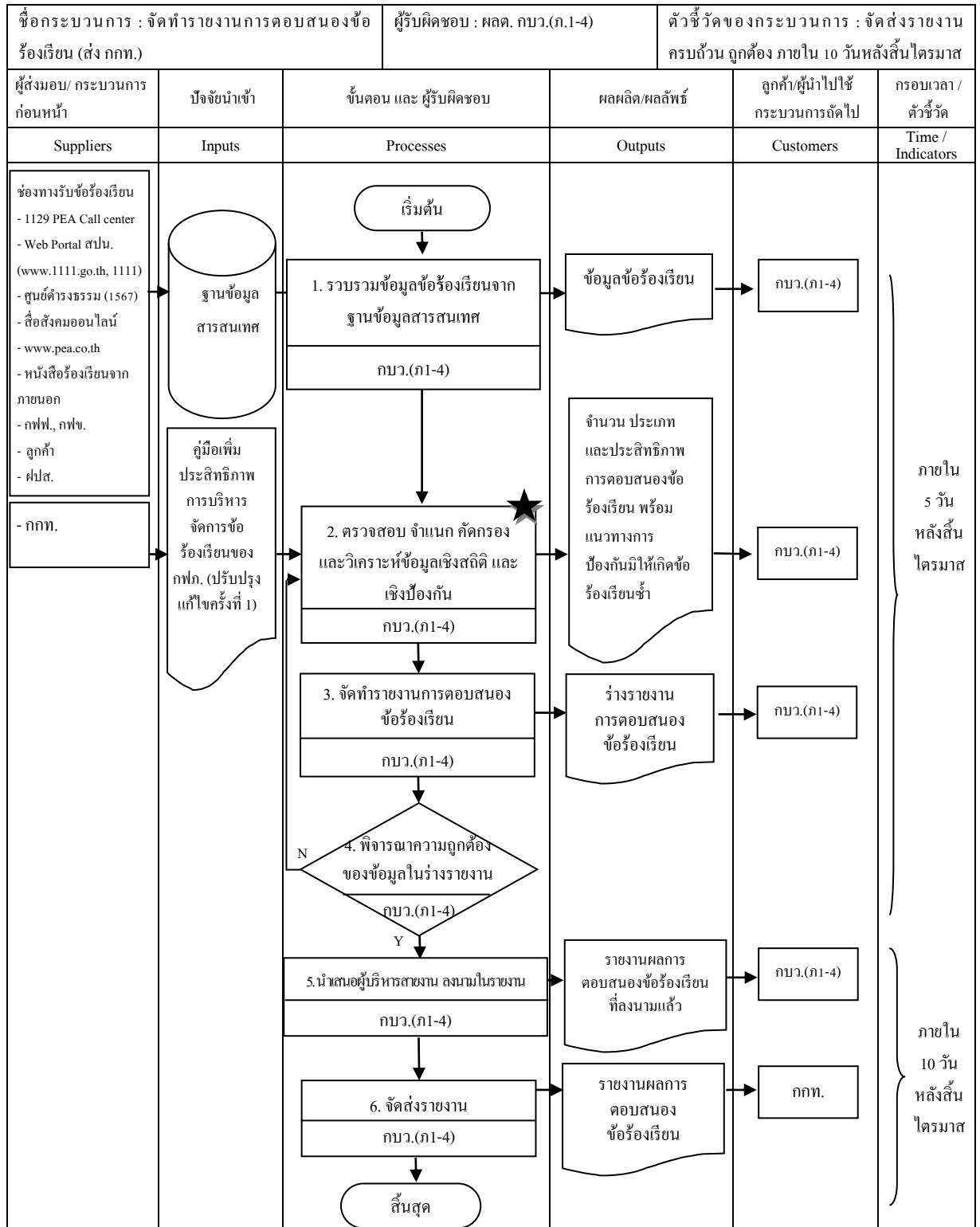
4.4 กทท. ทำหน้าที่ รวบรวมผลการดำเนินงานตอบสนองข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานใน
กฟภ. เพื่อนำเสนอ ผวก.

4.5 ฐานข้อมูลสารสนเทศ ทำหน้าที่ รวบรวม ติดตามการจัดการข้อร้องเรียนจากทุก
ช่องทาง

4.6 ผดต.กบว.(ภ1-4) ทำหน้าที่ จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร

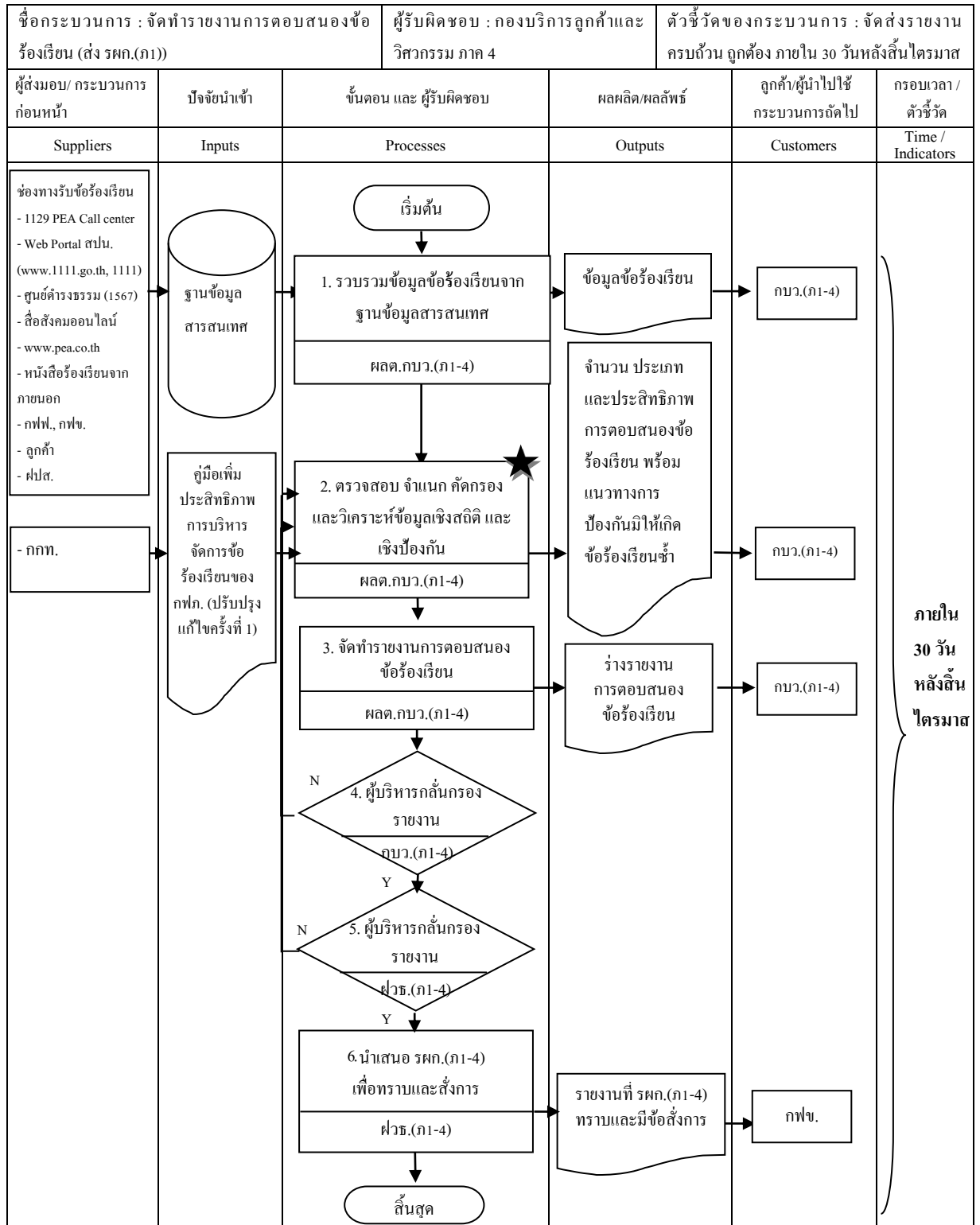
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

การจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กทท.)



5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

การจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพค.(ก1-4))



กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

| ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากฐานข้อมูลสารสนเทศ

ผลด.กบว.(ภ1-4) รวบรวมข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

(<http://complaint.pea.co.th>) ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส

6.2. ตรวจสอบ จำแนก คัดกรอง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และเชิงป้องกัน

ผลด.กบว.(ภ1-4) ตรวจสอบ จำแนก คัดกรองข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และเชิงป้องกัน ดังนี้

6.2.1 ตรวจสอบข้อมูล เพื่อพิจารณาว่า เป็นข้อร้องเรียน/ร้องขอ/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส

6.2.2 จำแนก และคัดกรองข้อร้องเรียนตามช่องทางรับข้อร้องเรียน แล้วทำการแยกประเภทข้อร้องเรียนเป็น 6 ประเภท ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, พฤติกรรมพนักงาน, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และอื่นๆ(ไม่มีไฟฟ้าใช้ และ เรื่องทั่วไป) รวมทั้งคัดแยกข้อร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนกันออก เป็นราย กฟข.

6.2.3 นำข้อมูลที่ได้ตามข้อ 6.2.2 มาพิจารณาประสิทธิภาพการตอบสนอง ตามขั้นตอน ดังนี้

6.2.3.1 ข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “ยกเลิก” จะไม่นำมาพิจารณาประสิทธิภาพในการตอบสนอง

6.2.3.2 ข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “กำลังดำเนินการ” จะดำเนินการเร่งรัดติดตามหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนให้ปิดเรื่องภายในระยะเวลา 30 วัน

6.2.3.3 ข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “รอดำเนินการ” จะทำการเร่งรัดติดตามหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนให้รับข้อร้องเรียนโดยเร็ว

6.2.3.4 ข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “ปิด” ให้ทำการจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่ปิดภายในกำหนด 30 วัน
- ข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด 30 วัน
- ข้อร้องเรียนที่ปิดภายในกำหนด 15 วัน

6.2.3.5 นำข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “ปิด” ภายใน 30 วัน มาคำนวณร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน} = \left[\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดงานภายในกำหนด 30 วัน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดภายในกำหนด 30 วัน + จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดเกิน 30 วัน}} \right] \times 100$$

6.2.3 นำข้อร้องเรียนที่มีสถานะ “ปิด” ภายใน 15 วัน มาคำนวณร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน} = \left[\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดงานภายในกำหนด 15 วัน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \right] \times 100$$

6.2.4 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 6.2.2 มาทำการวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูล เช่น

- ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด
- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา (เป็นรายเดือน/รายไตรมาส) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้ดีขึ้นในปีถัดไป
- ความถี่ในการเกิดข้อร้องเรียน ทั้งในส่วนของแต่ละประเภทข้อร้องเรียนและพื้นที่
- ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติข้อร้องเรียน ทั้งในส่วนของแต่ละประเภทข้อร้องเรียนและพื้นที่
- สัดส่วนการแจ้งข้อร้องเรียนและประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทาง

- ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน

6.2.5 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 6.2.4 มาทำการวิเคราะห์เชิงป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

6.3 ผลต.กบว.(ภ1-4) จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ทั้งในส่วนที่จัดส่งให้ กกท. (ตามแบบฟอร์มที่ กกท. กำหนด) และ รพค.(ภ1-4) เพื่อนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น

6.4 พิจารณาความถูกต้องของข้อมูลในรายงาน ตามข้อ 6.3

ผลต.กบว.(ภ1-4) พิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลในรายงานฯ ในด้านต่างๆ ได้แก่

6.4.1 ความถูกต้องของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ทั้งในส่วนของการไฟฟ้าเขตและภาพรวมของภาค) โดยแยกพิจารณาเป็นรายไตรมาสและสะสมทั้งปี พร้อมจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน

6.4.2 ความถูกต้องของร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ทั้งในส่วนของการไฟฟ้าเขตและภาพรวมของภาค)

6.4.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งเชิงสถิติและเชิงป้องกัน

- กรณีข้อมูลในรายงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
- หากข้อมูลในรายงานฯ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ ผลต.กบว.(ก1-4) ดำเนินการตรวจสอบ จำแนก วิเคราะห์ข้อมูล ตามข้อ 6.2 อีกครั้งหนึ่ง

6.5 การนำเสนอรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ตามข้อ 6.3

- รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กกท.)ให้นำเสนอ อก.บว.(ก1-4) ลงนามในรายงาน เพื่อแจ้ง กกท. ต่อไป
- รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพค.(ก1-4))ให้นำเสนอ รพค.(ก1-4) ผ่านผู้บริหาร กบว.(ก1-4) และ ผวธ.(ก1-4) ตามลำดับชั้น เพื่อทราบและสั่งการต่อไป

6.6 ผลต.กบว.(ก1-4) จัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ส่ง กกท. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากฐานข้อมูลสารสนเทศ	1.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศ 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
2. ตรวจสอบ จำแนก คัดกรอง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และเชิงป้องกัน	2.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
3. จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	3.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายงานทั้งสองฉบับ - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กกท.) - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพค.(ก1-4)) 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

4. พิจารณาความถูกต้องของข้อมูลในร่างรายงาน	4.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายงานทั้งสองฉบับ - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กทท.) - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพท.(ภ1-4))
5. การนำเสนอรายงาน	5.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายงานทั้งสองฉบับ - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กทท.) - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพท.(ภ1-4)) 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
6. กลับกรองงาน รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	6.1 ความถูกต้องครบถ้วนของรายงาน 6.2 ส่งทันภายในกำหนด - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ส่ง กทท. ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ส่ง รพท.(ภ1-4) ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส
7. การจัดส่งรายงาน	ความถูกต้อง ครบถ้วนและจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด - รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กทท.) จัดส่งภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - รายงานการตอบสนองข้อ รพท.(ภ1-4) จัดส่งภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 จัดทำรายงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ดำเนินงานทุกขั้นตอนแล้วเสร็จภายในกำหนด

- รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กทท.) จัดส่งภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส

- นำเสนอรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง รพท.(ภ1-4)) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส และแจ้งรายงานพร้อมข้อสั่งการของ รพท.(ภ1-4) ให้การไฟฟ้าเขตทราบและดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับ การ ต ร ว จ ติดตาม	กรอบเวลาในการ ประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมือ อื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการ ตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - SLA	ผู้อำนวยการกอง บริการลูกค้าและ วิศวกรรม ภาค 1-4	แผนกลูกค้าและ การตลาด ภาค 1-4	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อน เดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

- คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1)
- นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์โทรเลขอย่างยั่งยืน
- นโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
- เกณฑ์วัดผลการดำเนินการตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ปี 2561

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสที่ กกท. กำหนด

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 Web Browser เช่น Internet Explorer ,Chrome ฯลฯ ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อเข้าระบบร้องเรียน

11.2 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน

11.3 โปรแกรม Microsoft Excel ในขั้นตอนที่ 2 เพื่อตรวจสอบ จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล

11.4 โปรแกรม Microsoft Word ในขั้นตอนที่ 3 เพื่อจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

11.5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนที่ 5 และ 6 เพื่อนำเสนอและจัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท. ถึง ผวธ.(ภ1-ภ4) และ กสอ.
เลขที่ กกท.(ปส) 8 2 9 /2561 วันที่ 15 มิถุนายน 2561
เรื่อง ขอข้อมูลผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 2/2561
เรียน อผ.วธ.(ภ1-ภ4) และ อก.สอ.

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อนุมัติคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่1) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป นั้น

ในการนี้ กกท. ผวก. ขอให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาส 2/2561 (ตามแบบฟอร์มแนบ) จัดส่งให้ กกท. ภายในวันที่ 10 กรกฎาคม 2561 เพื่อจัดทำสรุปรายงาน ผวก. ทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลตามเกณฑ์ชี้วัดที่สำคัญขององค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางดารารัตน์ พรหมกลีกร)
กกท.

ผปส. กกท.
โทร. 6166, 6168

รายงานสถิติข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ 2/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กฟผ. ไตรมาสที่ 2/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค											
	กฟผ.1/กฟผ.1/กฟผ.1/กฟผ.1				กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2/กฟผ.2				กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3/กฟผ.3			
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า												
2. การให้บริการ												
3. พฤติกรรมพนักงาน												
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า												
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า												
6. อื่นๆ*												
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 – 6)												

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุเข้า

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียน กฟภ. สะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค											
	กฟน.1/กฟฉ.1/กฟภ.1/กฟต.1				กฟน.2/กฟฉ.2/กฟภ.2/กฟต.2				กฟน.3/กฟฉ.3/กฟภ.3/กฟต.3			
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน
1. คุณภาพไฟฟ้า												
2. การให้บริการ												
3. พฤติกรรมพนักงาน												
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า												
5. การถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า												
6. อื่นๆ*												
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)												

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการถูกจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุเข้า

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาส 2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค								
	กฟน.1/กฟล.1/กฟภ.1/กฟผ.1			กฟน.2/กฟล.2/กฟภ.2/กฟผ.2			กฟน.3/กฟล.3/กฟภ.3/กฟผ.3		
	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

*** หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) สดสม ไตรมาส 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค								
	กฟน.1/กฟผ.1/กฟภ.1/กฟค.1			กฟน.2/กฟผ.2/กฟภ.2/กฟค.2			กฟน.3/กฟผ.3/กฟภ.3/กฟค.3		
	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (1.1+1.2)	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว (1.1.1+1.1.2)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่ง ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้ำ)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกินระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียง ของลูกค้ำ)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องไป ระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ)	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

***หมายเหตุ นับรวมข้อร้องเรียนที่ปิดได้ภายใน 15 วัน

5

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) ไตรมาส 2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค								
	เขตพื้นที่.1/ทพอ.1/ทพอ.1/ทพอ.1			เขตพื้นที่.2/ทพอ.2/ทพอ.2/ทพอ.2			เขตพื้นที่.3/ทพอ.3/ทพอ.3/ทพอ.3		
	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน ทพอ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน ทพอ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน ทพอ. ลงระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า)	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....	เรื่อง = ร้อยละ.....
2. ระยะเวลา(วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า)	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

| ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

6

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) สสสม ไตรมาส 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ ภาค								
	กฟน.1/กฟฉ.1/กฟภ.1/กฟค.1			กฟน.2/กฟฉ.2/กฟภ.2/กฟค.2			กฟน.3/กฟฉ.3/กฟภ.3/กฟค.3		
	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)	Call Center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I)
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ ตอบสนองแล้ว ภายใน 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบขึ้นจนถึงภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า)	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ	เรื่อง = ร้อยละ
2. ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจาก วันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า)	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน

กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

| ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

ตัวอย่างรายงาน

รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน (ส่ง กกท.)

กบว.(ภ1-4)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ๑) ถึง กกท.
เลขที่ กบว.(ภ๑)(ลต) ๙๕๒/๒๕๖๑ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๑ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๑
เรียน อก.กกท.

ตามบันทึกเลขที่ กกท.(ปส) ๘๒๘/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ แจ้งให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ จัดส่งให้ กกท. เพื่อจัดทำสรุปรายงานนำเสนอ
ผวก. นั้น

กบว.(ภ๑) ขอรายงานสรุปสถิติซื้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า
ภาค ๑ ประจำไตรมาสที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ปี ๒๕๖๑ ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวกิ้นันท์ พิมพ์พันธุ์)
รฟ.วธ.(ภ๑) รักษาการแทน อก.บว.(ภ๑)

ผลต. กบว.(ภ๑)
โทร. ๙๒๒๖

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ไตรมาสที่ 2/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนร้อง กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สถานการณ์การไฟฟ้า ภาค 1																
	กลุ่ม.1				กลุ่ม.2				กลุ่ม.3				ภาค 1				
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	รวม
1. คุณภาพไฟฟ้า	35	4	45	10.95	13	2	12	11	35	12	33	10.3	83	18	90	10.58	191
2. การให้บริการ	28	3	14	10.28	8	0	0	9	14	2	12	13.5	50	5	26	11.23	81
3. พฤติกรรมพนักงาน	4	0	4	13.71	10	0	1	7	7	1	3	10.1	21	1	8	9.9	30
4. การกระทบงานเชิงค่าไฟฟ้า	3	0	4	8.33	1	0	2	10	3	1	0	13	7	1	6	10	14
5. การถูกตัดจ่ายการดูแลไฟฟ้า	7	1	4	8.4	2	0	0	5	12	1	1	12.8	21	2	5	10.82	28
6. อื่นๆ *	0	0	5	9.8	1	0	1	14	0	0	6	17	1	0	12	13.69	13
7. รวมทั้งสิ้น	77	8	76	10.60	35	2	16	10.00	71	17	55	11.5	183	27	147	10.77	357

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ - ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าช้อน หรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่สิ้นอาณัติ เป็นต้น

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของ กฟผ. ประจำปี 2561 โดยมาส์ที่ 1-2/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(Call Center (Code C) สปน. (Code I) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1																
	กฟผ.1				กฟผ.2				กฟผ.3				ภาค 1				
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ย ในการยุติ ข้อร้องเรียน	รวม
1. คุณภาพไฟฟ้า	42	5	52	10.97	16	3	14	8.6	53	15	47	9.86	111	23	113	10.83	247
2. การให้บริการ	34	3	22	9.98	11	0	3	8.5	32	2	19	8.24	77	5	44	10.88	126
3. พฤติกรรมพนักงาน	7	0	5	11.73	11	0	1	8.1	15	1	4	8.78	33	1	10	9.88	44
4. การลดทอนเชื้อเพลิงไฟฟ้า	7	0	11	9.88	7	0	5	8.44	4	1	6	7.86	18	1	22	9.58	41
5. การถูกหลอกลวงค่าไฟฟ้า	16	1	8	10.17	3	0	1	8.73	16	1	4	9.71	35	2	13	10.82	56
6. อื่นๆ *	1	0	7	9.5	1	0	1	11.33	2	0	9	10.8	4	0	17	13.52	21
7. รวมทั้งสิ้น	107	9	105	10.49	49	3	25	8.57	122	20	89	9.17	278	32	219	10.77	529

หมายเหตุ : * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ - ไม่มีไฟฟ้าใช้ ค่าไฟฟ้าชำระผิด มิตรสัมพันธ์กับลูกค้า สายไฟฟ้าหย่อน หรือมีระดับสายต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนเกินจากค่าที่คิดเลขจน เป็นต้น

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาสที่ 2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1												
	(เรื่อง)												
	ภาพ.1			ภาพ.2			ภาพ.3			ภาค 1			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปน. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	รวม
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ข้อ 1.1+1.2)	77	8	76	35	2	17	71	17	55	183	27	148	368
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1+ 1.1.2)	72	7	74	35	2	17	62	17	53	169	26	144	339
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการจบสิ้นลง ภายในระยะเวลา 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุก... ..ภาพ ซึ่งดำเนินการตอบรับแจ้ง ทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับ แจ้งในระบบ e-One Portal)	72 = ร้อยละ 100.00	7 = ร้อยละ 100.00	74 = ร้อยละ 100.00	35 = ร้อยละ 100.00	2 = ร้อยละ 100.00	17 = ร้อยละ 100.00	62 = ร้อยละ 100	17 = ร้อยละ 100	53 = ร้อยละ 100	169 = ร้อยละ 100	26 = ร้อยละ 100	144 = ร้อยละ 100	339 = ร้อยละ 100
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการจบสิ้นลง ภายในระยะเวลา (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบรับแจ้ง เกินระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับ แจ้งในระบบ e-One Portal)	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ยัง ระหว่างดำเนินการ	5 = ร้อยละ 6.49	1 = ร้อยละ 12.50	2 = ร้อยละ 2.63	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	9 = ร้อยละ 12.7	0 = ร้อยละ -	2 = ร้อยละ 3.6	14 = ร้อยละ 7.65	1 = ร้อยละ 3.70	4 = ร้อยละ 2.70	19 = ร้อยละ 5.30
2. ระยะเวลา (วัน) เฉลี่ยในการยุติ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ที่ ทุกประเภทที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบ e-One Portal)	10.94 วัน	7.34 วัน	10.59 วัน	8.51 วัน	11.00 วัน	11.00 วัน	11.6 วัน	12.6 วัน	10.8 วัน	10.7 วัน	10.9 วัน	10.73 วัน	10.77 วัน

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ระยะ 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 (เรื่อง)												
	กฟน.1			กฟน.2			กฟน.3			ภาค 1			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปม. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟน. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปม. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟน. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปม. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟน. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปม. (Code I) (เรื่อง)	Internet ลูกค้า ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟน. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	รวม
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ข้อ 1.1+1.2)	107	9	105	49	3	25	122	20	89	278	32	219	529
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ตอบสนองแล้ว (ข้อ 1.1.1+ 1.1.2)	103	8	103	49	3	25	113	20	87	265	31	215	511
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการจบเรื่อง ภายในระยะเวลา 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบขึ้นจน ทันภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับ เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	103 = ร้อยละ 100.00	8 = ร้อยละ 100.00	103 = ร้อยละ 100.00	49 = ร้อยละ 100.00	3 = ร้อยละ 100.00	25 = ร้อยละ 100.00	113 = ร้อยละ 100	20 = ร้อยละ 100	87 = ร้อยละ 100	265 = ร้อยละ 100.00	31 = ร้อยละ 100	215 = ร้อยละ 100	511 = ร้อยละ 100
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการจบเรื่อง เป็นอัตรา (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุกประเภท) ซึ่งดำเนินการตอบขึ้นจน เป็นระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่รับ เรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ ระหว่างดำเนินการ	4 = ร้อยละ 3.74	1 = ร้อยละ 11.11	2 = ร้อยละ 1.90	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	0 = ร้อยละ -	9 = ร้อยละ 7.4	0 = ร้อยละ -	2 = ร้อยละ 2.2	13 = ร้อยละ 4.67	1 = ร้อยละ 3.12	4 = ร้อยละ 1.82	18 = ร้อยละ 3.40
2. ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ยในการ ข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน นี้) ทั่วประเทศที่ดำเนินการ ยุติแล้ว นับจากวันที่รับเรื่องใน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	9.08 วัน	6.37 วัน	8.98 วัน	7.21 วัน	10.67 วัน	8.45 วัน	8.00 วัน	7.38 วัน	7.84 วัน	8.21 วัน	7.45 วัน	8.49 วัน	8.32 วัน

รายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อรถยนต์
ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการตอบสนองซื้อรถยนต์ (15 วัน) ไตรมาสที่ 2/2561

ประเภทซื้อรถยนต์	จำนวนซื้อรถยนต์ ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1												
	กลุ่ม.1			กลุ่ม.2			กลุ่ม.3			ภาค 1			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ รถยนต์โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ รถยนต์โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ รถยนต์โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ รถยนต์โดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	รวม
1. จำนวนซื้อรถยนต์ทั้งหมด	77	8	76	55	2	17	71	17	55	183	27	148	358
1.1.1 จำนวนซื้อรถยนต์ที่ ดำเนินการจบสิ้นจะ ภายใน 15 วัน (จำนวนซื้อรถยนต์ทั้งหมด ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการจบสิ้นแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่อง ถูกบันทึกในระบบรับแจ้งเรื่องลูกค้า)	60 = ร้อยละ 77.72	6 = ร้อยละ 85.71	64 = ร้อยละ 86.49	33 = ร้อยละ 95.00	2 = ร้อยละ 100.00	14 = ร้อยละ 95.00	45 = ร้อยละ 60.5	11 = ร้อยละ 64.7	41 = ร้อยละ 74.5	136 = ร้อยละ 74.17	19 = ร้อยละ 70.37	119 = ร้อยละ 80.40	274 = ร้อยละ 76.47
1.1.2 รอระยะเวลา (วัน)เฉลี่ยใน การซื้อรถยนต์ (จำนวนซื้อรถยนต์ ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการซื้อแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึก ในระบบรับแจ้งเรื่องลูกค้า)	8.98 วัน	5.60 วัน	9.20 วัน	8.00 วัน	11.00 วัน	9.00 วัน	7.39 วัน	7.09 วัน	7.76 วัน	8.20 วัน	7.00 วัน	8.65 วัน	8.32 วัน

รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน
ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ช่วงสัปดาห์ 1-2/2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ของ สำนักงานการไฟฟ้า ภาค 1												
	กลุ่ม.1			กลุ่ม.2			กลุ่ม.3			ภาค 1			
	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	Call Center (Code C) (เรื่อง)	สปบ. (Code I) (เรื่อง)	Internet ถูกคำ ร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟภ. ลงระบบเอง (Code I) (เรื่อง)	รวม
I. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	107	9	105	49	3	25	122	20	89	278	32	219	529
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการจนเสร็จ ภายในเวลา 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบเสร็จ ทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่อง ถูกบันทึกในระบบบันทึกเสียงของลูกค้า)	86 = ร้อยละ 83.37	7 = ร้อยละ 77.78	90 = ร้อยละ 85.71	46 = ร้อยละ 93.88	3 = ร้อยละ 100.00	22 = ร้อยละ 88.00	80 = ร้อยละ 65.57	13 = ร้อยละ 65.00	59 = ร้อยละ 66.29	212 = ร้อยละ 76.25	23 = ร้อยละ 71.87	171 = ร้อยละ 78.08	406 = ร้อยละ 76.76
1.1.2 ระยะเวลา (วัน)เฉลี่ย การยุติข้อร้องเรียน (จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกประเภทที่ดำเนินการยุติแล้ว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึก ในระบบบันทึกเสียงของลูกค้า)	8.99 วัน	6.00 วัน	8.97 วัน	7.21 วัน	10.66 วัน	8.45 วัน	8 วัน	7.38 วัน	7.63 วัน	8.23 วัน	7.39 วัน	8.46 วัน	8.28 วัน

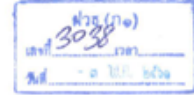
ตัวอย่างรายงาน

รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน
(ส่ง รพก.(ภ1-4))

กบว.(ภ1)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กบว.(ภ1) ถึง ฝวธ.(ภ1)
เลขที่ กบว.(ภ1)(ลต) 570/2561 วันที่ 30 เม.ย. 2561
เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2561
เรียน ฝวธ.(ภ1) ผ่าน รฝวธ.(ภ1)

ตามอนุมัติ ฝวท. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มาใช้กับทุกหน่วยงานภายในปี 2558 และให้สายงานฯ สรุปรวเคราะห์เรื่องร้องเรียนรายงานต่อผู้บริหารทราบ ทุกไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ 1)

กบว.(ภ1) ขอรายงานข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำปีไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2561 มีรายละเอียดดังนี้-

สังกัด	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					ผลการดำเนินงาน
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
กฟน.1	386	382	378	374	370	61
กฟน.2	273	270	267	264	261	24
กฟน.3	269	266	263	260	257	88
ภาค 1	928	918	908	898	888	173

2. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน สดงานไตรมาสที่ 1/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	61	24	88	173
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงสะสม	55	22	71	148
2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน	55	22	71	148
2.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงเกินกำหนด	-	-	-	-
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	100.00	100.00	100.00	100.00
4. อยู่ระหว่างดำเนินการ	6	2	17	25

3. ผลการดำเนินงาน ...

2

3. ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน สถานะไตรมาส
ที่ 1/2561 (ตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	61	24	88	173
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน	50	24	60	134
3. ร้อยละของการตอบชี้แจงภายในกำหนด	81.97	100.00	68.18	77.46

4. ผลการดำเนินงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			
	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1
1. คุณภาพไฟฟ้า	14	6	35	55
2. การให้บริการ	15	6	25	46
3. พฤติกรรมพนักงาน	4	2	9	15
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	11	7	7	25
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	13	2	7	22
6. อื่นๆ *	4	1	5	10
รวม	61	24	88	173

* ประเภทอื่นๆ ได้แก่ เสาสไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงาน
รูกเสาที่ดินเอกชน เป็นต้น

5. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทการร้องเรียนและจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

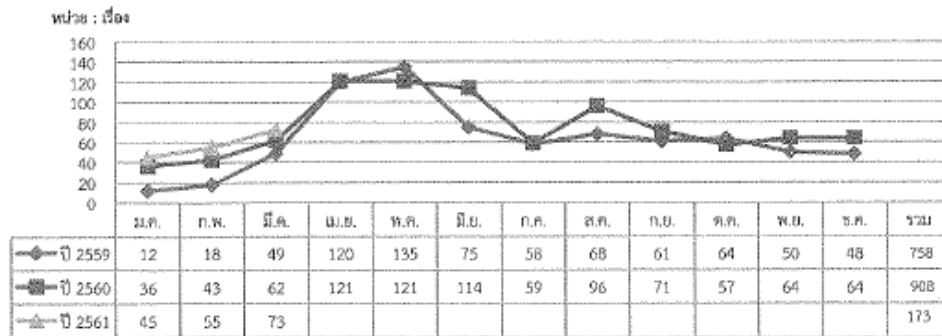
หน่วย : เรื่อง

กลุ่มลูกค้า	คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	พฤติกรรม พนักงาน	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่าย กระแสไฟฟ้า	อื่นๆ	รวม
บ้านอยู่อาศัย	28	18	7	11	8	3	75
พาณิชย์	4	3	-	1	-	-	8
อุตสาหกรรม	2	1	-	-	-	-	3
อื่นๆ	5	7	3	4	3	4	26
ไม่ระบุ	16	17	5	9	11	3	61
รวม	55	46	15	25	22	10	173

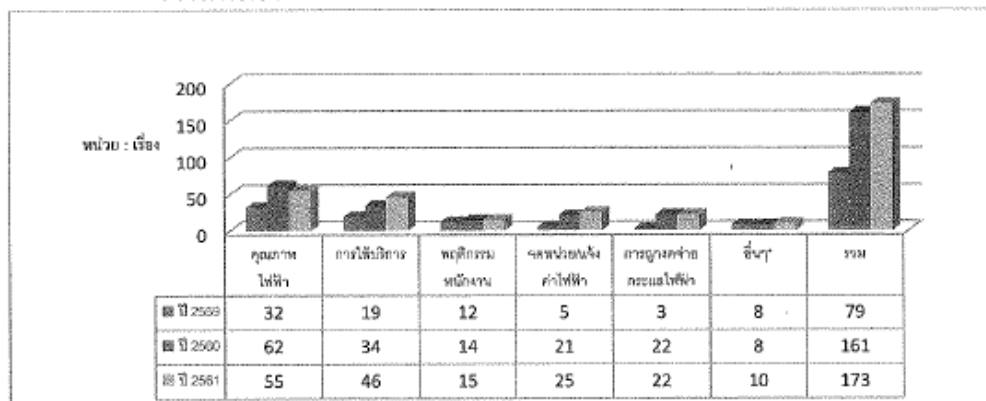
6. เปรียบเทียบจำนวน ...

3

6. เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนรายเดือน ระหว่างปี 2559 – 2561 (สถานะเดือนมีนาคม)



7. จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 1/2561 และไตรมาสที่ 1/2560



8. ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง เปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาสที่ 1/2561 และไตรมาสที่ 1/2560

ช่องทางการร้องเรียน	ปี 2561 (เรื่อง)				ปี 2560 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	
	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1		จำนวน	ร้อยละ
1. PEA Call Center	31	14	51	96	66	30	45.45
2. สปน./สผง.	1	1	3	5	6	(1)	(16.66)
3. ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	1	-	1	2	3	(1)	(33.33)
4. มวก./สนง. ก1-4	1	-	-	1	2	(1)	(50.00)
5. www.pea.co.th	16	6	24	46	62	(16)	(25.80)
6. ศูนย์ดำรงธรรม	2	-	1	3	2	1	50.00
7. กฟฟ./กฟช.	1	-	2	3	5	(2)	(40.00)
8. PEA Mobile App	8	3	6	17	15	2	13.33
รวม	61	24	88	173	161	12	7.45

9. กฟฟ. ที่มีจำนวน ...

4

9. กฟฟ. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 3 ลำดับแรก (ตามเอกสารแนบ 3)

กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			ตอบสนองข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่องที่ปิด (เรื่อง)			
	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าดับ	รวม	ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	>30 วัน	ร้อยละ
1 กฟจ.นครสวรรค์	4	-	4	4	100	-	-
2 กฟจ.ลพบุรี	1	2	3	3	100	-	-
กฟอ.หันคา	1	2	3	3	100	-	-
3 กฟจ.เพชรบูรณ์	1	1	2	2	100	-	-
กฟต.วังชมภู	2	-	2	2	100	-	-
กฟย.บ้านแก่งเสือเต้น	1	1	2	2	100	-	-
กฟอ.ดอยสะเก็ด	-	2	2	2	100	-	-
กฟอ.ตากสิน	2	-	2	2	100	-	-

10. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center (ตามเอกสารแนบ 4)

ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ประเมิน
62	64	66	68	70	68.96	ระดับ 4.48

จากผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 เท่ากับ 68.96 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นเกณฑ์ประเมินระดับ 4.48 ระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนระดับความพึงพอใจการแก้ไขข้อร้องเรียนตรงวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง

จากสถิติข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้าประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2561 สรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1 ปี 2561 จากทุกช่องทางของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 มีจำนวน 173 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 1 ปี 2560 จำนวน 12 เรื่อง (173-161=12) คิดเป็นร้อยละ 107.45 ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100

- มีความสามารถดำเนินการการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน จำนวน 134 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.46 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

- ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพไฟฟ้า รองลงมาคือการให้บริการและการจัดหาหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

- กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

- ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง PEA Call Center รองลงมาคือ www.pea.co.th และ PEA Mobile App

- ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและวิเคราะห์หาสาเหตุในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียนในปี 2561 จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ภาค 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้คณะทำงาน ...

5

1. ให้คณะทำงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ติดตาม ตรวจสอบ ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยเร็วและปิดงานร้องเรียนให้เป็นไปตามการให้บริการของ กฟฟ. ดังนี้

- ปิดเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในกำหนด 30 วัน ร้อยละ 100 (ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2561 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ข้อ 3.16.1)

- ปิดเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน ร้อยละ 55 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (ตามเกณฑ์ วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2561 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ข้อ 3.16.2)

สำหรับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสามารถดูรายละเอียดกระบวนการดำเนินงานตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (เอกสารแนบ 5)

2. ให้ ผจก.กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าเป็นวาระหนึ่งของการ ประชุมทุกครั้ง โดยเห็นควรให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน

3. ให้ กฟฟ. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบ กรณีเป็นเรื่องแจ้งเหตุ แนะนำ ร้องขอ หรืออื่นๆ ที่ไม่ใช่ข้อร้องเรียน ให้ทำบันทึกแจ้ง กบส.(น.1-2-3) พิจารณาปรับปรุงข้อมูลในระบบให้ถูกต้องต่อไป

4. ให้ ผลต.กบว.(ภ1) คอยตรวจสอบ ติดตามสถานะจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบร้องเรียนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและแจ้งให้ กฟน.1-2-3 ทราบเป็นประจำทุกวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ภ1) เพื่อทราบ และพิจารณาแจ้ง กฟน.1-2-3 เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายบัญชา ทองขาว)

รท.บว.(ภ1) รักษาการแทน อท.บว.(ภ1)

เรียน รผก.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง กฟน.1-2-3
เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

(นางสาวกนิษฐ์ พิมพ์พันธุ์)
รผ.วอ.(ภ๑) รักษาการแทน อผ.วอ.(ภ๑)
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๔

เรียน อท.บว.(ภ๑)

ผลต. กบว.(ภ1)
โทร. 9226

(นางสาวกนิษฐ์ พิมพ์พันธุ์)
รผ.วอ.(ภ๑) รักษาการแทน อผ.วอ.(ภ๑)
- ๔ พ.ค. ๒๕๖๔

เรียน อท.บว.1, อท.บว.2, อท.บว.3,
๓๖๖.๑๒ รท.ภ(๑)
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ
ดูแลแก้ไขข้อร้องเรียน
(นายเอกชัย ศักดิ์ดีทัศน์)
รพท.(ภ๑)
- ๔ พ.ค. ๒๕๖๔

มรท.

กบว.(ภ2)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

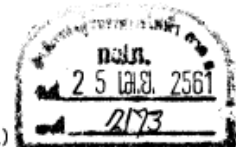
จาก กบว.(ภ2)

เลขที่ กบว.(ภ2) 570 /2561

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 1/2561 สดสม (ม.ค. - มี.ค.2561)

ถึง ผ.วช.(ภ2)

วันที่ 24 เม.ย. 2561



เรียน อ.ผ.วช.(ภ2) ผ่าน ร.ผ.วช.(ภ2)(ส)

กบว.(ภ2) ขอรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 สดสม ไตรมาส 1/2561 (ม.ค. - มี.ค. 2561) โดย กทท. กำหนดให้นำข้อมูลจากระบบ PEA VOC System และคัดเลือกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจาก 1129 Call Center, สปน. และ Internet ของ กฟภ. มีผลสรุปดังนี้

1. จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภทข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2561 สดสม (ม.ค.- มี.ค. 2561) สรุปได้ดังนี้

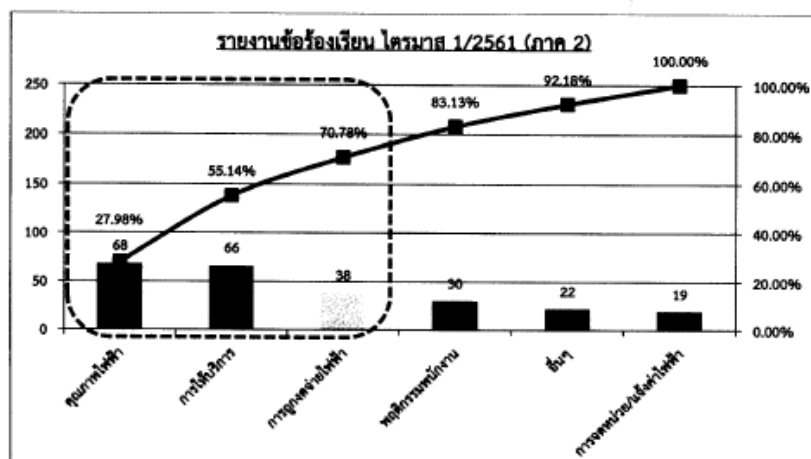
รายงานข้อร้องเรียน

ไตรมาส 1/2561

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียน กทท. ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

(Call Center (Code C) สปน. (Code S) และ Internet (Code I))

ประเภทข้อร้องเรียน	สปน.1				สปน.2				สปน.3				รวม 2			
	Call Center (Code C)	สปน. (Code S)	Internet (Code I)	รวม (Code S+I)	Call Center (Code C)	สปน. (Code S)	Internet (Code I)	รวม (Code S+I)	Call Center (Code C)	สปน. (Code S)	Internet (Code I)	รวม (Code S+I)	Call Center (Code C)	สปน. (Code S)	Internet (Code I)	รวม (Code S+I)
1. ความปลอดภัย	12	2	8	14	22	11	7	33	11	3	3	14	13	28	34	5
2. การให้บริการ	14		8	22	12	1	11	23	24	11		35	15	29	37	1
3. พฤติกรรมพนักงาน	4		2	6	9		6	15	15	8	1	24	9	21	1	8
4. การซ่อมแซม/แจ้งข้อบกพร่อง	2	1	4	7	5		4	9	7	5		12	2	10	1	8
5. การดูแลทรัพย์สิน	1		4	5	12		8	14	26	10		36	13	23	0	15
6. อื่นๆ		2	18	20	2	1	9	12	10	1	1	12	14	14	1	29
รวมทั้งสิ้น (รวมข้อ 1 - 6)	33	5	34	69	61	2	45	112	114	46	2	162	55	82	55	109



2

จากตารางสรุปดังนี้

1.1 จำนวนข้อร้องเรียนรวมทุกประเภท ไตรมาสที่ 1/2561 สะสม (ม.ค. – มี.ค. 2561)

กฟผ.1 มีจำนวนทั้งสิ้น 64 เรื่อง คิดเป็น 30.92% ของเป้าหมาย 207 เรื่อง

กฟผ.2 มีจำนวนทั้งสิ้น 94 เรื่อง คิดเป็น 39.17% ของเป้าหมาย 240 เรื่อง

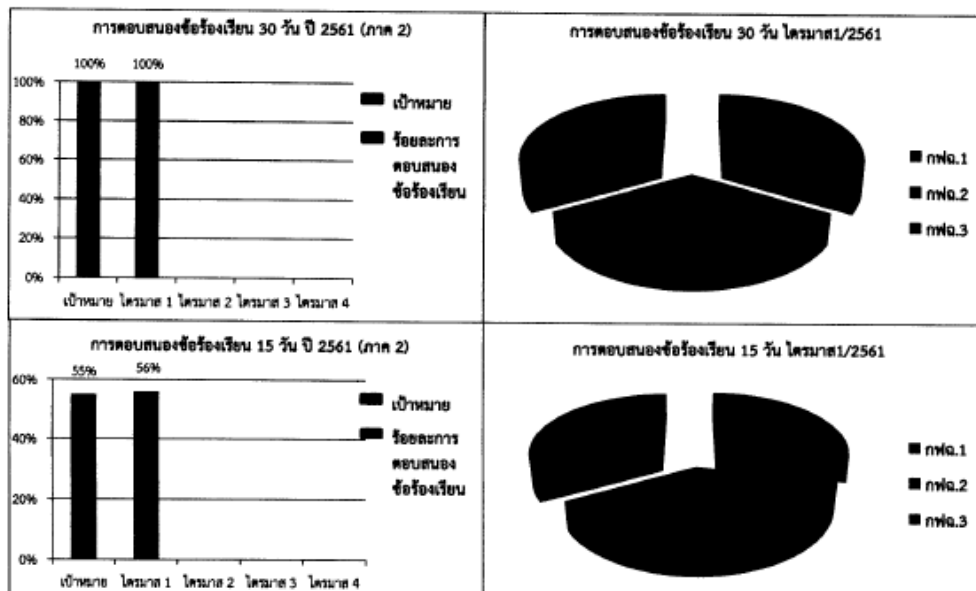
กฟผ.3 มีจำนวนทั้งสิ้น 85 เรื่อง คิดเป็น 47.22% ของเป้าหมาย 180 เรื่อง

ภาค 2 มีจำนวนทั้งสิ้น 243 เรื่อง คิดเป็น 38.76% ของเป้าหมาย 627 เรื่อง

1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุดในภาพรวมของภาค 2 ไตรมาสที่ 1/2561 (ม.ค. – มี.ค. 2561) 3 อันดับแรกคือ ประเภทคุณภาพไฟฟ้า มีจำนวน 68 เรื่อง คิดเป็น 27.98% รองลงมาคือ การให้บริการ มีจำนวน 66 เรื่อง คิดเป็น 27.16% และการถูกตัดจ่ายไฟฟ้า มีจำนวน 38 เรื่อง คิดเป็น 15.60%

2. การตอบสนองข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน และ 15 วัน รวมทุกประเภท ไตรมาสที่ 1/2561 สะสม (ม.ค. – มี.ค. 2561) สรุปได้ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	กฟผ.1				กฟผ.2				กฟผ.3				ภาค 2			
	C (1129)	I (สพท.)	I (Inter net)	รวม	C (1129)	I (สพท.)	I (Inter net)	รวม	C (1129)	I (สพท.)	I (Inter net)	รวม	C (1129)	I (สพท.)	I (Inter net)	รวม
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	33	3	28	64	47	2	45	94	46	4	35	85	126	9	108	243
จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบจนแล้ว	26	2	21	49	40	2	43	85	42	4	33	79	108	8	97	213
จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบเสร็จภายใน 30 วัน	26	2	21	49	40	2	43	85	42	4	33	79	108	8	97	213
จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบเสร็จภายใน 15 วัน	20	1	9	30	30	2	28	60	29	3	15	47	79	6	52	137
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	7	1	7	15	7	-	2	9	4	-	2	6	18	1	11	30



จากตารางสรุปดังนี้

2.1 การตอบสนองข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 30 วัน (ร้อยละ 100)
ตามเกณฑ์วัดผล SEPA หมวด 3 ไตรมาสที่ 1/2561 สะสม (ม.ค. – มี.ค. 2561) สรุปได้ดังนี้

- กฟผ.1 ตอบสนองได้ภายใน 30 วัน คิดเป็น ร้อยละ 100
- กฟผ.2 ตอบสนองได้ภายใน 30 วัน คิดเป็น ร้อยละ 100
- กฟผ.3 ตอบสนองได้ภายใน 30 วัน คิดเป็น ร้อยละ 100
- ภาค 2 ตอบสนองได้ภายใน 30 วัน คิดเป็น ร้อยละ 100

2.2 การตอบสนองข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงภายในกำหนด 15 วัน (ร้อยละ 55)
ตามเกณฑ์วัดผล SEPA หมวด 3 ไตรมาสที่ 1/2561 สะสม (ม.ค. – มี.ค. 2561) สรุปได้ดังนี้

- กฟผ.1 ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน คิดเป็น ร้อยละ 47
- กฟผ.2 ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน คิดเป็น ร้อยละ 64
- กฟผ.3 ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน คิดเป็น ร้อยละ 55
- ภาค 2 ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน คิดเป็น ร้อยละ 56

3. จากข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2561 สะสม (ม.ค. – มี.ค. 2561) ดังกล่าว
เห็นควรให้ กฟผ.1-3 เร่งรัดดำเนินการป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดแนวทางดำเนินการดังนี้

3.1 งานด้านคุณภาพไฟฟ้า ควรมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้
ระบบไฟฟ้ามีความเสถียร และเร่งรัดติดตั้งหม้อแปลงเพิ่มเติม ในพื้นที่ที่มีโหลดการใช้กำลังไฟฟ้ามาก เพื่อป้องกันการ
เกิดไฟตก

3.2 งานด้านการให้บริการ ควรพัฒนากระบวนการให้บริการ ด้านการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ด้านการต่อกลับและติดตั้งมิเตอร์ และด้านบริการธุรกรรมอื่นๆ ให้รวดเร็วได้ตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ
กฟผ. มีการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าล่วงหน้าก่อนดับไฟฟ้าทุกครั้ง รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้พนักงานและผู้รับเหมา ใน
เรื่อง Service Mind สร้างนิสัยบริการที่ดี สุภาพ รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่

3.3 งานด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ควรพัฒนากระบวนการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง
ตรงตามที่อยู่ระบุในใบแจ้งหนี้ฯ และรวดเร็วตรงตามรอบการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า และพัฒนากระบวนการจัดหา
ใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้อง

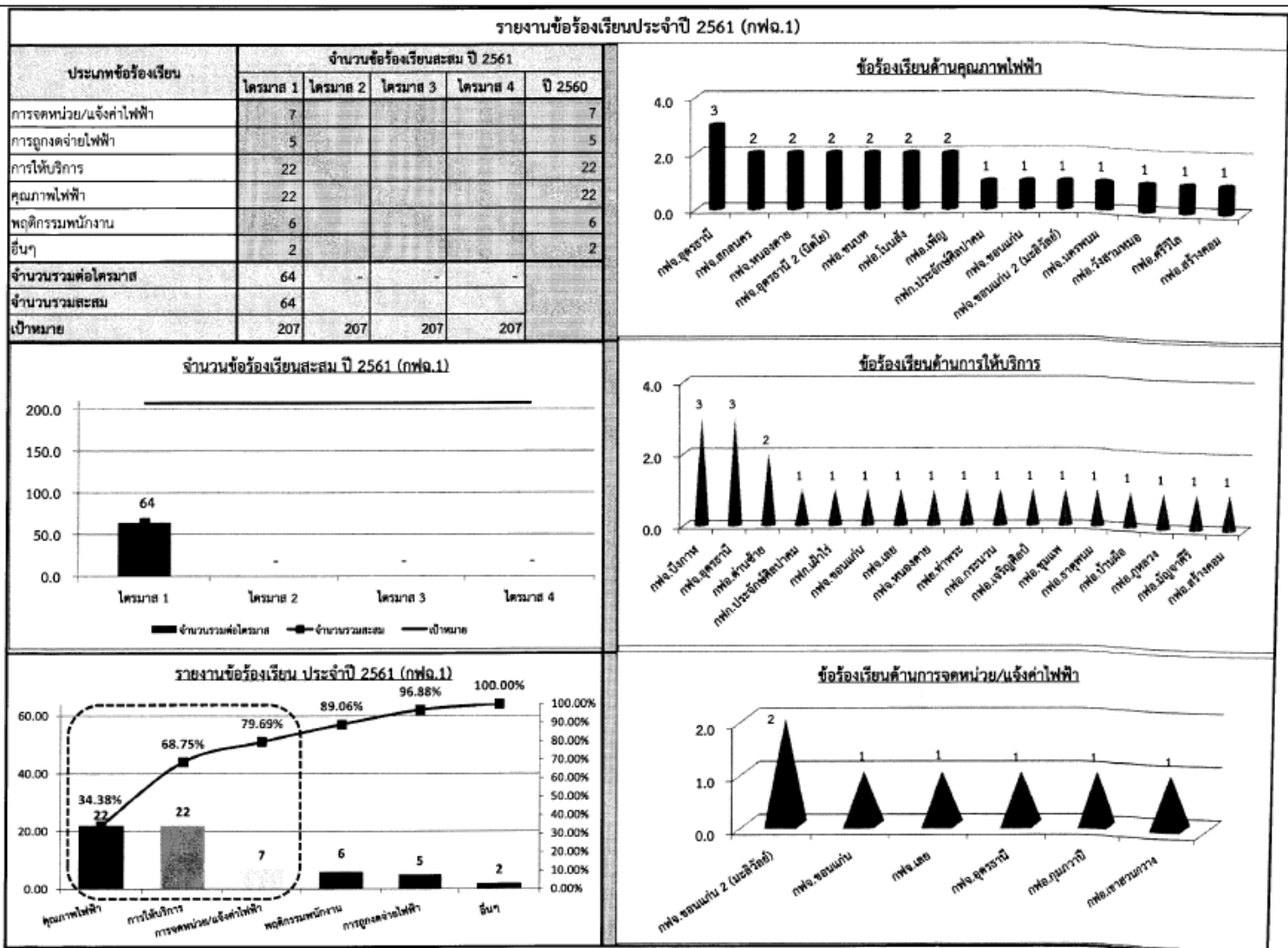
3.4 งานด้านการถูกจ่ายไฟฟ้า ควรมีการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าล่วงหน้าก่อนดับไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์
ทุกครั้ง ตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ. จัดอบรมพนักงานและผู้รับเหมาของ กฟผ. ให้รับทราบถึง
มาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ. และระเบียบ ข้อบังคับ ของ กฟผ. ที่เกี่ยวข้องกับการงดจ่ายไฟฟ้า เพื่อให้
พนักงานและผู้รับเหมา ปฏิบัติตามระเบียบของ กฟผ. เป็นแนวทางเดียวกัน

3.5 เน้นย้ำเรื่องการตอบชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนทุกเรื่องให้อยู่ภายในกำหนด 30 วันปฏิทิน ร้อยละ
100 และภายในกำหนด 15 วันปฏิทิน ร้อยละ 55 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน
ประจำปี 2561 SEPA หมวด 3

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำเสนอ รทก.(ก2) ทราบต่อไป
เรียน รทก.(ก2)
เพื่อโปรดทราบและแจ้ง
กฟผ.1-3 ดำเนินการต่อไป
ต่อไป
(นายกิตติ จริยหาญ)
รทก.(ก2)
ผอ.ท.
โทร.9296 3 0 มี.ย. 2561

(นายเกษม ขอลูกกลาง)
รทก.บว.(ก2) รักษาการแทน รทก.บว.(ก2)

เรียน รทก.(ก2)
เพื่อโปรดทราบและแจ้ง
กฟผ.1-3 ดำเนินการต่อไป
(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)
อ.ผ.ว.(ก2)
25 เม.ย. 2561



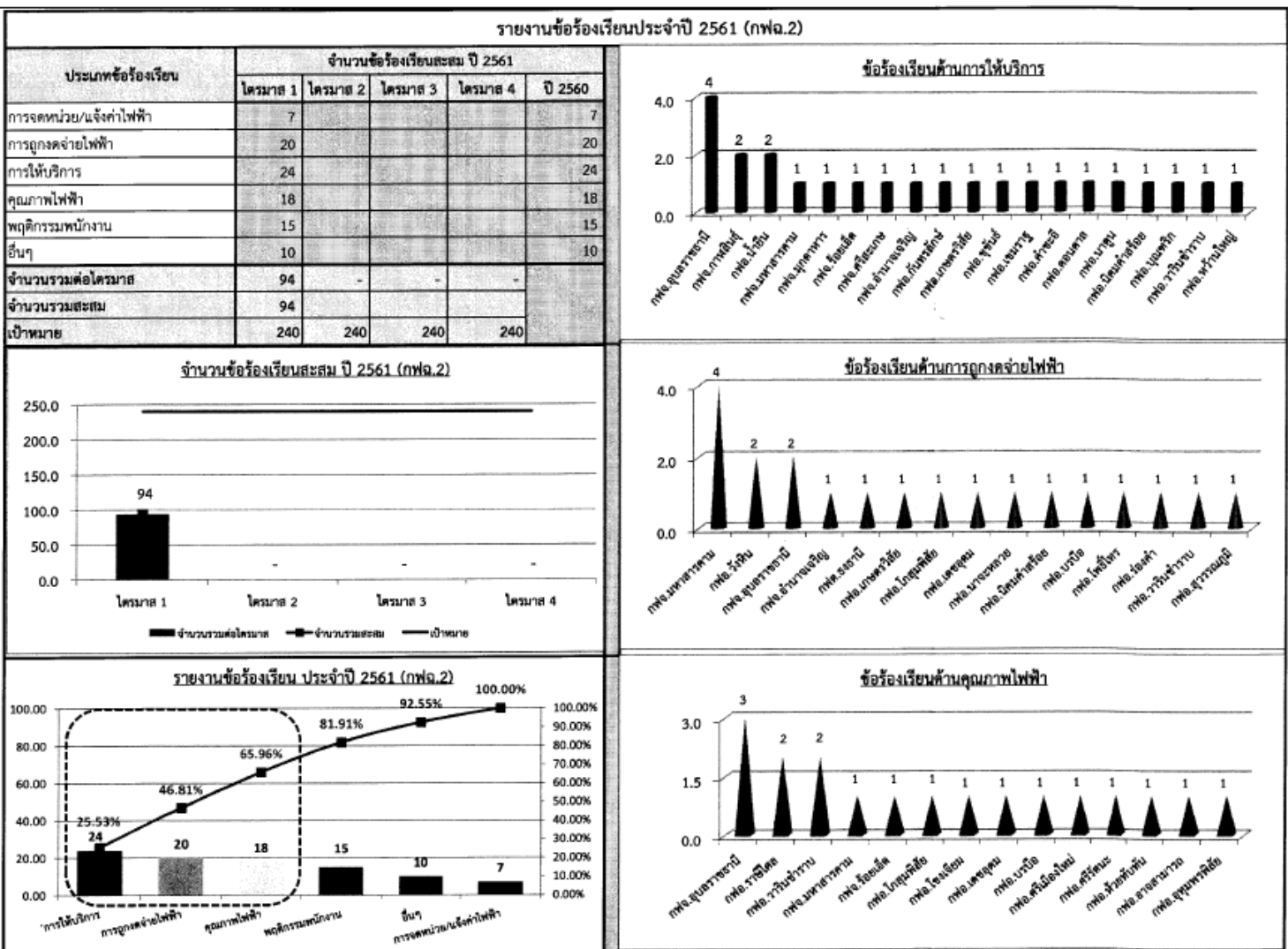
กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

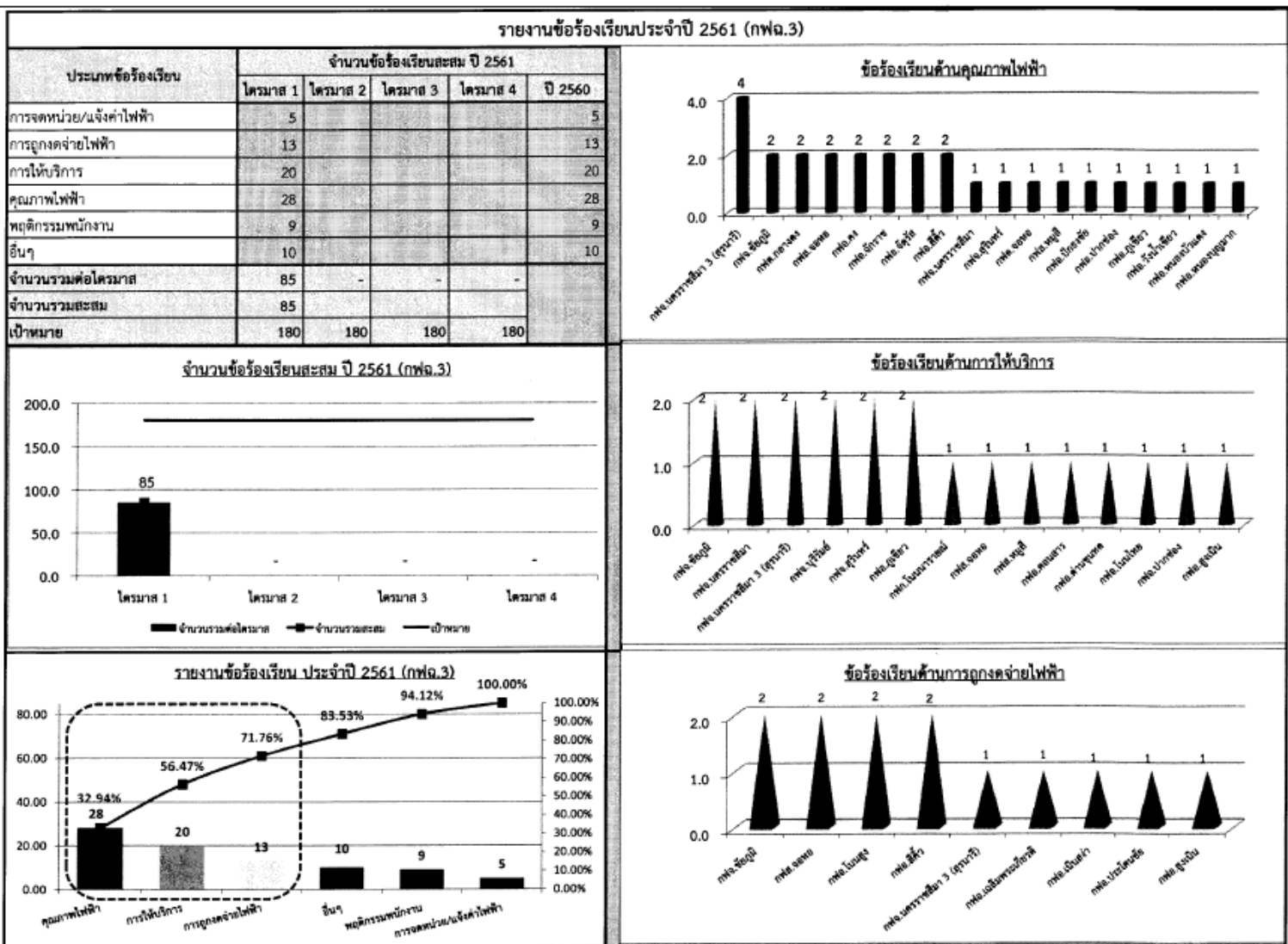
รายงานสถิติข้อร้องเรียน ไตรมาส1/2561 (กฟผ.1)

ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	Call Center (Code C)	Internet ถูกคำร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ระบบเอง (Code I)	สปบ. (Code I)	Grand Total
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ		1		1
	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด		2		2
	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	2		1	3
	อื่นๆ		1		1
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์		1		1
	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	1	1		2
	อื่นๆ		2		2
การให้บริการ	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	5	1		6
	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	1			1
	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน		1		1
	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	2	1		3
	บริการล่าช้า	1	1		2
	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	4			4
	ไม่เต็มใจให้บริการ		3		3
	อื่น ๆ	1	1		2
คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	11	4	1	16
	ไฟฟ้าตก	1	3	1	5
	อื่น ๆ		1		1
พฤติกรรมพนักงาน	พนักงาน กฟผ. อื่น ๆ พุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ	4			4
	พนักงานพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ		2		2
อื่นๆ	(blank)		2		2
Grand Total		33	28	3	64



รายงานสถิติข้อร้องเรียน โทรมาส1/2561 (กฟผ.2)

ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	Call Center (Code C)	Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลงระบบเอง (Code I)	สบน. (Code I)	Grand Total
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด)		1		1
	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3			3
	อื่นๆ		3		3
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	12	8		20
การให้บริการ	แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า	4			4
	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	2		1	3
	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า		2		2
	บริการล่าช้า	2	2		4
	ปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน	3			3
	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	1			1
	ไม่เต็มใจให้บริการ		3		3
	ไม่มีพนักงานให้บริการ		2		2
	อื่นๆ		2		2
คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	9	2		11
	ไฟฟ้าตก	2	4		6
	อื่นๆ		1		1
พฤติกรรมพนักงาน	พนักงาน กฟผ. อื่น ๆ พุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ	8			8
	พนักงานพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ		2		2
	อื่นๆ		4		4
	แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า	1			1
อื่นๆ	ก่อสร้างรื้อล้างที่ดินเอกชนหรือบุคคล		1		1
	ไม่มีไฟฟ้าใช้		1	1	2
	อื่นๆ		7		7
Grand Total		47	45	2	94



รายงานสถิติข้อร้องเรียน ไตรมาส1/2561 (กฟผ.3)

ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อข้อร้องเรียน	Call Center (Code C)	Internet ถูกคำร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟผ.ลงระบบเลข (Code D)	สภ.น. (Code I)	Grand Total
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	1			1
	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	2			2
	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	2			2
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	1			1
	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	9	3		12
การให้บริการ	การดำเนินงานก่อสร้างรื้อส้วมที่ดินเอกชนหรือบุคคล	1			1
	การติดต่อกลับล่าช้า	2			2
	แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า		2		2
	ขอใช้ค่าเสียหาย	1			1
	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	2			2
	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า			1	1
	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	1		1	2
	บริการล่าช้า	1		3	4
	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			1	1
	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	2			2
	ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	1			1
	อื่นๆ			1	1
คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	7	2	2	11
	ไฟฟ้ามืด	4	5	1	10
	อื่นๆ		7		7
พฤติกรรมพนักงาน	พนักงาน กฟผ. อื่น ๆ พูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ	8			8
	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ			1	1
ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	อื่นๆ			1	1
อื่นๆ	คัดค้านไม่เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย			1	1
	ไม่มีไฟฟ้าใช้			1	1
	อื่นๆ	1		6	7
Grand Total		46	35	4	85

กบว.(ภ3)



จาก กบว.(ภ3)

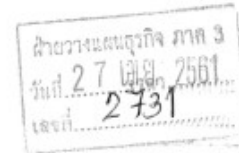
เลขที่ กบว.(ภ3) 372 /2561

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปีไตรมาสที่ 1/2561

เรียน อ.ผ.ว.ร.(ภ3) ผ่าน ร.ผ.ว.ร.(ภ3)(ธ)

ถึง ผ.ว.ร.(ภ3)

วันที่ 20 เม.ย. 2561



1. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ กทท. เลขที่ กทท.(ปส.) 376/2561 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2561 ขอให้ ผ.ว.ร.(ภ1-4) เฝ้าระวังติดตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่องทางที่รับผิดชอบ เป็นประจำทุกไตรมาส และรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2561 เพื่อตอบสนองต่อเกณฑ์ชี้วัด (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

จากข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2561 (Performance Management system : PMS) เรื่องข้อร้องเรียน สำหรับ ร.ผ.ก.(ภ1-4) โดยกำหนดตัวชี้วัด Key Performance Index (KPI) ไว้ดังนี้

(1) จำนวนข้อร้องเรียน กำหนดค่าเป้าหมายเกณฑ์วัดระดับสูงสุด (ระดับ 5) วัดจำนวนข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ 2 จากจำนวนข้อร้องเรียนปี 2560 (Code C, Code I สเปน. และ Code I Internet)

(2) อัตราการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ) ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561) อัตราตอบสนองข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100), ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) และข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไป ทั้งหมด

2.1 จำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2561 จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า มีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียด	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	ภาค 3	หน่วย : เรื่อง ร้อยละ
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท					
1. คุณภาพไฟฟ้า	33	28	26	87	31.52%
2. การให้บริการ	22	25	30	77	27.90%
3. พฤติกรรมพนักงาน	6	13	10	29	10.51%
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	15	4	4	23	8.33%
5. การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	16	8	25	49	17.75%
6. อื่นๆ*	1	6	4	11	3.99%
รวม	93	84	99	276	100.00%

หมายเหตุ * ประเภท อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการถูกตัดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

-2-

จากสรุปจำนวนข้อร้องเรียนของสายงานฯ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2561 พบว่า มีข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งสิ้น จำนวน 276 เรื่อง ดังนี้

1) จำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า จากช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) จำนวน 179 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.86 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ทุกช่องทาง

2) จำนวนข้อร้องเรียนช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.) จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.81 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกช่องทาง

3) จำนวนข้อร้องเรียนช่องทาง Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง และพนักงาน กฟภ. ลงระบบ (Code I Internet) จำนวน 92 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของข้อร้องเรียน ทั้งหมดทุกช่องทาง

2.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน

2.2.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วันทำการ) ไตรมาสที่ 1/2561

หน่วย : เรื่อง

รายละเอียด	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	ภาค 3
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	93	84	99	276
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว	85	79	88	252
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	85 =100.00%	79 =100.00%	88 =100.00%	252 =100.00%
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกิน ระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 =0.00%	0 =0.00%	0 =0.00%	0 =0.00%
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	8 =8.60%	5 =5.95%	11 =12.09%	24 =8.96%

2.2.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (30 วัน) ไตรมาสที่ 1/2561

หน่วย : เรื่อง

รายละเอียด	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	ภาค 3
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	93	84	99	276
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบสนองแล้ว	85	79	88	252
1.1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 30 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	85 =100.00%	79 =100.00%	88 =100.00%	252 =100.00%
1.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง เกินกำหนด (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงเกิน ระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	0 =0.00%	0 =0.00%	0 =0.00%	0 =0.00%
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	8 =8.60%	5 =5.95%	11 =12.09%	24 =8.96%

จากการปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome) ตามคู่มือฯ ซึ่งกำหนดการตอบข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100.00) และการตอบข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 95) พบว่า ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ภายในกำหนด 30 วัน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 คิดเป็นร้อยละ 100.00 (252 เรื่อง) โดยไม่รวมจำนวน ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (24 เรื่อง)

2.2.3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (15 วัน) ไตรมาสที่ 1/2561

หน่วย : เรื่อง

รายละเอียด	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	ภาค 3
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	93	84	99	276
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง ภายในกำหนด 15 วัน (จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท ซึ่งดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วันนับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)	56 =60.22%	54 =64.29%	76 =76.77%	186 =67.39%

จากประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน พบว่า สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มีจำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงทันภายใน 15 วัน นับจากวันที่เรื่องถูกบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งสิ้น จำนวน 186 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 67.39 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด ซึ่ง กฟภ.3 มีจำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจงทันฯ สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.77 (76 เรื่อง) โดยจำแนกตามช่องทางร้องเรียน และประเภทข้อร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ภาค 3											
	กฟภ.1			กฟภ.2			กฟภ.3			ภาค 3		
	Call center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.สง ระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.สง ระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.สง ระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปบ. (Code I)	Internet ถูกคำ ร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.สง ระบบเอง (Code I)
1.คุณภาพไฟฟ้า	9	0	7	11	0	5	13	0	6	33	0	18
2.การให้บริการ	11	0	2	11	0	6	12	1	12	34	1	20
3.พฤติกรรมพนักงาน	1	1	0	7	0	2	5	0	2	13	1	4
4.การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	11	0	2	2	0	0	2	0	2	15	0	4
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	9	0	3	4	0	2	12	0	6	25	0	11
6.อื่นๆ*	0	0	0	1	1	2	0	0	3	1	1	5
รวม	56			54			76			186		

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ของทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ได้ดังนี้

หน่วย : เรื่อง

รายละเอียด	จำนวนข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ปิดได้ภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดทุกประเภท		
1. คุณภาพไฟฟ้า	51	18.48%
2. การให้บริการ	55	19.93%
3. พฤติกรรมพนักงาน	18	6.52%
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	19	6.88%
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	36	13.04%
6. อื่นๆ*	7	2.54%
รวม	186	67.39%

-4-

ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน พบประเภทข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองฯ สูงที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ประเภทการให้บริการ (19.93%), ประเภทคุณภาพไฟฟ้า (18.48%) และประเภทการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (13.04%) ตามลำดับ

2.3 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามกลุ่มลูกค้า ไตรมาสที่ 1/2561 (ตามแผนปฏิบัติการของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3)

1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 276 เรื่อง โดย กฟภ.3 มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดจำนวน 99 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.87 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดของสายงานการไฟฟ้าภาค 3

2) การตอบสนองข้อร้องเรียนทั้งหมด ภายในระยะเวลาที่กำหนดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า และไม่รวมกลุ่มที่ไม่สามารถระบุกลุ่มลูกค้า ตามแผนปฏิบัติการของสายงานฯ รายละเอียดดังนี้

2.3.1 การตอบสนองข้อร้องเรียน ตามแผนปฏิบัติของสายงานการไฟฟ้า ภาค3

หน่วย : เรื่อง

ช่องทาง	กลุ่มที่ 1			กลุ่มที่ 2			กลุ่มที่ 3			กลุ่มที่ 4			รวม	
	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง
1. ช่องทาง PEA 1129 Call Center (Code C)	0	0	0.00%	0	0	0.00%	12	9	75.00%	99	97	97.98%	111	106
2. ช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.)	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	5	5	100.00%	5	5
3. ช่องทาง Internet (Code I Internet)	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	82	79	96.34%	83	80
รวมทุกช่องทาง	0	0	0.00%	0	0	0.00%	13	10	76.92%	186	181	97.31%	199	191

หมายเหตุ - ไม่รวมจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 24 เรื่อง (กฟภ.1 จำนวน 8 เรื่อง, กฟภ.2 จำนวน 5 เรื่อง และ กฟภ.3 จำนวน 11 เรื่อง)
- กลุ่มที่ 1 ไม่สามารถระบุกลุ่มลูกค้าได้ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน จำนวน 53 เรื่อง (กฟภ. 2 จำนวน 35 เรื่อง ดำเนินการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 91.43 (32 เรื่อง), กฟภ.3 จำนวน 18 เรื่อง ดำเนินการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 (18เรื่อง))
- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่ย่อย SPP ปิดข้อร้องเรียนภายใน 5 วัน
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน

ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ตามแผนปฏิบัติการของสายงานฯ พบว่า การตอบสนองข้อร้องเรียนทุกกลุ่มลูกค้าทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 95.98 (191 เรื่อง) ภายในระยะเวลาที่กำหนดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า ไม่รวมกลุ่มที่ไม่สามารถระบุกลุ่มลูกค้า

2.3.2 ช่องทาง PEA 1129 Call Center (Code C)

หน่วย : เรื่อง

ประเภทลูกค้า	กลุ่มที่ 1			กลุ่มที่ 2			กลุ่มที่ 3			กลุ่มที่ 4			รวม	
	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง
กฟภ.1	0	0	0.00%	0	0	0.00%	6	3	50.00%	54	53	98.15%	60	56
กฟภ.2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	2	2	100.00%	16	16	100.00%	18	18
กฟภ.3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	4	4	100.00%	29	28	96.55%	33	32
ภาค 3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	12	9	75.00%	99	97	97.98%	111	106

-5-

- หมายเหตุ - ไม่รวมจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 26 เรื่อง (กฟภ.1 จำนวน 4 เรื่อง, กฟภ.2 จำนวน 3 เรื่อง และ กฟภ.3 จำนวน 8 เรื่อง)
- กลุ่มที่ 1 ไม่สามารถระบุกลุ่มลูกค้าได้ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน จำนวน 53 เรื่อง (กฟภ. 2 จำนวน 35 เรื่อง ดำเนินการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 91.43 (32 เรื่อง), กฟภ.3 จำนวน 18 เรื่อง ดำเนินการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 (18เรื่อง))
 - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เสี่ยง SPP ปิดข้อร้องเรียนภายใน 5 วัน
 - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
 - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน
 - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน

จากข้อมูลประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ผ่านช่องทาง PEA 1129 Call Center (Code C) พบว่ากลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ร้องเรียนผ่านช่องทางฯ สูงที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนรวมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 คิดเป็นร้อยละ 87.71 (421เรื่อง) โดย กฟภ.3 มีประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.04 (50 เรื่อง)

2.3.3 ช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.)

หน่วย : เรื่อง

ประเภทลูกค้า	กลุ่มที่ 1			กลุ่มที่ 2			กลุ่มที่ 3			กลุ่มที่ 4			รวม		
	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ
กฟภ.1	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%
กฟภ.2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	3	3	100.00%	3	3	100.00%
กฟภ.3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%
ภาค 3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	5	5	100.00%	5	5	100.00%

- หมายเหตุ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เสี่ยง SPP ปิดข้อร้องเรียนภายใน 5 วัน
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
 - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน
 - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน

จากข้อมูลประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.) พบว่ากลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ร้องเรียนผ่านช่องทางฯ สูงที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนรวมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 คิดเป็นร้อยละ 100.00 (5 เรื่อง) โดย กฟช. ทั้ง 3 เขต มีประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนสูงที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.3.4 ช่องทาง Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง และพนักงาน กฟภ. ลงระบบ (Code I Internet)

หน่วย : เรื่อง

ประเภทลูกค้า	กลุ่มที่ 1			กลุ่มที่ 2			กลุ่มที่ 3			กลุ่มที่ 4			รวม		
	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ	ทั้งหมด	การตอบสนอง	ร้อยละ
กฟภ.1	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	24	22	91.67%	24	22	91.67%
กฟภ.2	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	23	22	95.65%	23	22	95.65%
กฟภ.3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	35	35	100.00%	36	36	100.00%
ภาค 3	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	82	79	96.34%	83	80	96.39%

- หมายเหตุ - ไม่รวมจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 9 เรื่อง (กฟภ.1 จำนวน 4 เรื่อง, กฟภ.2 จำนวน 2 เรื่อง และ กฟภ.3 จำนวน 3 เรื่อง)
- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่เสี่ยง SPP ปิดข้อร้องเรียนภายใน 5 วัน
 - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
 - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน
 - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน

-6-

จากข้อมูลประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ผ่านช่องทาง Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรง และพนักงาน กฟภ. ลงระบบ (Code I Internet) พบว่ากลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ร้องเรียนผ่านช่องทางฯ สูงที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนรวมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 คิดเป็นร้อยละ 96.39 (80 เรื่อง) โดย กฟภ.3 มีประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 (36 เรื่อง)

2.4 ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง ไตรมาสที่ 1/2560

การวัดผลการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี 2561 มีการวัดผล 3 ช่องทาง คือ Call Center (Code C), สปน. (Code I) และ Internet (Code I) โดยนำผลการดำเนินการในปี 2560 ใช้เป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดของปี 2561 (ลดลงร้อยละ 2) ดังนี้

หน่วย : เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนปี 2560 (ไตรมาสที่ 1-4/2560)	จำนวนข้อร้องเรียนปี 2561 (ไตรมาสที่ 1-4/2561)
		ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (ลดลงร้อยละ 2)
1. Call Center (Code C)	606	594
2. สปน./สดง. (Code I สปน.)	37	36
3. ช่องทางอื่นๆ (Code I Internet)	384	376
รวม	1027	1006

การเปรียบเทียบข้อร้องเรียนแยกตามช่องทางไตรมาสที่ 1/2561

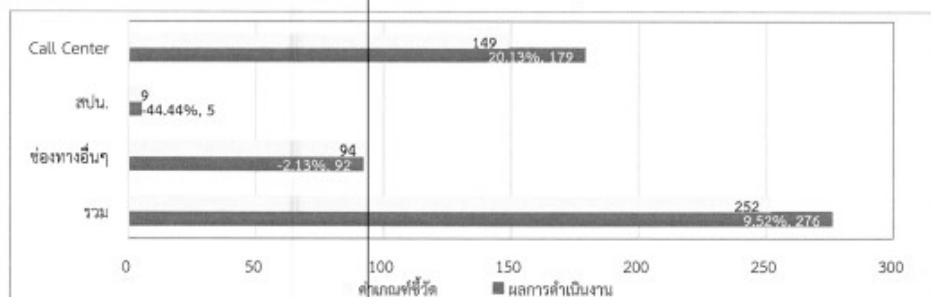
หน่วย : เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาสที่ 1/2561					ร้อยละการเปรียบเทียบ จำนวนข้อร้องเรียน	ระดับคะแนน
	ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (ลดลงร้อยละ 2)	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	ภาค 3		
1. Call Center (Code C)	149	64	56	59	179	20.13%	ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 5
2. สปน./สดง. (Code I สปน.)	9	1	3	1	5	-44.44%	ค่าเกณฑ์ระดับ 5
3. ช่องทางอื่นๆ (Code I Internet)	94	28	25	39	92	-2.13%	ค่าเกณฑ์ระดับ 5
รวม	252	93	84	99	276	9.52%	ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 5

หมายเหตุ :

- 50.00% หมายถึง ร้อยละการเปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนสูงกว่าเป้าหมาย 50.00%
- 25.00% หมายถึง ร้อยละการเปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนต่ำกว่าเป้าหมาย 25.00%
- หมายถึง จำนวนข้อร้องเรียนต่ำกว่าค่าเกณฑ์ระดับ 5
- หมายถึง จำนวนข้อร้องเรียนสูงกว่าค่าเกณฑ์ระดับ 5

จากร้อยละการเปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า อยู่ต่ำกว่าค่าเกณฑ์ระดับ 5 ของปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 9.52 (24 เรื่อง) สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไตรมาสที่ 1/2561 ดังนี้



-7-

จากสรุปจำนวนข้อร้องเรียนของสายงานฯ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2561 มีข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งหมด จำนวน 276 เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปี 2561 (Performance Management system : PMS) เรื่องข้อร้องเรียนพบว่า จำนวนข้อร้องเรียนรวมทุกช่องทาง มากกว่าค่าเกณฑ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 9.52 โดยข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนที่บันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 1129 PEA Call Center (Code C) มีจำนวน 179 เรื่อง มากกว่าค่าเกณฑ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 20.13, ข้อร้องเรียนช่องทางสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Code I สปน.) มีจำนวน 5 เรื่อง ต่ำกว่าค่าเกณฑ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 44.44 และช่องทาง Internet ลูกค้าร้องเรียนโดยตรงและพนักงาน กฟภ. ลงระบบ (Code I Internet) มีจำนวน 94 เรื่อง มากกว่าค่าเกณฑ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 2.13

2.5 จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามช่องทาง และประเภทข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2561

หน่วย : เรื่อง

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ภาค 3											
	กฟภ.1			กฟภ.2			กฟภ.3			ภาค 3		
	Call center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I)	Call center (Code C)	สปน. (Code I)	Internet ลูกค้าร้องเรียน โดยตรง + พนักงาน กฟภ.ลงระบบเอง (Code I)
1.คุณภาพไฟฟ้า	18	0	15	20	0	8	17	0	9	55	0	32
2.การให้บริการ	19	0	3	16	1	8	16	1	13	51	2	24
3.พฤติกรรมพนักงาน	2	1	3	9	1	3	7	0	3	18	2	9
4.การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	13	0	2	4	0	0	2	0	2	19	0	4
5.การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	11	0	5	6	0	2	17	0	8	34	0	15
6.อื่นๆ*	1	0	0	1	1	4	0	0	4	2	1	8
รวม	93			84			99			276		

หมายเหตุ * ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จัดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้าหรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1/2561 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มีจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน พบประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ประเภทคุณภาพไฟฟ้า (31.52%), ประเภทการให้บริการ (27.90%) และประเภทการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (17.75%) ตามลำดับ

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ดำเนินการดังนี้

3.1 ให้ กฟภ.1-3 เร่งรัดดำเนินการ ติดตามตรวจสอบ อีกทั้งกำกับเรื่องระยะเวลาในการตอบชี้แจง และปิดข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองตามกลุ่มลูกค้าให้ทันภายในระยะเวลากำหนด

-8-

3.2 ให้ ผจก.กฟฟ. ทุกแห่ง กำชับ/ติดตามการแก้ไข และปิดข้อร้องเรียน รวมทั้งหาแนวทางการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ และการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.3 ให้ทุก กฟฟ. ตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความมั่นคงและยกระดับคุณภาพไฟฟ้า พร้อมทั้งตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าบริเวณปลายสายให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน รวมทั้งระยะเวลาในการแก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้า กรณีดับกระแสไฟฟ้า

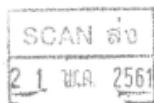
3.4 ให้ ผจก./Front Manager กฟฟ. ทุกแห่ง กำชับพนักงาน/ลูกจ้าง เรื่องการให้บริการลูกค้า ให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพ รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนกับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ และลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทการให้บริการ

3.5 ให้ทุก กฟฟ. เน้นย้ำพนักงาน/ตัวแทนจำหน่ายกระแสไฟฟ้า เรื่องความถูกต้องในการถูกดจ่ายกระแสไฟฟ้า และการแจ้งเตือนก่อนถูกดจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยให้พนักงานสุ่มตรวจสอบการทำงานของพนักงาน/ตัวแทนฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการถูกดจ่ายกระแสไฟฟ้า

3.6 ให้ กฟฟ.1-3 และ กฟฟ. ในสังกัด พิจารณานำแนวทางแก้ไขและแผนการดำเนินงานเพื่อลดจำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพิจารณาจากข้อมูลตามข้อเท็จจริงในข้อ 2 ทั้งนี้ให้บรรจุแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา นำเรียน รมก.(ก3) เพื่อโปรดทราบและแจ้ง กฟฟ.1-3 ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



(นายขจรเกียรติ อัครเบญจาง)
อก.บว.(ก3)

- ๐๗.ก.1-3
เพื่อทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายประภาณุจณ์ วงศ์พูน)
รมก.(ก3)

เรียน รมก.(ก3)
เพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กฟฟ.1-3
ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายธีรพันธุ์ จันทน์จินดา)
รฟ.บว.(ก3) รักษาการแทน อผ.บว.(ก๖)
- 8 พ.ค. 2561

ฯ
แผนกลูกค้าและการตลาด/นริศ นริศ
โทร.9334

กบว.(ภ4)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รพภ. (ภ๔)
เลขที่รับ 3436
วันที่ ๒ มิ.ย. ๒๕๖๑

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภ๔.๔)
วันที่ ๒๒ มิ.ย. ๒๕๖๑
เลขที่ ๓๔๖๐

จาก กบว.(ภ4) ถึง ผวธ.(ภ4)
เลขที่ รพภ.(ภ๔) ๖๗๐/๒๕๖๑ วันที่ ๒๒ มิ.ย. ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ไตรมาส 1/2561
เรียน อผ.วธ.(ภ4) ผ่าน รผ.วธ.(ภ4) (ม) *25 มิ.ย. ๖๑*

1. เรื่องเดิม

ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ประจำปี 2561 ข้อ 3.16 กำหนดให้ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนกำหนดมาตรการเชิงป้องกัน โดยควบคุมติดตามให้ข้อร้องเรียนของ ลูกค้าสามารถตอบสนองได้ภายในระยะเวลาและสัดส่วนที่กำหนด (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

กบว.(ภ4) ได้ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ในช่วงไตรมาส 1 ประจำปี 2561 รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 มีข้อร้องเรียนสะสมจากทุกช่องทาง จำนวน 253 เรื่อง อยู่ใน ระดับ 5 ของค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ รพภ.(ภ4) (เอกสารแนบ 2) ดังนี้

จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ไตรมาส 1/2561
1,081	1,071	1,061	1,051	1,041	253

จากข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนสะสมข้างต้น เมื่อจำแนกเป็นประเภทข้อร้องเรียนราย ไตรมาส พบว่า ประเภทข้อร้องเรียนที่มียอดสะสมสูงสุด 2 อันดับแรก คือ

- อันดับที่ 1 คุณภาพไฟฟ้า (จำนวน 83 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 32.81 ของข้อร้องเรียน ทั้งหมด) โดยสาเหตุสำคัญของการร้องเรียน คือ ไฟฟ้าตก (44 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 53.01 ของจำนวนข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด)

- อันดับที่ 2 การให้บริการ (จำนวน 79 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.23 ของข้อร้องเรียน ทั้งหมด) โดยสาเหตุสำคัญของการร้องเรียน คือ แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า (22 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.85 ของจำนวนข้อร้องเรียนประเภทการให้บริการทั้งหมด)



- 2 -

ประเภทข้อร้องเรียน	สาเหตุ	จำนวนข้อร้องเรียน สสม ไตรมาส 1/2561 (เรื่อง)	ร้อยละ
คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	44	53.01
	ไฟฟ้าดับบ่อย	34	40.96
	ไฟฟ้ากระพริบ	4	4.82
	ไฟฟ้าเกิน	1	1.21
การให้บริการ	แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า	22	27.85
	บริการล่าช้า	6	7.59
	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	5	6.33
	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	4	5.06
	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	4	5.06
	ไม่มีพนักงานให้บริการ	3	3.80
	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	3	3.80
	อื่นๆ (งานก่อสร้างล่าช้า, จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา, ปิดทำการก่อนเวลา)	32	40.51

ทั้งนี้ กฟภ.ที่มียอดข้อร้องเรียนสะสมสูงสุด 3 อันดับแรก (ไตรมาส 1/2561) ในประเภทคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ ซึ่งมีการร้องเรียนบ่อยครั้งในสัดส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับข้อร้องเรียนทั้งหมด ได้แก่

ประเภทข้อร้องเรียน	ไตรมาส 1/2561	
	กฟภ. / กฟช. / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ประเภทย่อย / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
คุณภาพไฟฟ้า	1. กฟอ.ปะทิว กฟต.1 (6 เรื่อง)	ไฟฟ้าดับบ่อย (5 เรื่อง), ไฟฟ้าตก (1 เรื่อง)
	2. กฟอ.สมุทรสงคราม กฟต.1 (5 เรื่อง)	ไฟฟ้าตก (5 เรื่อง)
	3. กฟอ.บางแพ กฟต.1 และ กฟอ.สงขลา กฟต.3 (4 เรื่อง)	ไฟฟ้าดับบ่อย (2 เรื่อง), ไฟฟ้าตก (2 เรื่อง) ไฟฟ้าตก (4 เรื่อง)
การให้บริการ	1. กฟอ.สงขลา กฟต.3 (6 เรื่อง)	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า (2 เรื่อง), งานก่อสร้างล่าช้า (1 เรื่อง), ปิดทำการก่อนเวลา (1 เรื่อง), อื่นๆ (ไม่ได้รับการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า, ไม่มีการป้องกันหรือตั้งกรวยขณะปฏิบัติงาน) (2 เรื่อง)
	2. กฟอ.ท่าช้าง กฟต.1 และ กฟอ.ภูเก็ต กฟต.2 (4 เรื่อง)	บริการล่าช้า (2 เรื่อง), ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า (1 เรื่อง), ใช้เวลานานในการติดตั้งอุปกรณ์ (1 เรื่อง) บริการล่าช้า (1 เรื่อง), แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า (1 เรื่อง), อื่นๆ (แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขวางจราจร) (2 เรื่อง)
	3. กฟอ.หาดใหญ่ กฟต.3 และ กฟอ.ธารโต กฟต.3 (3 เรื่อง)	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า (1 เรื่อง), อื่นๆ (ตรวจสอบมิเตอร์ล่าช้า, ถูกถ้วยระเบิดรบกวนได้กระป๋อง) (2 เรื่อง) แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า (3 เรื่อง)

2.2 ในด้านประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาส 1/2561 สายงานการไฟฟ้าภาค 4 สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 100 เทียบได้กับระดับ 5 และสามารถตอบสนองข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 84.55 เทียบได้กับระดับ 5 ของค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ รพภ.(ภ4) และค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ปี 2561 ข้อ 3.16 ดังนี้

ตัวชี้วัด	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ร้อยละ)						
	ค่าเป้าหมายเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ รพภ.(ภ4)					ผลการดำเนินการ	เทียบกับค่าเกณฑ์วัด
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	80	85	90	95	100	100	ระดับ 5
ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	35	40	45	50	55	84.55	ระดับ 5

- 3 -

2.3 ในด้านระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 มีระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน 9.31 วัน โดย กฟต.3 ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียนสูงสุด คิดเป็น 12.04 วัน ทั้งนี้ กฟต.1-2-3 มีระยะเวลาเฉลี่ย ดังนี้

- กฟต.1 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน 7.01 วัน
- กฟต.2 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน 8.89 วัน
- กฟต.3 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน 12.04 วัน

2.4 กบว.(ก4) ได้พัฒนาโปรแกรม VOC Alert Bot ซึ่งเป็นโปรแกรมอัตโนมัติบนแอปพลิเคชัน Line ใช้ในการค้นหาข้อมูลข้อร้องเรียน และสามารถแจ้งเตือนข้อมูลข้อร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 10 วัน ไปยังกลุ่มไลน์ (Line Group) ของผู้บริหาร ทุกวันทำการ เวลา 9.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้บริหารในการเข้าถึงข้อมูลข้อร้องเรียน ซึ่งเริ่มใช้งานโปรแกรมดังกล่าวในระยะแรกแล้ว ในวันที่ 23 เม.ย. 2561 ปัจจุบันอยู่ระหว่างพัฒนาระยะถัดไป ซึ่งจะสามารถแจ้งเตือนข้อมูลข้อร้องเรียนไปยังบัญชีไลน์ส่วนตัว (Line User) ของ ผจก., รก.(ท), ขจก.(ท) ของ การไฟฟ้าจุฬารัตนา และ ผจก. ของ การไฟฟ้าสาขา ได้ ทั้งนี้ หลังจากเริ่มใช้โปรแกรม VOC Alert Bot กฟต.3 มีระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน 8.64 วัน ซึ่งลดลงจากระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1/2561 (เอกสารแนบ 3)

2.5 ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center ไตรมาส 1/2561 สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 67.95 เทียบได้กับระดับ 3.98 ของค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ปี 2561 ข้อ 3.18 ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน (ร้อยละ)							
ค่าเป้าหมายเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ประจำปี 2561					ผลการดำเนินการ ปี 2561		เทียบเท่ากับ เกณฑ์วัด
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ภาค	ไตรมาส 1	
62	64	66	68	70	1	68.96	ระดับ 4.48
					2	65.78	ระดับ 2.89
					3	71.29	ระดับ 5
					4	67.95	ระดับ 3.98

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงข้างต้น ในช่วงไตรมาสที่ 1/2561 สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 มีผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนผ่านค่าเกณฑ์วัดระดับ 5 ทั้งในส่วนของจำนวนข้อร้องเรียน และประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (ปิดภายใน 15 วัน และ ปิดภายใน 30 วัน) โดยมีข้อร้องเรียนสะสมจำนวน 253 เรื่อง สามารถปิดภายใน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 100 และสามารถปิดภายใน 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 84.55 สำหรับด้านความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังจากได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ 67.95 เทียบได้กับระดับ 3.98 ของค่าเกณฑ์วัดฯ

ดังนั้น เพื่อรักษาระดับผลการดำเนินงานให้ผ่านค่าเกณฑ์วัดระดับ 5 โดยสามารถลดจำนวนข้อร้องเรียน และตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้ง ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังจากได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เพิ่มขึ้น จึงเห็นควรให้ กฟต.1-2-3 ดำเนินการ ดังนี้

3.1 กำชับให้ กฟฟ. ในสังกัดทุกหน่วยงาน ดำเนินการตามแนวทางของคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงครั้งที่ 1) อย่างเคร่งครัด ทั้งในส่วนการเข้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน และการเร่งรัดจัดการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน

- 4 -

3.2 เพื่อให้มีมาตรการปฏิบัติเชิงป้องกันด้านคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าตก, ไฟฟ้าดับ, ไฟฟ้าเกิน, ไฟฟ้ากระพริบ) ที่สามารถลดจำนวนข้อร้องเรียนได้ ขอให้พิจารณาช่องทางออนไลน์ เช่น Line มาประยุกต์ใช้งาน แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง โดยเชิญผู้นำชุมชน/กลุ่มลูกค้ารายใหญ่เข้าร่วมในกลุ่ม Line ของ กฟฟ. เพื่อร่วมให้ข้อมูลจุดเสี่ยง/จุดเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และใช้เป็นช่องทางในการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องลงได้ รวมทั้ง ขอให้เตรียมการรองรับการเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องในช่วงพายุรุมตามฤดูกาลไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol) เป็นประจำ

3.3 เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน ประเภทการให้บริการ ขอให้ กฟฟ.1-2-3 กำชับ กฟฟ.ในสังกัด ให้ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

3.4 ขอให้นำข้อมูลข้อร้องเรียนที่ถูกแจ้งเตือนจากโปรแกรม VOC Alert Bot มาใช้ในการประสานงาน ติดตาม เร่งรัดยุติข้อร้องเรียน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

3.5 ขอให้ กฟฟ.1-2-3 กำชับให้ กฟฟ.ในสังกัด นำแบบฟอร์มตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) มาใช้งาน โดยบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน แล้ววางลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ในการประเมินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบฟอร์ม	รายละเอียด
VOC 01 แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า	เฉพาะกรณีที่ผู้ร้องมายื่นคำร้องที่สำนักงาน
VOC 02 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า	เมื่อรับเรื่องแล้ว ให้พิจารณาสั่งการ กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ และลงลายมือชื่อผู้สั่งการ พร้อมตำแหน่งและวันที่สั่งการ
VOC 03 แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้บันทึกข้อมูลการดำเนินการให้ครบถ้วน เช่น สาเหตุ, การดำเนินการแก้ไข, การแก้ไขป้องกัน, วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง เป็นต้น
VOC 04 บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า	ให้บันทึกสาเหตุและแนวทางแก้ไข แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลงนามรับทราบการชี้แจง พร้อมประเมินผลความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

*หมายเหตุ ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ถูกต้อง สามารถอ้างอิงจาก เอกสารแนบ 4

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา นำเสนอ รพท.(ก4) เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการข้อ 3.1 - 3.5 ต่อไป

เรียน รพท.(ก4)
เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการต่อไป

นางสาว อรุณรัตน์ อนุเสถียร
(นางสาววรรณรัตน์ อนุเสถียร)
อก.บว.(ก4)

รศ.ดร.วิมลรัตน์

(นายธีรวิทย์ ธีรวิทย์พันธ์)
ฟวช (ก4) รักษาการแทน

อ.พวช (ก4)
๒๒ มิ.ย. ๒๕๖๑

แผนกลูกค้าและการตลาด
โทร 9395

(ส่งต่อ: กว. รพท. ก4)

กษณ ๐๖.๓.๑, ๐๖.๓.๒, ๐๖.๓.๓
เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

อ.อ.อ.

(นายสมบุญ จันทร์รักษา)
รพท.(ก4)
22 มิ.ย. 2561

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ และ กฟล.
เลขที่ กกท.(ปส) 1055 /2560 วันที่ 7 สิงหาคม 2560
เรื่อง รายงานการประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”
ครั้งที่ 2/2560

เรียน คณะทำงานทบทวนคู่มือฯเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ผช.13 (วก)(คุณชาติชาย)),
รฟ.วธ.(ภ3)(คุณธีรพันธุ์), รฟ.วก.(คุณศศิวิภา), อก.สอ., อก.บส.(กฟต.1), อก.บว. ฝวธ.(ภ2), ทผ.ศฟ. กบท.,
ทผ.ลต. กบว.(ภ1), ทผ.ปง. กบว.(ภ3), ทผ.ลต. กบว.(ภ4), ทผ.ลส. กบล.(กฟฉ.1), ทผ.ลส. กบล.(กฟฉ.2),
ทผ.ลส. กบล.(กฟก.2), ทผ.ลส. กบล.(กฟต.3), ชผ.ลส. กฟล., ชผ.ผธ. กบล.(กฟน.2), ชผ.ลส. กบล.(กฟน.3),
ชผ.ลส. กบล.(กฟก.1), ชผ.ลส. กบล.(กฟต.2), นกต.6 ผลส. กบล.(กฟน.1) และ วศก.5 ผลส. กบล.(กฟฉ.3))
และ อก.พล.

ตามที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือ
“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ครั้งที่ 2/2560 ในวันที่ 19 กรกฎาคม 2560
เวลา 13.30 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 211 (Auditorium) อาคารศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า (SCADA) สำนักงานใหญ่
โดยมี ผช.13 (วก)(คุณชาติชาย) เป็นประธานการประชุมฯ นั้น

ในการนี้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้จัดทำรายงานการประชุมดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว
(เอกสารแนบ) โดยสรุปมติที่ประชุมที่สำคัญได้ดังนี้

1. แผนการดำเนินงาน ประจำปี 2560

มติที่ประชุม รับทราบและมอบหมายให้ดำเนินการดังนี้

- 1) ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบและติดตามเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
บริหารจัดการข้อร้องเรียน เช่น กรณีที่มีการยุติข้อร้องเรียนเกิน 30 วัน ควรหาสาเหตุ
และแนวทางการแก้ไขปัญหา
- 2) ให้คณะกรรมการฯ กลุ่มย่อยร่วมชี้แจงคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ประมาณ เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560
- 3) กำหนดประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ครั้งที่ 3/2560 ประมาณวันที่ 28-31 สิงหาคม 2560
- 4) ให้คณะกรรมการฯ กลุ่มย่อยที่ 2 การบริหารจัดการข้อเสนอแนะ, แจ้งเหตุ, ร้องขอ
และชมเชย จัดส่งข้อมูลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ภายในวันที่
31 กรกฎาคม 2560

2. แผนผังกระบวนการ/วิธีการ (Flow Chart), คำนิยาม และการพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

มติที่ประชุม เห็นชอบตามเสนอและมอบหมายให้ กสอ. ปรับแผนผังกระบวนการวิธีการ (Flow Chart)
เรื่องสำคัญ เร่งด่วนผ่านช่องทาง IA/IR Chat ดังนี้

- 2 -

- 1) ชี้แจงประเด็นข่าวสำคัญให้สื่อมวลชนทราบ ภายหลังจาก ผวก. ชี้แจงประเด็นข่าวดังกล่าวแล้ว
- 2) ลงข้อมูลประเด็นข่าวสำคัญในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
- 3) จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผวก. ทุกไตรมาสและนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ

3. การดำเนินงานปรับปรุงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

มติที่ประชุม มอบหมายให้ กพล. ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าตามรายละเอียด ดังนี้

- 1) การนับจำนวนวันที่ผู้ร้องเรียนลงระบบ ให้นับจากวันที่ กพล. รับเรื่อง (ภายใน 1 วันทำการ) โดยเป็นวันเริ่มต้นในการนับระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยและนับวันที่ตามจำนวนวันที่ปฏิบัติงาน
- 2) ปรับปรุงระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องเข้าสู่ระบบล่าช้า ทำให้ดำเนินการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าช้า
- 3) ปรับปรุงสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ของผู้รับผิดชอบ ดังนี้
 - 3.1) เปิดสิทธิ์ ผวธ.(ภ1-ภ4) แบ่งเป็น
 - การปรับเปลี่ยนประเภทของข้อร้องเรียน
 - เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ (ให้ดำเนินการได้เฉพาะ ภาค ของตนเอง)
 - 3.2) เปิดสิทธิ์ กสอ. บริหารจัดการข้อร้องเรียนจาก IA/IR Chat และ Social Network
 - 3.3) เปิดสิทธิ์ กบล.(12 เขต) แบ่งเป็น
 - การปรับเปลี่ยนประเภทและยกเลิกของข้อร้องเรียน
 - คัดกรองข้อร้องเรียนจาก I-Internet และ PEA-Mobile (โดยให้ดำเนินการรับเรื่องในระบบภายใน 1 วันทำการ) โดยให้เริ่มคัดกรองในปี 2561 เป็นต้นไป หากเขตใดมีความพร้อมให้สามารถดำเนินการได้ทันทีตามที่เห็นสมควร
- 4) เปลี่ยนชื่อ Banner บนเว็บไซต์ กพล. (www.pea.co.th) และชื่อโปรแกรมจากระบบ “สารสนเทศ e-One Portal” เป็นระบบ “รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)”
- 5) จัดลำดับหัวข้อ “เอกสารข้อร้องเรียน” ในหน้าแรกของระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ใหม่ โดยให้จัดหัวข้อย่อย “ร้องเรียน” ไว้ลำดับสุดท้าย พร้อมทั้งเพิ่มประเภทตามค่านิยม/คำจำกัดความข้อมูลเสียงของลูกค้า เป็น 7 ประเภท (เรียงตาม VOC)
- 6) เปลี่ยนข้อความในขั้นตอนการสร้างข้อร้องเรียน จากเดิม “วันที่ได้รับเรื่อง” เป็น “วันที่ กพล. บันทึกรับเรื่อง”
- 7) การรายงานผลให้เพิ่มกลุ่มของลูกค้าและประเภทหัวข้อย่อยและข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทาง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ในการแสดงผล
- 8) ปรับเปลี่ยน Logo ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
- 9) เพิ่มเดิมชื่อภาษาอังกฤษของระบบรับฟังเสียงของลูกค้าคือ “PEA-VOC System”

- 3 -

ทั้งนี้ การปรับปรุงพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าที่ กฟภ. จะดำเนินการใน Phase ต่อไป ดังนี้

- 1) ระบบการแจ้งเตือน (Pop-up) ก่อนครบกำหนดปิดข้อร้องเรียน 5 วัน
- 2) พัฒนาระบบการส่ง SMS ให้มีการแจ้งเตือนผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน โดยส่งให้ ผจก. 1 ครั้ง และผู้ร้องเรียน 3 ครั้ง ดังนี้
 - 2.1) บันทึกเรื่อง
 - 2.2) รายงานความคืบหน้า
 - 2.3) ยุติข้อร้องเรียน

4. เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

มติที่ประชุม มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

- 1) ให้ กบว. (ภ1 - ภ4) คัดเลือกแบบฟอร์มการปิดข้อร้องเรียน 1 แบบฟอร์ม แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. 1 แบบฟอร์ม ที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดเพื่อใช้เป็นแบบฟอร์มขององค์กร ส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2560
- 2) ให้ กบท. พิจารณาคำถามในการสอบถามความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ของ 1129 PEA Call Center และนำเสนอในการประชุม ครั้งต่อไป
- 3) ให้ ทผ.ปง. กบว.(ภ3) พิจารณาความสอดคล้องของคำถามในการสอบถามความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ระหว่าง Case C (Call Center) และ Case I (Internet) และนำเสนอในการประชุมครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุมต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

สิริวิมล ฤกษ์เกษม

(นางสิริวิมล ฤกษ์เกษม)

ชก.กท.

เลขานุการคณะกรรมการทบทวนคู่มือ

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

มกราคม 2561

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.

คำนำ

คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ได้จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2558 เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปี 2559 กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ให้สามารถจัดเก็บ ติดตามผล และรายงานผลการดำเนินงานบนฐานข้อมูลเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศดังกล่าว

คู่มือฉบับนี้ได้ทบทวนให้มีรายละเอียดเพิ่มเติมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเนื้อหาคู่มือฉบับนี้ได้เชื่อมโยงเรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC) โดยถือว่าข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทหนึ่งของลูกค้า ภายใต้ PEA VOC ด้วยระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประเพณีมิชอบไว้ในคู่มือฉบับนี้ด้วย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวโดยสรุปคู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำข้อมูลและกระบวนการที่สำคัญ ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 2 ด้าน กล่าวคือ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการและข้อร้องเรียนด้านทุจริตประเพณีมิชอบ ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ดียิ่งขึ้น

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ โทร 0-2009-6160-8

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.	1
3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า	4
4. คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า	5
5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ	6
6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	7
7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน	8
8. การพิจารณาคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส	8
9. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	9
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	10
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	11
12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)	13
13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ.	14
14. ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	16
15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	16
- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า	
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย	

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
หน่วยงานกำกับดูแล	รัฐบาล - ส่งเสริมนโยบายการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรม - พัฒนาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม - ขยายระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่อย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความมั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย - เตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาลด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการผลิตไฟฟ้าของภาคเอกชน - มีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตด้านพลังงาน - พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง - นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร - ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กระทรวงมหาดไทย - มุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง - มุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย กระทรวงการคลัง - ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้มแข็งทางการเงิน และเพิ่มประสิทธิภาพการนำส่งรายได้ - ปรับปรุงการจัดการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตามระบบ SEPA และยกระดับองค์กรเข้าสู่มาตรฐานสากล - มีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ - กำหนดบทบาทที่ชัดเจนภายใต้กรอบ AEC

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	• เสริมสร้างความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม • การใช้ทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างกันของรัฐวิสาหกิจ <u>ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ</u> • กำหนดบทบาทของรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน • เร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ • เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน • สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี • ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม <u>กระทรวงพลังงาน</u> • ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน • การเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> • มีมาตรการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า • มีการกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงาน • ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักทางด้านพลังงาน
พนักงาน	• การมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและการบริหารจัดการที่ดี • การได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ • คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน • เงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่นทั้งได้จาก <u>กฟภ.</u>
ผู้ส่งมอบ	• มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน • มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม • การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา
คู่ค้า	• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน • การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา • มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนางานร่วมกัน
คู่ความร่วมมือ	• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน • มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน • มีการจัดทำสัญญา/ข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นธรรม
ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ	<u>บ้านอยู่อาศัย</u> • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวันโดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และวันหยุด • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ • มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	- มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ - ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>พาณิชย์</u> - ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง - ใช้ไฟเวลากลางวันโดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน - มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ดำเนินกิจการ หากไฟฟ้าดับจะต้องกลับมาจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว - มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ - ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>อุตสาหกรรม</u> - ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง-สูงมาก - ใช้ไฟอย่างต่อเนื่องโดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. - มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ดำเนินกิจการ โดยไม่มีไฟฟ้าดับ - คุณภาพไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐาน - มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ - ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - ได้รับการบริการสนับสนุนต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็วเข้าถึงง่าย - ได้รับการดูแลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการใช้ไฟฟ้า <u>อื่นๆ</u> - ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ - บางส่วนต้องการใช้ไฟฟ้าเพียงชั่วคราว - มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง - มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ - ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	- ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนจาก กฟภ.

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Operational Performance Report: OPR) กันยายน 2560

3. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ช่องทาง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบช่องทาง	ระบบบันทึก รับเรื่อง
การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม) - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- ฟวส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	ระบบรับฟัง เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฟวก./หัวหน้ากลุ่ม) - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปปท. PEA) - หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น) - ศูนย์ดำรงธรรม มท. - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th) - ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม. - หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น) - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	- ฟวก. - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก. - ฟปส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	
การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฟปส./หัวหน้ากลุ่ม) - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น - Website กว(ก). - E-mail - Mobile Application - วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น - IA/IR Chat	- ฟปส./ฟวส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./ฟวท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวส. - ฟวท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส.	
การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฟวธ.(ก1-4)/หัวหน้ากลุ่มแต่ละภาค) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค - จัดกิจกรรม	- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวธ.(ก1-ก4)/กบส. (12 เขต)	

4. คำนิยาม/คำจำกัดความของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ - ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในด้านตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุนการให้บริการของ กฟภ.
4	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้าผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอียง, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	กระบวนการแจ้งเบาะแสดการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าของพื้นที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
7	ความต้องการ ของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
8	ความคาดหวัง ของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างมีตกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ส่วนไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่นๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่นๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้างหรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. การถูกจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จิตพิสัย/ทัศนคติ, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นร้องแจ้งเหตุเข้า	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ชัดข้อง - ก่อสร้างรื้อสร้างที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ แบ่งเป็น 5 ประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยแพร่ โปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับ ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงาน ไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือก ไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- เบียดบัง ยกยอกทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูสิทธิ์ เรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. - อื่นๆ

7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)
- 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผู้ชก/อชช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

8. การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

- 1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดจะต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น
- 2) ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม "ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559"
- 3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

เลือกช่องลูกค้าจากทุกช่องทาง

การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	การรับข้อมูลจากส่วนราชการและเอกสาร	การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ	การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
---------------------------------	------------------------------------	---	-----------------------------

↓

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Call Center	Code I (รูป) เนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี บันทึกโดย กอปร.	Code I (Internet) เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้อง หรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง
--	--	---

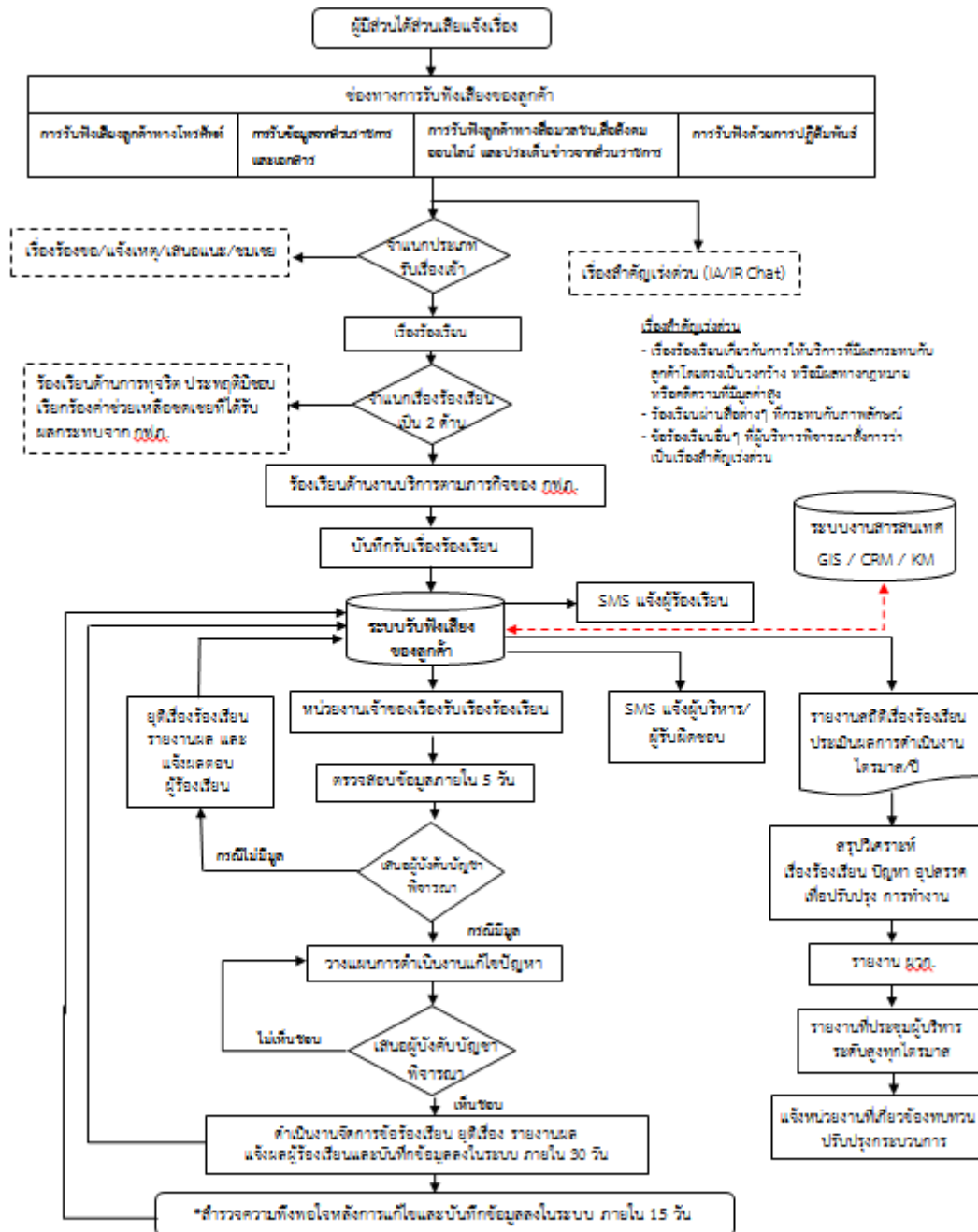
↓

เลือกช่องลูกค้าจากทุกช่องทาง

เรื่องเรียน 2 ด้าน	แจ้งเบาะแส	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ร้องทุกข์	แจ้งเหตุ	ข้อขัดแย้ง	ความต้องการ ของลูกค้า	ความคาดหวัง ของลูกค้า
ด้านบริการ - คุณภาพไฟฟ้า - การให้บริการ - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า - พฤติกรรมพนักงาน - การออกหาลายไฟฟ้า - อื่นๆ ↓ ตอบสนองภายใน 30 วัน	ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง - กระบวนการทำหนังสือขออนุญาต - กระบวนการดำเนินงานบริการ - กระบวนการด้านการเงิน - ประพฤติมิชอบฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ↓ รายงานความคืบหน้าทราบ ทุก 15 วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ	กรณีทั่วไป → สายด่วน 1129 กรณีมีผู้เกี่ยวข้อง → สายด่วน 1129	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ - ข้อใช้ไฟฟ้า - บริการด้านนิคม - ตรวจสอบความถูกต้องการจดหน่วยตามบัญชีนิคม - ปรับปรุงงานอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ส่งผลกระทบต่อบริษัท - อื่นๆ ประเภทเรื่องแจ้งเหตุ - แจ้งเหตุปรับปรุง/ซ่อมแซมอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่มีส่งผลกระทบต่อเชิงโครงสร้าง (เสาเข็ม, สายแรงดัน, ลัดต้นไม้นิคมฯ ฯลฯ) - แจ้งเบาะแส (ละเมิดใช้ไฟฟ้า)	- กระบวนการ - พนักงาน - อื่นๆ เช่น สถานที่	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าถึงเขตบริการ - เอกสาร, อุปกรณ์, โทรศัพท์ - ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ - สื่อโซเชียล - สื่อสังคมออนไลน์ - Website PEA /email - Mobile App - Website ทบวงงานอื่น	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าถึงกรมปฏิบัติการ - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน - การสาธิตงาน - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ พลังงานไฟฟ้า - ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก พลังงานไฟฟ้า - โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ 15 วัน	

*ข้อมูลเป็นประโยชน์ในการจัดการซื้อเครื่องเขียนของ กุญแจ (พบทวนครั้งที่ 1)

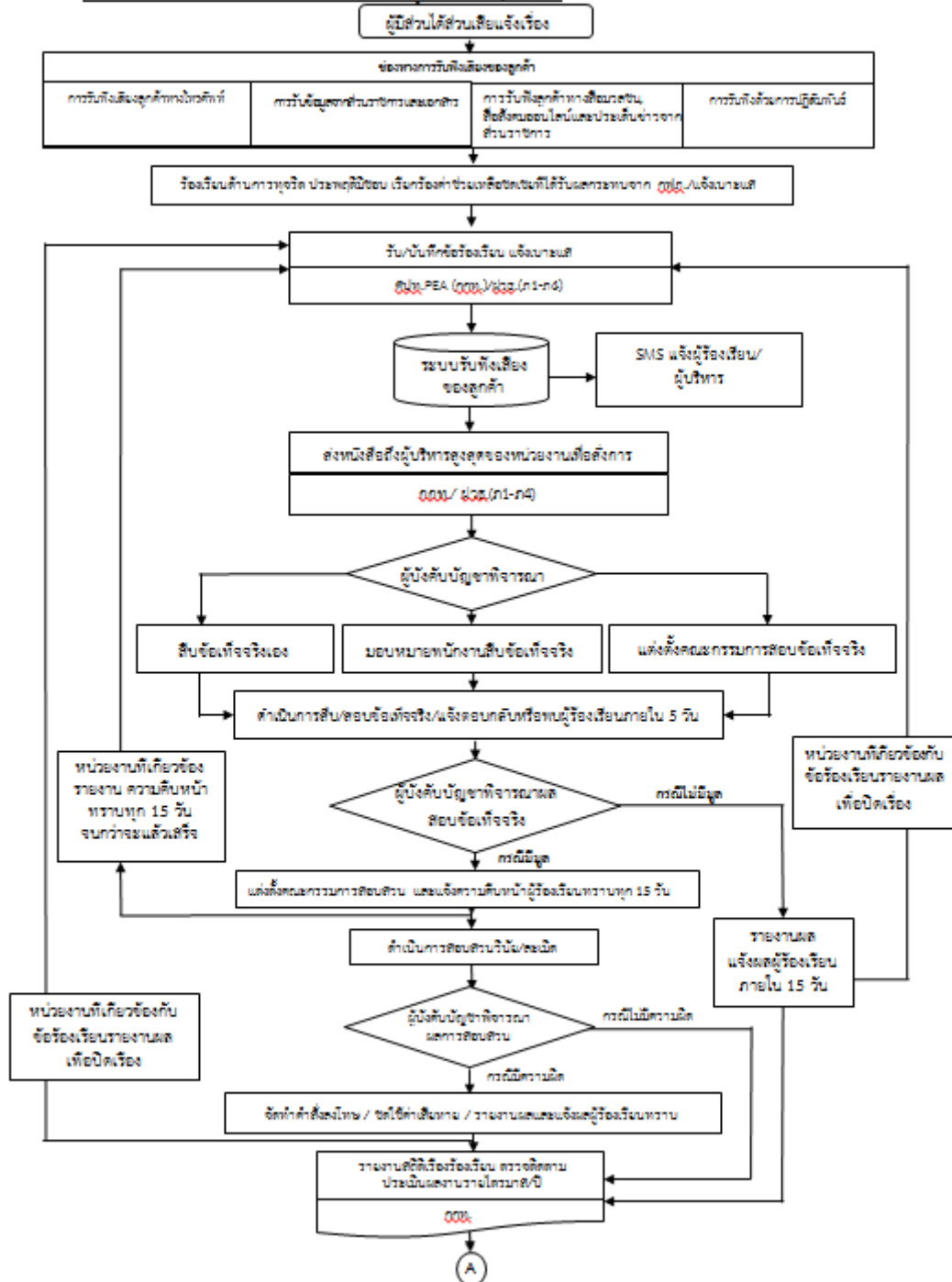
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ



หมายเหตุ: * การสำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขและบันทึกข้อมูลลงในระบบ ภายใน 15 วัน

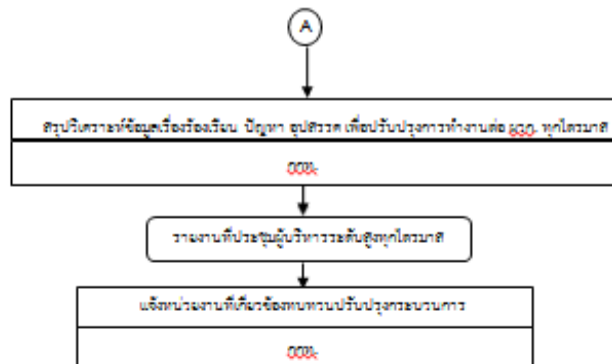
*คู่มือเพื่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ DSO (บทวนครั้งที่ 1) 10

11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ



"คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของ OGU" (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

11



หมายเหตุ: 1. การแจ้งรายละเอียดให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
2. คู่มือ PEA ผนวกจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการติดต่อของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพ (Output)
ข้อร้องเรียนด้านการบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	อ.ก.ภ.	อ.ส.ว.ส.(ก1-ก4)	อ.ก.บ.ท.	อ.ก.พ.	อ.ก.สอ.	อ.ก.ท.	อ.ก.สอ.	อ.ก.ท.	อ.ก.สอ.	อ.ก.ท.
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้บริการและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)										
1.1 การสร้างข้อมูล										
1.2 การเข้าถึงข้อมูล	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ของ ส.อ.ก.ภ. กรณีทั่วไป และกรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ของ ส.อ.ก.ภ. กรณีทั่วไป และกรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)
3. การสนทนากับ 1129 PEA Call Center ของ กฟภ.	✓ (ทุก Case ของ ส.อ.ก.ภ. กรณีทั่วไป และกรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีสืบ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟภ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)
4. การปรับเปลี่ยนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมถึงการกำหนดสิทธิ์และอนุมัติสิทธิ์ในการเข้าถึง SMS ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามร้องเรียนในระบบ IVR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

เชิงประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟผ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับ การให้บริการของ กฟผ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของ ข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน (IA/R chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและ ปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

14. ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กฟภ. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหายจะต้องได้รับการพิจารณาโทษตามข้อบังคับ "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517" ตามสมควรแก่กรณี

15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน



นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน เพื่อรักษาและยกระดับการดำเนินงานด้านความโปร่งใส สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงาน พึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยพัฒนามาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน
5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ให้พัฒนากลไกการตรวจสอบและระบบควบคุมภายในเป็นพื้นฐานและเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับดูแลและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง
6. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 24 มกราคม 2561

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การปฏิบัติงานตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้สามารถติดตามและตรวจสอบพฤติกรรมการทำงาน ข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ทันเวลา และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

นโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

คำนำ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก
เมษายน ๒๕๕๙

แผนงานขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก(GECC)

หลักการ:

ตามที่นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานภาครัฐ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(สปน.)ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พร.) จึงได้จัดให้มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ภาคประชาชน และภาคเอกชน รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีสำนักงานให้บริการกระจายครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 74 จังหวัด โดยในปี 2559 ได้ขอการรับรองศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จาก สปน.จำนวน 15 การไฟฟ้า และได้ผ่านการตรวจประเมินจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกครบทั้ง 15 การไฟฟ้า ซึ่งทำให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการรับรองมาตรฐานว่าประชาชนจะได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ดังนั้นเพื่อขยายขอบเขตสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ได้การรับรองมาตรฐานครบทุกจังหวัดจึงได้กำหนดแผนดำเนินงานขอการรับรองภายในปี 2560-2561

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงานทุกจังหวัดมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามที่สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(สปน.)และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พร.)กำหนด
2. เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีศูนย์บริการตาม พรบ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงานทุกจังหวัดเป็นศูนย์ราชการสะดวก(GECC)
2. ประชาชนและเอกชน มีความพึงพอใจในบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2560-2561

งบประมาณทั้งโครงการ 2 ปี รวม 840,000.- บาท (ปี 2560 520,000.-บาท ปี 2561 320,000.- บาท)

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะทำงานขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) , การไฟฟ้าเขต, ฝ่ายธ.ภ1-4)

เกณฑ์วัดผลการดำเนินการ ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ปี 2561

ตัวชี้วัดที่ 3.16 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า

ตัวชี้วัดที่ 3.16.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (สายงาน ก.1-4 ผวธ.)

หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำจำกัดความ :

ประเมินผลการดำเนินงานจากประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของสายงานฯ (ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ) ภายใน 30 วัน

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

ช่วงการปรับเท่ากับ $-/+ 3$ เรื่อง/ล้านราย/ปี ต่อเกณฑ์วัด 1 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดแต่ละระดับเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ไม่เกินร้อยละ 80	เทียบกับ ระดับ 1
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	เทียบกับ ระดับ 2
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 90	เทียบกับ ระดับ 3
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 95	เทียบกับ ระดับ 4
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	เทียบกับ ระดับ 5

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนในปี 2561 ที่สามารถตรวจสอบแก้ไขและปิดเรื่องภายใน 30 วัน (เรื่อง)} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดในปี 2561 (เรื่อง)}}$$

เหตุผล :

เพื่อวัดประสิทธิผลในระดับ Output ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล รวมถึงสามารถรวบรวมผลดำเนินการในภาพรวมของ กฟผ. ได้อย่างครบถ้วน มีคุณภาพ และทันกำหนดเวลา

รายละเอียดงานที่มอบหมาย :

- ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงการคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนกำหนดมาตรการเชิงป้องกัน โดยควบคุมติดตามให้ข้อร้องเรียนของลูกค้าสามารถตอบสนองได้ภายใน 30 วันครบทุกเรื่อง
- สวก. (ผวธ.) สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส และประเมินผลตัวชี้วัดจากการสรุปผลดำเนินการสะสมประจำปี

แบบฟอร์ม :

แบบฟอร์มตามที่ ผวธ. กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 3.16.2 ขั้วร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (สายงาน ก.1-4 ผวธ.)

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ 2

คำจำกัดความ :

ประเมินผลการดำเนินงานจากประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของสายงานฯ (ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ) ภายใน 15 วัน

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

ช่วงการปรับเท่ากับ ± 3 เรื่อง/ล้านราย/ปี ต่อเกณฑ์วัด 1 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดแต่ละระดับเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ไม่เกินร้อยละ 35	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 40	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 45	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 50	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 55	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนในปี 2561 ที่สามารถตรวจสอบแก้ไขและปิดเรื่องภายใน 15 วัน (เรื่อง) \times 100}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดในปี 2561 (เรื่อง)}}$$

เหตุผล :

เพื่อวัดประสิทธิผลในระดับ Output ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล รวมถึงสามารถรวบรวมผลดำเนินการในภาพรวมของ กฟภ. ได้อย่างครบถ้วน มีคุณภาพ และทันกำหนดเวลา

รายละเอียดงานที่มอบหมาย :

- ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงการคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนกำหนดมาตรการเชิงป้องกัน โดยควบคุมติดตามให้ข้อร้องเรียนของลูกค้าสามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน
- สวท. (ผวธ.) สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส และประเมินผลตัวชี้วัดจากการสรุปผลดำเนินการสะสมประจำปี

แบบฟอร์ม :

แบบฟอร์มตามที่ ผวท. กำหนด

บันทึกข้อตกลงผลการดำเนินงานของผู้บริหาร สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรก.(ภ๑)
เลขที่ 756
วันที่ ๓๑.๑.๒๕๖๑

ผู้ว่าการ
๓๕.๑๕.๖๑ เวลา ๙.๑๘
เลขที่รับ 704

จาก ผวอ.(ภ๑)
เลขที่ ผวอ.(ภ๑) ๖๔ / ๒๕๖๑
เรื่อง ขอความเห็นชอบบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้า ภาค ๑ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน รผก.(ภ๑)

ถึง สรก.(ภ๑)
วันที่ - ๑ ก.พ. ๒๕๖๑

เรื่องเดิม
ตามสรุปประเด็นข้อสั่งการ ผวก. ในการประชุมผู้บริหารระดับสูง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑ วาระที่ ๑.๒ การประเมิน รผก., ผชก., อช. และ อส. (PMS) โดยขอให้ รผก. กำหนด KPI ร่วมกับ ผชก./อช. ในด้านงานตามนโยบายและงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกัน (ตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง
ผวอ.(ภ๑) และ กฟน.๑, กฟน.๒, กฟน.๓ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้า ภาค ๑ ประจำปี ๒๕๖๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ ๒)

ข้อพิจารณา
จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ผวอ.(ภ๑) พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้า ภาค ๑ สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามระบบ PMS ของ กฟผ. และป้าเสนอ ผวก. ได้ทันตามกำหนดเวลา จึงเห็นควรพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ดังกล่าวต่อไป

ข้อเสนอ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอให้โปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางพัณณอน เวชกิจ)
รผวอ.(ภ๑) รักษาการแทน อผวอ.(ภ๑)

รผก.(ภ๑) (คุณนายวิฬร)

(นายเสริมศักดิ์ ศักดิ์ผไท)
ผวก.
- ๒ ก.พ. ๒๕๖๑

กองจัดการงานทั่วไป
โทร. ๔๒๐๑๕

เขียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

(นายเสนาธิย ศักดิ์พิศนา)
รผก.(ภ๑)
๓๑.๑.๒๕๖๑

(นายเชนรัตน์ ศาสตรับรักษา)
รองผู้ว่าการ ประจำผู้ว่าการ
- 5 ก.พ. 2561

ส่วนที่ 2 การรับทราบข้อตกลง และ ผลการประเมินการดำเนินงาน			
รับทราบข้อตกลงการกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน น้ำหนัก และค่าเกณฑ์วัด		รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงาน	
(ลงชื่อ) _____ (นายเอกชัย ศักดิ์พิศนา) ผู้รับการประเมิน	(ลงชื่อ) _____ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา	(ลงชื่อ) _____ (นายเอกชัย ศักดิ์พิศนา) ผู้รับการประเมิน วันที่ / /	(ลงชื่อ) _____ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา			
ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ☐ สมควรได้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /		ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ ☐ สมควรได้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ วันที่ / /	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รพภ.(ภ1) รอบ 6 เดือน (1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2561) ประจำปี 2561

ชื่อผู้รับการประเมิน	นายเอกชัย ศักดิ์ทัศน์นา	เลขประจำตัว	164618	ตำแหน่ง	รพภ.(ภ1)
----------------------	-------------------------	-------------	--------	---------	----------

ส่วนที่ 1	การประเมินผลสำเร็จของงาน						
เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก	ค่าเกณฑ์วัด				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
- ก่อนปี 2559 ลงไป	ร้อยละ	0.10	20	25	30	35	40
- ปี 2559	ร้อยละ	0.10	0	10	20	30	40
- ปี 2560	ร้อยละ	0.10	15	20	25	30	35
- ปี 2561	ร้อยละ	0.10	5	10	15	20	25
1.6 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	จำนวนเรื่อง	2	261	251	241	231	221
1.7 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100
1.8 การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	ร้อยละ	2	60	70	80	90	100

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก สรท.(ภ2)

ถึง กฟอ.1, กฟอ.2, กฟอ.3

เลขที่ สรท.(ภ2) 167- /2561

วันที่ 23 มี.ค. 2561

เรื่อง แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ อช.กฟอ.1-3 ประจำปี 2561

เรียน อช.อ.1, อช.อ.2, อช.อ.3

ด้วย กฟอ. ได้กำหนดจัดตั้งนามข้อตกลงการประเมินของผู้บริหาร (PMS) ประจำปี 2561 ระหว่าง สรท.กับ สรท.(ภ2) ในวันที่ 19 มีนาคม 2561 นั้น

ในการนี้ สรท.(ภ2) ขอจัดส่งแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานระหว่าง สรท.(ภ2) กับ อช.กฟอ.1-3 เพื่อลงนามรับทราบการกำหนดเกณฑ์วัดข้อตกลงการดำเนินงานของ อช.กฟอ.1-3 และจัดส่งให้ สรท.(ภ2) ภายในวันที่ 9 เมษายน 2561 ซึ่งสามารถ Download File <http://intranet.pea.co.th> สำหรับองค์ผู้ว่าการ → สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 → กองจัดการงานทั่วไป (ภ2) → แผนกแผนงาน และประเมินผล → เรื่อง บันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ อช.กฟอ.1-3 ประจำปี 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายศักดิ์ จริยมาเนอ)
สรท.(ภ2)

สรท.ภจท.(ภ2)
โทร-9285

ส่วนที่ 2 การรับทราบข้อตกลง และผลการประเมินผลการดำเนินงาน			
รับทราบข้อตกลงการกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน น้ำหนัก และค่าเกณฑ์วัด		รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงาน	
(ลงชื่อ) (นายกิตติ จริยมานะ) ผู้รับการประเมิน วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑	(ลงชื่อ) (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑	(ลงชื่อ) (นายกิตติ จริยมานะ) ผู้รับการประเมิน วันที่ / /	(ลงชื่อ) (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	
ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /	ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /

กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน

| ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 2 ประจำปี 2561 (1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561)										
ผู้รับการประเมิน นายกิตติ จรรย์มานะ			เลขประจำตัว		114134		ตำแหน่ง		รพภ.(ภ2)	
ส่วนที่ 1			การประเมินผลสำเร็จของงาน							
เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ระดับคะแนน
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
1. งานตามนโยบาย			35							
1.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสุขภาวะแวดล้อมของพนักงานชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า										
1.1.1 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของ กฟภ. ($\sqrt{DI}$)	ดัชนี	4	0.1314	0.1252	0.1192	0.1135	0.0000			
1.1.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟภ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า	ครั้ง/จำนวน ผู้ใช้ไฟ/ปี	4	0.0650	0.0619	0.0590	0.0562	0.0535			
1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม	ร้อยละ	3	82.54	83.54	84.54	85.54	86.54			
1.3 ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing or Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และมิเตอร์)	ระดับ	6	1	2	3	4	5			
1.4 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ.	ร้อยละ	2	60	70	80	90	100			
1.5 ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่ค้าง (AUC) ทุกงบทุกไตรมาส (P, I, C)										
1.5.1 ก่อนปี 2559 ลงไป	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100			
1.5.2 ปี 2559	ร้อยละ	1	60	70	80	90	100			
1.5.3 ปี 2560	ร้อยละ	1	40	50	60	70	80			
1.5.4 ปี 2561	ร้อยละ	1	20	30	40	50	60			
1.6 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	จำนวน	2	667	657	647	637	627			
1.7 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100			
1.8 การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	ร้อยละ	2	60	70	80	90	100			
1.9 ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญในฐานะประธานคณะทำงาน/คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟภ.	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100			

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ดำเนินการผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ **2467**
วันที่ **25.01.2561**

จาก กจท.(ภ3) ถึง ผวธ.(ภ3)
 เลขที่ กจท.(ภ3) 524 /2561 วันที่ 24 เม.ย. 2561
 เรื่อง แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ อช.ภ.1-3 พร้อมรายละเอียดตัวชี้วัด ประจำปี 2561

เรียน อ.ผวธ.(ภ3) ผ่าน ร.ผวธ.(ภ3) (อ) *[Signature]*

ด้วย ร.ผก.(ภ3) ได้ลงนามข้อตกลงการดำเนินงาน (Performance Management System : PMS) ประจำปี 2561 กับ ผวธ. เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2561 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ชั้น 23 อาคาร LED สำนักงานใหญ่ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้ข้อตกลงการดำเนินงาน (PMS) ของ ร.ผก.(ภ3) ประจำปี 2561 มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ บรรลุเป้าหมาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ กจท.(ภ3) ได้พิจารณาดำเนินการปรับเปลี่ยนและจัดทำแบบบันทึกข้อตกลงฯ ของ อช.ภ.1-3 พร้อมรายละเอียดตัวชี้วัด ประจำปี 2561 เพื่อให้การประเมินผลมีความสอดคล้องกับแบบบันทึกข้อตกลงฯ ของ ร.ผก.(ภ3) เรียบร้อยแล้ว

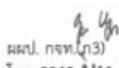
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ร.ผก.(ภ3) เพื่อโปรดทราบและโปรดลงนามในแบบบันทึกข้อตกลงฯ ต่อไป

เรียน ร.ผก. (ภ3)

เพื่อโปรดทราบและโปรดลงนามในแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ อช.ภ.1-3 ประจำปี 2561 ตามที่ กจท.(ภ3) เสนอต่อไป



(นายพิชิตน์ พึ่งสมบัติ)
อ.ผวธ.(ภ3)



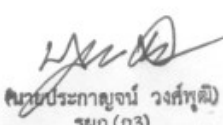
ผ.ผ. กจท.(ภ3)
โทร. 9345 1111

(นายพิชิตน์ จิตต์โสภาส)
อ.กจท.(ภ3)
24 เม.ย. 61

- ทราบ
- ลงนามแล้ว

เรียน อช.ภ.1, อช.ภ.2, อช.ภ.3

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



นายประภาสจันท์ วงศ์ทุติ
ร.ผก.(ภ3)
24/04/2561

ส่วนที่ 2 การรับทราบข้อตกลง และผลการประเมินผลการดำเนินงาน			
รับทราบข้อตกลงการกำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน น้ำหนัก และค่าเกณฑ์วัด		รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงาน	
(ลงชื่อ) (นายประภาญจน์ วงศ์พุฒิ) ผู้รับการประเมิน วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑ (ลงชื่อ) (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑	(ลงชื่อ) (นายประภาญจน์ วงศ์พุฒิ) ผู้รับการประเมิน วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑ (ลงชื่อ) _____ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ _____ / _____ / _____		
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา			
ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /		ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้นไป 1 ระดับ ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2561 (1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561)

ผู้รับการประเมิน	นายประกายณัฐ วงศ์พุด	เลขประจำตัว	205935	ตำแหน่ง	รพภ.(ภ3)				
ส่วนที่ 1		การประเมินผลสำเร็จของงาน							
เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1. งานตามนโยบาย		35							
1.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสุขภาพแวดล้อมของพนักงานชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า									
1.1.1 ค่าดัชนีการประเภอบัติภัยของ กฟภ. ($\sqrt{DI}$)	ดัชนี	4	0.1314	0.1252	0.1192	0.1135	0.0000		
1.1.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟภ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า	ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	4	0.0650	0.0619	0.0590	0.0562	0.0535		
1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม	ระดับ	3	4.17	4.22	4.27	4.32	4.37		
1.3 ความสำเร็จของการดำเนินงานกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing or Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และมิเตอร์)	ระดับ	6	1	2	3	4	5		
1.4 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ.	ร้อยละ	2	60	70	80	90	100		
1.5 ประสิทธิภาพการวิเคราะห์มูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้าง (AUC) ทุกงบทุกโครงการ (P, I, C)									
1.5.1 ก่อนปี 2559 ลงไป	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100		
1.5.2 ปี 2559	ร้อยละ	1	60	70	80	90	100		
1.5.3 ปี 2560	ร้อยละ	1	40	50	60	70	80		
1.5.4 ปี 2561	ร้อยละ	1	20	30	40	50	60		
1.6 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	จำนวน	2	1,048	1,037	1,027	1,017	1,007		
1.7 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100		
1.8 การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	ร้อยละ	2	60	70	80	90	100		
1.9 ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญในฐานะประธานคณะทำงาน / คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟภ.	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100		

สายงานการไฟฟ้า ภาค 4



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รพภ. (ภ๔)
เลขที่รับ 3727
วันที่ 6 ก.ค. 2561

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4
วันที่ 6 ก.ค. 2561
เลขที่ ๔๑๗

จาก กจท.(ภ๔) ถึง ผวธ.(ภ๔)
เลขที่ กจท.(ภ๔) ๗๕๖ / ๒๕๖๑ วันที่ - ๖ ก.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง สายงานการไฟฟ้า
ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ รอบ ๖ เดือน

เรียน อ.ผ.วธ.(ภ๔) ผ่าน ร.ผ.วธ.(ภ๔)(อ) - ๖ ก.ค. ๒๕๖๑

ตามหนังสือ กวป.(วผ) ๕๐๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่องรายงานผลตามแบบ
บันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รพภ., ผชก., อช., อส. ประจำปี ๒๕๖๑ กำหนดให้จัดทำรายงานผลตาม
บันทึกข้อตกลงฯ ประจำปี ๒๕๖๑ รอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) นำเสนอ ผวก.
ภายในวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑ หากล่าช้าจะปรับลดคะแนนวันละ ๐.๐๕ คะแนน แต่ไม่เกิน ๑ คะแนน นั้น

ในการนี้ กจท.(ภ๔) ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ รพภ.(ภ๔) และ
รวบรวมรายงานผลฯ ของ อช.กฟต.๑-๓ ประจำปี ๒๕๖๑ รอบ ๖ เดือน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามรายงานผล
ตามแบบบันทึกข้อตกลงฯ แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเรียน รพภ.(ภ๔) ลงนามในบันทึกข้อตกลงฯ และนำเสนอ
ผวก. ต่อไป

(นายพิทวัส ไชยคำ)
อก.จท.(ภ๔)

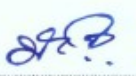
เรียน รพภ.(ภ๔)
เพื่อโปรดพิจารณา ลงนามในบันทึกข้อตกลงฯ ของ
ผู้บริหารระดับสูง สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑
รอบ ๖ เดือน ตามที่ กจท.(ภ๔) เสนอ และลงนามนำเสนอ ผวก.
ต่อไป

(นายธีรฤดี ธีรภัทรพันธ์)
ร.ผ.วธ.(ภ๔) รักษาการแทน
อ.ผ.วธ.(ภ๔)
- ๖ ก.ค. ๒๕๖๑

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายมนูญ จันทรักษา)
รพภ.(ภ๔)
06 ก.ค. 2561

(นายประจักษ์ กิจการ)
ผ.ก.จท.(ภ๔)
โทร. ๕๕๕๕๕๕

ส่วนที่ 2 การรับทราบข้อตกลง และผลการประเมินผลการดำเนินงาน			
รับทราบข้อตกลงการกำหนดเขตพื้นที่บริการดำเนินงาน น้ำหนัก และค่าเกณฑ์วัด  (ลงชื่อ) (นายมนูญ จันทริกา) ผู้รับการประเมิน วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑  (ลงชื่อ) (นายเสริมสุก คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑		รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงาน  (ลงชื่อ) (นายมนูญ จันทริกา) ผู้รับการประเมิน วันที่ ๐๖ / ก.ค. 2561 (ลงชื่อ) (นายเสริมสุก คล้ายแก้ว) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /	
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา			
ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /		ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ ☐ สมควรให้เลื่อนเงินเดือน เปอร์เซ็นต์ ☐ ความเห็นอื่นๆ ลงชื่อ (.....) ผู้บังคับบัญชา วันที่ / /	



แบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2561 (1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้รับการประเมิน		นายมนูญ จันทรักษา		เลขประจำตัว		180347		ตำแหน่ง		รพท.(ภ4)	
		การประเมินผลสำเร็จของงาน									
เกณฑ์วัดการดำเนินงาน		หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ระดับคะแนน
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
1. งานตามนโยบาย			35								
1.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสภาวะแวดล้อมของพนักงานชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า											
1.1.1 ค่าดัชนีการประสาธน์ภัยของ กฟภ. ($\sqrt{DI}$)		ดัชนี	4	0.1316	0.1254	0.1194	0.1137	0.0000			
1.1.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟภ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า		ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี	4	0.0237	0.0226	0.0215	0.0205	0.0195			
1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม		ร้อยละ	3	82.41	83.41	84.41	85.41	86.41			
1.3 ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing or Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และมิเตอร์)		ระดับ	6	1	2	3	4	5			
1.4 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ.		ร้อยละ	2	60	70	80	90	100			
1.5 ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้าง (AUC) ทุกงบทุกโครงการ (P, I, C)											
1.5.1 ก่อนปี 2559 ลงไป		ร้อยละ	1	80	85	90	95	100			
1.5.2 ปี 2559		ร้อยละ	1	60	70	80	90	100			
1.5.3 ปี 2560		ร้อยละ	1	40	50	60	70	80			
1.5.4 ปี 2561		ร้อยละ	1	20	30	40	50	60			
1.6 ข้อร้องเรียนของลูกค้า		จำนวน	2	1,081	1,071	1,061	1,051	1,041			
1.7 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า		ร้อยละ	2	80	85	90	95	100			
1.8 การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้		ร้อยละ	2	60	70	80	90	100			
1.9 ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญในฐานะประธานคณะกรรมการ/ คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟภ.		ร้อยละ	2	80	85	90	95	100			

อื่น ๆ

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement -SLA)

รหัส SLA:	ผลด.PXX-01	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		ผลด. กบว.(ภ1-4)					
SLA ของกระบวนการงาน:		กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
กองกักกันดูแลกิจการที่ดี (กกท.)			รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผลด. PXX-01	จัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส	กกท.	ร้อยละของรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	100%	รายไตรมาส

SLA 02

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement -SLA)

รหัส SLA:	ผลด.PXX-01	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		ผลด. กบว.(ภ1-4)					
SLA ของกระบวนการ:		กระบวนการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
				1-ต.ค.-2561			

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้บริหารระดับสูง (รผก.(ภ1-4))	รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผลด. PXX-01	จัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน	รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในวันที่ 30	รผก.(ภ1-4)	ร้อยละของรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายไตรมาส

SLA 02

คู่มือการใช้งานรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

สารบัญ

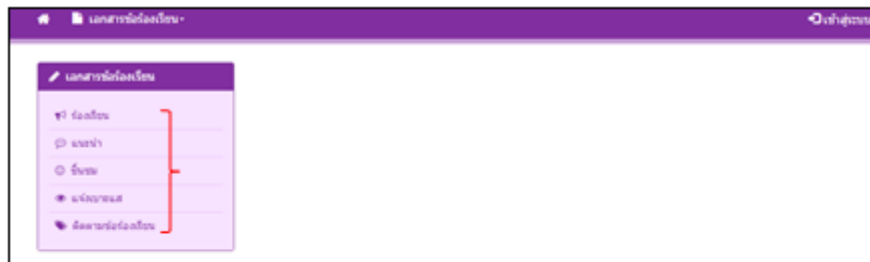
	หน้า
ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก	
การสร้างข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส.....	4
การติดตามข้อร้องเรียน.....	9
ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟภ.	
การ Login เข้าใช้งานระบบ.....	11
หน้าจอการทำงานหลักของระบบ.....	12
การสร้างข้อร้องเรียน.....	14
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน.....	15
การเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียน.....	16
การแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	17
การเลือกสถานะการทำงานข้อร้องเรียน.....	18
การส่งพิมพ์รายงาน.....	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 สำหรับผู้ใช้ไฟหรือนุคคลภายนอกทั่วไป

การเข้าใช้งานระบบร้องการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ร้องเรียน, ชื่นชม, แนะนำ, แจ้งเบาะแส, แจ้งเหตุ ฯ สำหรับบุคคลภายนอกทั่วไปสามารถใช้งานได้ที่ URL ดังนี้ www.pea.co.th เลือก “รับฟังเสียงของลูกค้า”



เมื่อเลือก “ระบบร้องเรียน” จะเป็นการเข้าสู่ระบบร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเหตุ ดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 1

ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเลือกการทำงานต่างๆ 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, ชื่นชมเจ้าหน้าที่ กฟภ. เป็นต้น
4. แจ้งเบาะแส หมายถึง ต้องการแจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแส เช่น ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
5. ติดตามข้อร้องเรียน หมายถึง ต้องการติดตามสถานะเรื่องของตนเองร้องเรียน, 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 ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ 2 ครั้ง คือ เมื่อกดปุ่ม “บันทึก” และเมื่อมีการปิดเรื่อง
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
- สถานที่ติดต่อกลับ * ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการร้องเรียน
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- สถานที่เกิดเหตุ * ระบุสถานที่เกิดเหตุในการร้องเรียน
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการร้องเรียน * ระบุประเภทข้อร้องเรียนหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - คุณภาพไฟฟ้า
 - การให้บริการ
 - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
 - พฤติกรรมพนักงาน
 - การอุกฉกรรจ์ไฟฟ้า
 - การทุจริต ประพฤติมิชอบ
 - อื่น ๆ
- รายการย่อย ระบุประเภทข้อร้องเรียนย่อย โดยรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก
- รายละเอียด ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

หมายเหตุ ประเภทข้อร้องเรียนหลัก และประเภทย่อยของข้อร้องเรียน, แนชนำ, ซินชม และแจ้งเบาะแสมีรายละเอียดแสดงอยู่ในภาคผนวก

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “แนบนำ” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 3

แนบนำ

ชื่อผู้ลงทะเบียน*

เลขที่บัตรประชาชน*

เบอร์โทรศัพท์*

E-mail*

สถานที่เกิด*

การดำเนินการ

ชนิด*

การดำเนินการ*

สถานที่เกิด*

หมายเลขบัญชี*

ประเภทการลงทะเบียน*

รายการ*

เอกสารแนบ

ข้อความ

ส่งข้อมูล

ย้อนกลับ

รูปที่ 3

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “อื่นๆ” โปรแกรมจะรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 4

อื่นๆ

ชื่อผู้โทรแจ้ง* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

สถานที่เกิดเหตุฉุกเฉิน :

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการแจ้งเหตุ

จังหวัด* : **เลือกจากากร**

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจากกรก่อน)

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

ประเภทการแจ้งเหตุ* : **เลือกจากากร** รายการย่อย :

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

ข้อความภาพ :

ยืนยัน

รูปที่ 4

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “แจ้งเบาะแส” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 5

รูปที่ 5

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “ติดตามข้อร้องเรียน” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 6

รูปที่ 6

ในการติดตามข้อร้องเรียน ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถนำหมายเลขข้อร้องเรียน และรหัส Key Code ที่ได้รับ SMS จากระบบ มากรอกในหน้าจอติดตามข้อร้องเรียน เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ โดยเมื่อกดปุ่ม “ค้นหา” จะปรากฏหน้าจอการติดตามสถานะได้ ดังรูปที่ 7

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ เมื่อสร้างและบันทึกเรื่องร้องเรียน จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“PEA ต้องขอขอบคุณสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ No.I-59000005 / Keycode772919 ”

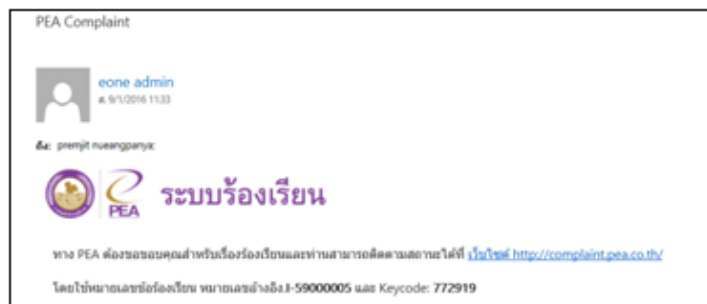
ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ เมื่อ กฟภ. รับเรื่องในระบบ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“ทาง PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้วสามารถติดตามสถานะได้ทางเว็บไซต์ No.I59000005”

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ เมื่อ กฟภ. ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบแล้ว จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“ทาง PEA ได้ยุติเรื่องร้องเรียนเลขที่ No.I59000005 ของท่านแล้วสามารถตรวจสอบได้ทางเว็บไซต์”

ข้อความ E-mail ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้



ร้องเรียน : ปิด

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-59000026 หมายเลข : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้ากระชอนสถานะ : ปิด

ช่องทางทางอินเทอร์เน็ต : www.pea.co.thวันที่ร้องเรียน : 18/2/2559 14:06:55

การไฟฟ้า : กฟล.อุดรธานีจังหวัด : อุดรธานี

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า : บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน : เปรมาพร งามขาวเลขที่บัตรประชาชน : 3-3610-00690-33-6

เบอร์โทรศัพท์ : 0815770162E-mail : prepanya@yahoo.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 65 หมู่ 13 ต.บ้านแก่ง อ.อุบลรัตน์ จ. อุดรธานี

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 65 หมู่ 13 ต.บ้านแก่ง อ.อุบลรัตน์ จ. อุดรธานี

รายละเอียด : มีไฟฟ้ากระชอนช่วงกลางวัน

เอกสารแนบ :

No.	วันที่	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด	ผู้
1	15/02/2559 19:22:37	ดำเนินการ	เปรมาพร งามขาว อ.อุบลรัตน์	การไฟฟ้าส่งช่างมาตรวจสอบ	✓

ความเห็นการ :

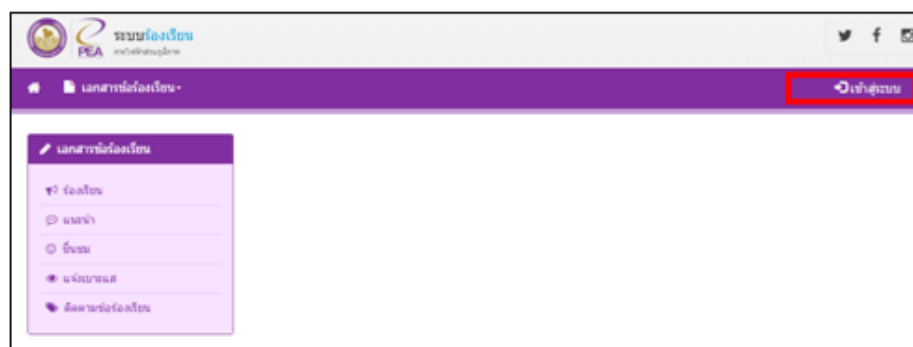
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	15/02/2559 19:23:56	ปิด	เปรมาพร งามขาว อ.อุบลรัตน์		แจ้งช่างไฟฟ้ามาตรวจสอบแล้ว พบว่า ระบบไฟฟ้าภายในบ้านมีปัญหา การไฟฟ้า
2	15/02/2559 19:21:51	ดำเนินการ	เปรมาพร งามขาว อ.อุบลรัตน์		ช่างไฟฟ้ามาตรวจสอบแล้ว พบว่ามีปัญหาที่สายไฟฟ้า ภายในบ้าน

รูปที่ 7

หมายเหตุ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งเบอร์โทรศัพท์และไม่ได้ระบุ ระบบจะไม่สามารถส่ง SMS
หมายเลขร้องเรียน เลขรหัส Key code ดังนั้นผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถติดตามข้อร้องเรียน
ผ่านระบบ Internet ได้

ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟภ.

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



รูปที่ 8

เมื่อคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ” จะปรากฏหน้าจอให้ป้อนรหัสพนักงาน และรหัสผ่าน ดังนี้

ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้มีผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

Login

กรุณาระบุชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

ลงทะเบียนพนักงาน หรือ ลูกจ้าง

เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอการทำงานหลักของระบบ ดังแสดงในรูปที่ 9 ต่อไปนี้

No.	หมายเลขเรื่องร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานรับผิดชอบ	วันที่เรื่องร้องเรียน
1	C-8332476	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉางกิ่งอำเภอ จันทบุรี	13/02/2559 11:27:28
2	C-8331619	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	12/02/2559 20:53:28
3	C-8331087	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบ้านดงอีโกล จันทบุรี	12/02/2559 17:03:02
4	C-8330758	การไม่บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านช่องทาง Call Center	12/02/2559 14:50:39
5	C-8330336	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านช่องทาง Call Center	12/02/2559 11:46:04
6	C-8329998	การไม่บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านช่องทาง Call Center	12/02/2559 09:53:35
7	I-59000018	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	12/02/2559 09:52:30
8	C-8328690	ขอคืนทรัพย์สิน	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบ้านดงอีโกล จันทบุรี	11/02/2559 16:38:03
9	C-8328633	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	11/02/2559 16:12:09
10	C-8328487	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	11/02/2559 15:11:43

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 จะมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับ
ร้องเรียนจากบุคคลภายนอก แต่มีส่วนที่แตกต่างกัน ตรงที่จะให้เลือกหน่วยงาน แขนงเลือกจังหวัด และอำเภอ
ดังรูปที่ 10 ต่อไปนี้

ช่องทางการรับคำร้อง :

==เลือกรายการ==

ย้อนกลับ

ชื่อผู้ร้องเรียน* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หน่วยงาน* :

สถานที่ติดต่อกลับ* :

สถานที่เกิดเหตุ* :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน* :

==เลือกรายการ==

รายการย่อย :

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

สำเนา

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

ข้อความภาพ :

US77

บันทึก

ย้อนกลับ

รูปที่ 10

สามารถเลือกช่องทางการรับซื้อเรื่องเรียนได้จากหลายช่องทาง 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./สดง.
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานพนักงาน/การไฟฟ้าเขต
10	สื่อสังคมออนไลน์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
12	PEA Mobile

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

การเลือกหน่วยงาน หรือเลือกการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน จากรูปที่ 10 มีขั้นตอนดังนี้

หน่วยงาน *:

คลิกเลือกสัญลักษณ์ (แว่นขยายสีเขียว) จะปรากฏหน้าจอการค้นหาหน่วยงาน ดังรูปที่ 11

ค้นหา

Clear

#	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อการไฟฟ้า	จังหวัด	เลือก
1	K09301	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง	สระบุรี	☒

ทั้งหมด 1 รายการ (หน้า 1/1)

ปิด

3. ป้อนชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา

2. คลิกปุ่มค้นหา

3. โปรแกรมแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ค้นหา

4. คลิกเครื่องหมาย เพื่อเลือก

รูปที่ 11

จากรูปที่ 11 พิมพ์ชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา คลิกปุ่ม “ค้นหา” โปรแกรมจะแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นเลือกโดยคลิกที่เครื่องหมาย ☒ และกดปุ่ม “ปิด” จะแสดงชื่อหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน *:

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง

ปิด


ร้องเรียน : รวดำเนินการ


 ติดต่อเรา


 Tracking


 บ้านเรา


 ของเรา


 +

หมายเลขติดต่อเรื่อง : **C-8345448**

ประเภท : **ร้องเรียน**

ปะเภท : **ร้องเรียน > การแจ้งหน่วยงานเจ้าพนักงาน**

สถานะ : **รุดำเนินการ**

ช่องทางการรับแจ้ง : **Call Center**

วันที่ร้องเรียน : **18/2/2559 14:09:22**

การแจ้ง : **กลุ่ม ทหารบก**

จังหวัด : **นครปฐม**

หน่วย :

ประเภทใช้แจ้ง : **อื่น**

ชื่อผู้ร้องเรียน : **คุณเชษฐ์ ชีวศิริเจริญ**

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หมายเลขแจ้งใช้แจ้ง :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

ร้องเรียน กลุ่ม ทหารบก จ. นครปฐม เรื่อง ไม่ได้รับใบแจ้งคำพิพากษา ลูกจ้างจ้าง เจ้าพนักงานคุ้มครองในแจ้งคำพิพากษา ไม่ได้รับแจ้งคำพิพากษาในต่อผู้ร้องเรียนมาประมาณ 4-5 เดือน โดยเจ้าพนักงานร้องเรียนไว้ใ้สารวัตร ทหารบกแจ้งคำพิพากษาไม่ได้รับแจ้งคำพิพากษา ร้องเรียนมาประมาณ 020019089497 ชื่อผู้แจ้งคำพิพากษา คุณเชษฐ์ ชีวศิริเจริญ ตั้งอยู่ 212/219 ม.1 บ้านฉิมพลี หมู่ 1 ต.บางน้อย อ.สามพราน จ. นครปฐม จุดส่งคดีมาประมาณสองสัปดาห์แล้ว แต่ยังไม่ได้รับคำพิพากษา 515 ลูกจ้างไม่พอใจในคดี ศาลอาญ่าชั้นฎีกา รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพในทางบริการให้ดียิ่งขึ้นและ รบกวนติดต่อกลับแจ้งผลคำพิพากษา : คุณค่า คุณเชษฐ์ ชีวศิริเจริญ หมายเลขติดต่อกลับ 0899003088

เอกสารแนบ

No.	วันที่	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด	#
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด

การดำเนินการ

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
-----	-----------------	-------	--------------	-------------	------------

พญายุกต์

- การปิดเครื่องรถยนต์ 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 ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาไม่ถูกการไฟฟ้า เป็นต้น
5	ปิด	เป็นการยุติเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ ซึ่งจำนวนวันของข้อร้องเรียนเรื่องนั้น ๆ จะหยุดนับ ณ วันที่ทำการปิดเรื่อง
6	ยกเลิก	เป็นการยกเลิกเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ

การทำงานในทุกสถานะระบบจะแสดง Dialog box มาให้กรอกรายละเอียด เพื่อแสดงข้อความในส่วน
ของรายละเอียดการดำเนินการด้านล่าง

การสั่งพิมพ์รายงาน

ในส่วนของรายงาน ในระบบจะมีรายงานแสดงรายละเอียด และรายงานสรุป ดังต่อไปนี้

1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน

ระบุค้นหาตามหมายเลข, วันที่ส่ง, วันที่ปิด, วันที่รับ, ชื่อผู้ร้องเรียน

ปุ่มค้นหา

No	การไฟฟ้า	หมายเลขข้อร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ปิดเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้โทร	ช่องทาง	กลุ่ม	ค่า
1	A01301 สอ.อ. สังกะหนิง	C-8332444	13/02/2559		N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
2	A11101 สอ.อ. สิงหนิง	C-8329590					Call Center	ร้องเรียน	ขอเลิกสนทนา
3	A06101 สอ.อ. พนม	C-8313483	25/02/2559 19:55:33		โสม ปทุมทอง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
4	A06201 สอ.อ. นนทบุรี	C-8305595	02/02/2559 15:37:38		สุวิณี ชำนาญ		Call Center	ร้องเรียน	ภาพถ่ายทาง
5	A04101 สอ.อ. เชียงใหม่	C-8294857	29/01/2559 12:17:21		สมชาย นานาอินทร์		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
6	A01101 สอ.อ. เชียงใหม่	I-59000015	27/01/2559 21:08:10		นางสาว นนทบุรี		www.psa.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพการ
7	K09301 สอ.อ. น่าน	I-59000013	23/01/2559 15:15:28		ทศพร รุ่งเรือง		สำนักงานพลังงาน / การไฟฟ้า	ร้องเรียน	ภาพถ่ายทาง
8	A06101 สอ.อ. นนทบุรี	C-8271525	21/01/2559 22:12:25		พชรพงศ์ คำสุข		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
9	A11101 สอ.อ. สิงหนิง	C-8252943	19/01/2559 09:30:42		จำเริญ รุ่งเรือง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
10	A03101 สอ.อ. ลำปาง	C-8281073	18/01/2559 15:40:53		สุภาภรณ์ แซ่มะ		Call Center	ร้องเรียน	ภาพถ่ายทาง

แสดง 13 รายการ (10)

แสดงรายละเอียดหน้าละ ๓๐ รายการ

แถบสีแสดงระยะเวลาของข้อร้องเรียน

- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 5 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 5-10 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 10-15 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 15-20 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 20-30 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 30 วัน ขึ้นไป
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 5-10 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 10-15 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 15-20 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 20-30 วัน
- ☐ ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน 30 วัน ขึ้นไป

รูปที่ 13

ลำดับที่	สัญลักษณ์สี	ความหมาย
2		ซื้อโรงเรียนใหม่ มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
3		ซื้อโรงเรียนใหม่ มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป
4		ซื้อโรงเรียนใหม่ หรือรับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
5		ซื้อโรงเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
6		ซื้อโรงเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป
6		ซื้อโรงเรียนที่มีสถานะปิดเรื่องแล้ว
7		ซื้อโรงเรียนที่ถูกยกเลิก

[illegible]

2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก

รายงานการร้องเรียน / แนะนำ / ชื่นชม / แจ้งเบาะแส จำแนกตามประเภทหลัก

ประเภทรายงาน: ประเภท: ช่วงเวลา: -

ลำดับ	การให้บริการ	ประเภทที่ 1 รายงานการร้องเรียน (สถานะรวม 7 กรณี)												
		สถานะที่ปรึกษา	การให้บริการ	การขอแบ่งส่วนงานที่ปรึกษา	การขอแบ่งส่วนงาน	การขอแบ่งส่วนงานที่ปรึกษา	การขอแบ่งส่วนงานที่ปรึกษา	อื่นๆ	รวม	Issue	Accept	Forwarding	Closed	Cancel
1	K03201 : ข้อบกพร่อง		1						1	1				
2	K04101 : ข้อบกพร่อง	1	3					4	3			1		
3	K04104 : ข้อบกพร่อง	1						1			1			
4	K04107 : ข้อบกพร่อง		2					2	1		1			
5	K04108 : ข้อบกพร่อง	1	1					2	1			1		
6	K07202 : ข้อบกพร่อง			1				1	1					
7	K13101 : ข้อบกพร่อง						1	1	1					
รวม		3	7	0	1	0	0	1	12	8	0	2	0	

รูปที่ 14

จากรูปที่ 14 เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนหลัก และสถานะของข้อร้องเรียน เป็นต้น

[illegible]

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

4. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

ไตรมาสที่ : ภาค : เขต : ไตรมาสที่ ๑ ภาค ๑ เขต ๑ 🔍 ค้นหา ✖ Clear 📄 Export								
No.	ช่องทาง	สัปดาห์แรก	สัปดาห์สอง	สัปดาห์สาม	สัปดาห์สี่รวม	สัปดาห์ห้า	รวม	% (รวม)
1	Call Center	2	56	27	37	73	195	91.55
2	แอปพลิเคชัน ๓1-๑4				2		2	0.94
3	www.pea.co.th	4		1	3	6	14	6.57
4	สำนักงานพลังงาน / ภาครัฐ			1			1	0.47
5	PEA Mobile				1		1	0.47
6	สื่อมวลชน						0	
7	สื่อมวลชน						0	
8	ส่น/สื่อ						0	
9	สื่อมวลชน						0	
10	ผู้ ปณ. 190						0	
11	ศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย						0	
12	ศูนย์สายด่วน						0	
	รวม	6	56	29	43	79	213	

รูปที่ 16

จากรูปที่ 16 เป็นรายงานแสดงช่องทางการรับข้อร้องเรียนแยกตามไตรมาส, ภาค และ เขต

5. รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำนวนตามภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2559 Export

ภาค	จำนวนข้อร้องเรียน					%
	ใหม่	จำนวนสลับภาพ	ยกเลิก	ปิดข้อร้องเรียน	รวม	
ภาคเหนือ	28	1			29	14.08
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	37	1	3	1	42	20.39
ภาคกลาง	57	0	1	1	59	28.64
ภาคใต้	70	0	5		75	36.41
ส่วนกลาง	1	0			1	0.49
รวม	193	2	9	2	206	

รูปที่ 17

จากรูปที่ 17 เป็นรายงานสรุปรายละเอียดภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามภูมิภาค

6. รายงานภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำนวนตามไตรมาสประจำปี พ.ศ. 2559

ภูมิภาค : กรุงเทพมหานคร
 ไตรมาส : ไตรมาสแรก
ค้นหา Clear Export

ไตรมาส	จำนวนข้อร้องเรียน				
	ใหม่	จำนวนสลับภาพ	ยกเลิก	ปิดข้อร้องเรียน	รวม
1	193	2	9	2	206

รูปที่ 18

จากรูปที่ 18 เป็นรายงานสรุปการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามไตรมาส

7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ. 2559

No.	กลุ่ม	ประเภท	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	ผู้เรียน	คุณภาพไฟฟ้า		17	9	10	39	75	36.41
2	ผู้เรียน	การให้บริการ		8	3	3	10	24	11.65
3	ผู้เรียน	การช่วยเหลือเรื่องค่าไฟฟ้า		9	5	8	6	28	13.59
4	ผู้เรียน	พฤติกรรมการดำเนินงาน		9	3	5	9	26	12.62
5	ผู้เรียน	การดูแลจ่ายไฟฟ้า				1		1	0.49
6	ผู้เรียน	การทุจริต ประพฤติมิชอบ						0	
7	ผู้เรียน	อื่นๆ	1	16	9	15	11	52	25.24
8	เจ้าหน้าที่	คุณภาพไฟฟ้า						0	
9	เจ้าหน้าที่	การให้บริการ						0	
10	เจ้าหน้าที่	การช่วยเหลือเรื่องค่าไฟฟ้า						0	
11	เจ้าหน้าที่	พฤติกรรมการดำเนินงาน						0	
12	เจ้าหน้าที่	การดูแลจ่ายไฟฟ้า						0	
13	เจ้าหน้าที่	การทุจริต ประพฤติมิชอบ						0	
14	เจ้าหน้าที่	คุณภาพไฟฟ้า						0	
15	เจ้าหน้าที่	อื่นๆ						0	
16	ชั้นชม	เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน						0	
17	ชั้นชม	เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเรื่องค่าไฟฟ้า						0	
18	ชั้นชม	พฤติกรรมการดูแลเรื่องค่าไฟฟ้า						0	
19	ชั้นชม	ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค						0	
20	ชั้นชม	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค						0	
21	แจ้งเบาะแส	คดีอาชญากรรม						0	
22	แจ้งเบาะแส	การฉ้อราษฎร์						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 เซต)

เมื่อพนักงานดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต ล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าจอการทำงานดังนี้

เลือกเมนู "ตั้งค่า" เพื่อสร้าง/แก้ไขผู้ใช้ในระบบ

No.	รหัสประจำตัว	สถานะ	เหตุการณ์	วันที่-เวลา
1	C-8332476	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	13/02/2559 11:27:28
2	C-8331619	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 20:53:28
3	C-8331087	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 17:03:02
4	C-8330758	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 14:50:39
5	C-8330336	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 11:46:04
6	C-8329998	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 09:53:35
7	I-59900018	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	12/02/2559 09:52:30
8	C-8328487	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	11/02/2559 16:38:03
9	C-8328487	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	11/02/2559 16:12:09
10	C-8328487	ล็อกอิน	การล็อกอินด้วยรหัสประจำตัวผ่านระบบ	11/02/2559 15:11:43

รูปที่ 20

สามารถเลือกเมนูการตั้งค่าผู้ใช้ระบบ เพื่อสร้าง/ลบรหัสพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบระบบร้องเรียนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ โดยจะมีการทำงานดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน



ที่เมนู “ตั้งค่า” เลือกการทำงาน “ข้อมูลผู้ใช้งาน” จะปรากฏหน้าจอการสร้างผู้ใช้งาน ดังนี้

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	
1	079198	จิตรกฤษณ์ ออสสุข	กฟภ. ศรีสะเกษ ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต2(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้อำนวยการไฟฟ้า ภาค 2	0819773082	checkkrit.too@pea.co.th	 
2	079203	ชาวลิต พื้นสุวรรณ	กฟภ. อ่างทอง ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อยุธยา) ภาค 3/รองผู้อำนวยการไฟฟ้า ภาค 3	0899273434	chavalit.pho@pea.co.th	 
3	079253	ประเนน สายจันทร์	กฟภ. หนองบัวลำภู ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้อำนวยการไฟฟ้า ภาค 2	0898814822	pramern.sai@pea.co.th	 
4	079281	ปรีชา บุญอินทร์	การไฟฟ้าเขต2(นครราชสีมา)ภาค4/รองผู้อำนวยการไฟฟ้า ภาค 4/ผู้ว่าราชการ	0848496776	preecha.boon@pea.co.th	 
5	079384	ไพบูรณ์ มงคลหิรัญ	กฟภ. ลำพูน ชั้น2/การไฟฟ้าเขต1(เชียงใหม่)ภาค1/รองผู้อำนวยการไฟฟ้า ภาค 1	0818834553	pai boon.mon@pea.co.th	 
6	079936	นพรัตน์ เต็มกิจการ	กฟภ. สาขาอ้อยอำเภอนหนองโพธิ์/กฟอ. บ้านม่วง ชั้น 2 ข. ชลบุรี/การไฟฟ้าเขต2(ชลบุรี)ภาค 3	0813007081	nopparat.rea@pea.co.th	 

รูปที่ 21

ระบบโรงเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

หน้า 27

หมายเหตุ ในการ Export ข้อมูลออกมาเป็น File Excel แนะนำให้ระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อจะได้แสดงเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ

No.	จดสิทธิใช้งาน	ชื่อ - นามสกุล	สิ่งกีดขวาง	#
1	465056	พจนนา พานิชินันท์	แผนกพัฒนาระบบงานด้านการบริการลูกค้ากองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้าฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	✓

ทั้งหมด 1 รายการ. (หน้า 1/1)

✕ ปิด

จากรูปที่ 21 เลือกปุ่ม **เพิ่ม** ผู้ดูแลรับผิดชอบเข้ามาในระบบ โดยป้อนรหัสพนักงาน จากนั้นกดปุ่ม **ค้นหา** จะปรากฏรหัส และชื่อ-นามสกุลของพนักงาน เมื่อตรวจสอบว่ารหัสและชื่อ-นามสกุลถูกต้อง ให้คลิกที่เครื่องหมาย **✓** และกดปุ่ม **ปิด** จะเป็นการเพิ่มพนักงานเข้ามาในระบบ

2. ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน

เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานถูกสร้างเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานโดยป้อนรหัสผู้ใช้งาน แล้วเลือกปุ่ม “ค้นหา” ได้ดังนี้

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	465056	พจนนา พานิชณินรัตน์	แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า/กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้าฝ่ายพัฒนาสนับสนุนระบบสารสนเทศ			  

การกำหนดกลุ่ม และกระจายสิทธิให้ผู้ใช้งาน

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

กระจายสิทธิไฟฟ้กับผู้ใช้งาน

No.	สังกัด	#
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2(นครราชสีมา) ชั้น 2	

ชื่อหน่วยงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

#	รหัสหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน	#
1	รณ.(จ2) กฟผ.1 กฟผ.รณ.2(นครราชสีมา)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2(นครราชสีมา) ชั้น 2	

ทั้งหมด 1 รายการ , (หน้า 1/1)

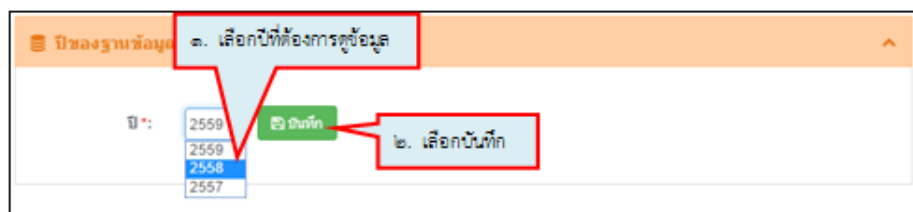
รูปที่ 22

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
	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
		จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่น ๆ
		จัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด
		จัดหน่วยล่าช้า
		ชำระเงินเกินและขอเงินคืน
		ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
		ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานจดหน่วยขาดไม่สุภาพ
		พนักงานดูจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าดูจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า อื่น ๆ
		แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
	การทุจริตประพฤติมิชอบ	พนักงานละเว้นหน้าที่
		พนักงานเสนอเจตนาในทางทุจริต
		พฤติกรรมมิชอบ
	อื่น ๆ	Website PEA อื่น ๆ
		Website ชัดช่อง
		Website ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		การดำเนินงานก่อสร้างรื้อลำที่ดินเอกชนหรือบุคคล
		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

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ชั้นชม	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

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ชั้นชม	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
แจ้งเบาะแส	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า
	การลักขโมย	การลักขโมย
	อื่น ๆ	อื่น ๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	กบว.(ภ1-4)
2	2560	กบว.(ภ1-4)
3	2561	กบว.(ภ1-4)

รายชื่อผู้จัดทำ

1.	น.ส.วรรณรัตน์	อนุเสถียร	รท.บว.(ก1)
2.	นายพีรพงศ์	เจียกุลธร	รท.บว.(ก2)
3.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หพ.ลต.(ก1)
4.	นางนันท์รัตน์	ปัญญาศรีวินิจ	หพ.ลต.(ก2)
5.	น.ส.ผจงทอง	เสวตทัต	หพ.ลต.(ก3)
6.	นายวรบุตร	เอี่ยมศิลา	หพ.ลต.(ก4)
7.	นางยุพิน	บัวลอย	ชพ.ลต.(ก1)
8.	นายยศ	วงษ์เพ็ง	ชพ.ลต.(ก4)
9.	นายวรพล	สุนทรโรทยาน	นกต.6 ผลต.(ก1)

รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงคู่มือฯ ครั้งที่ 1 ปี 2559

1.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หพ.ลต.(ก1)
2.	นางนันท์รัตน์	ปัญญาศรีวินิจ	หพ.ลต.(ก2)
3.	น.ส.ผจงทอง	เสวตทัต	หพ.ลต.(ก3)
4.	นายวรบุตร	เอี่ยมศิลา	หพ.ลต.(ก4)
5.	นางยุพิน	บัวลอย	ชพ.ลต.(ก1)
6.	นายยศ	วงษ์เพ็ง	ชพ.ลต.(ก4)
7.	นายวรพล	สุนทรโรทยาน	นกต.6 ผลต.(ก1)
8.	มัชฌิมาศ	เจียวคำ	วศก.4 ผลต. (ก1)
9.	นายนิศร	มานพ	พชง.4 ผลต.(ก3)
10.	นายคณพล	อินทรพัฒน์	วศก.4 ผลต.(ก4)

รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงคู่มือฯ ครั้งที่ 2 ปี 2560

1.	นายบัญชา	ทองขาว	รท.บว.(ภ1)
2.	นายวิรัชศักดิ์	พิพัฒน์กุลชาติ	วศก.9 กบว.(ภ3)
3.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.(ภ1)
4.	นางนันท์รัตน์	ปัญญาศรีวินิจ	หผ.ลต.(ภ2)
5.	นายวรบุตร	เอี่ยมศิลา	หผ.ลต.(ภ4)
6.	นางวันวิสาข์	สินอยู่	ชผ.ลต.กบว.(ภ2)
7.	นายวรพล	สุนทโรทยาน	นกด.7 ผลต.(ภ1)
8.	นางสาวพีชานิการ์	ไกรตรวพล	นทท.4 ผลต.(ภ1)
9.	นายวีระยุทธ	กรองมาลัย	วศก.4 ผลต.(ภ2)
10.	นายนิสร	มานพ	พชง.4 ผลต.(ภ3)
11.	นายจรเดช	อรุณวิจิตร	นทท.4 ผลต.(ภ4)

รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงคู่มือฯ ครั้งที่ 3 ปี 2561

1.	นายวรบุตร	เอี่ยมศิลา	นตท.9 กบว.(ภ4)
2.	นางนันท์รัตน์	ปัญญาศรีวินิจ	หผ.ลต. กบว.(ภ2)
3.	นายวรพล	สุนทโรทยาน	ชผ.ลต. กบว.(ภ1)
4.	นายเรวัตร	อัสวรังกูร	นบท.6 ผลต. กบว.(ภ1)
5.	นายวีระยุทธ	กรองมาลัย	พชง.5 ผลต. กบว.(ภ2)
6.	นายนิสร	มานพ	พชง.5 ผลต. กบว.(ภ3)
7.	นายคนุพล	อินทรพัฒน์	วศก.5 ผลต. กบว.(ภ4)
8.	นางสาวพีชานิการ์	ไกรตรวพล	นทท.4ผลต. กบว.(ภ1)