



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## คู่มือ

การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

กองบริการลูกค้า  
เลขรับที่ 5265  
วันที่ 30 เม.ย. 2558

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง คณะทำงานฯ, ฝ่าย.(ภ๑-๔), ฝ่าย. ฝ่ายส., สวก.  
เลขที่ กบท.(ศฟ) ๔๔๔ /๒๕๕๘ วันที่ 30 เม.ย. 2558  
เรื่อง สรุปรายงานการประชุมชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA  
อ้างถึง กบท.(ศฟ) ๒๕๓/๒๕๕๘

เรียน คณะทำงานฯ (รฟ.สส.(ช), รก.พล., ชก.จท.(ภ๑), ชก.บว.(ภ๓), ทผ.ภค.กบว.(ภ๒-ภ๔), ทผ.วป.ภทส.,  
ชผ.ลค.ภบค.(ภ๓)), อผ.วธ.(ภ๑-๔), อผ.สท., อผ.ปส., อผ.วก. และ อก.บล. ทุกเขต

ตามที่ได้มีการประชุมชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ร่วมกับตัวแทนจาก ฝ่าย.(ภ๑-๔),  
ฝ่ายส., ฝ่ายส., สวก. และ กบล. ทุกเขต เมื่อวันที่ ๒๖ มี.ค. ๒๕๕๘ เวลา ๐๙.๓๐-๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๕  
(ห้องเวิลด์วิว) ชั้น ๕ อาคาร LED นั้น

บัดนี้ เลขานุการคณะกรรมการฯ ได้จัดทำสรุปรายงานการประชุมชี้แจงฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงาน  
การประชุมชี้แจงดังกล่าวมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางดุสิตา เตชะคุปต์)  
หม.ศฟ.

เลขานุการคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ  
ระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

- |                                                                                   |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> รก.บส.                                        | <input type="checkbox"/> วทก.๕             |
| <input checked="" type="checkbox"/> ชก.บส.                                        | <input type="checkbox"/> ผชน.๘             |
| <input type="checkbox"/> ทผ.มม.                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> ทผ.ลส. |
| <input type="checkbox"/> ทผ.ผร.                                                   | <input type="checkbox"/> ทผ.รท.            |
| <input type="checkbox"/> ทผ.ปธ.                                                   | <input type="checkbox"/> ทผ.วฟ.            |
| <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป | <input type="checkbox"/> จรท.              |
| <input type="checkbox"/> เพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป                              | <input type="checkbox"/> เพื่อทราบ         |

หม.ศฟ.กบท.  
โทร.๔๖๒๕

๖๔.๑.๕๔

YAPV  
๖/๖๕๕๘



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานการประชุม

ชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

วันที่ 26 มีนาคม 2558 เวลา 09.30 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุม 5 (ห้องเขียวเคอร์) ชั้น 5 อาคาร LED

ผู้เข้าร่วมประชุม

|                             |              |                 |                               |
|-----------------------------|--------------|-----------------|-------------------------------|
| 1. นายชาติชาย               | ภุมรินทร์    | รฟ.สส.          | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| 2. น.ส.อรุณวรรณ             | สิงห์ทองวรรณ | รท.พล.          | คณะกรรมการ                    |
| 3. น.ส.ศรีธัญลักษณ์         | ภักดีปัญญา   | ชก.จท.(ภ1)      | คณะกรรมการ                    |
| 4. นายขจรเกียรติ            | อัครเบญจาง   | ชก.บว.(ภ3)      | คณะกรรมการ                    |
| 6. นางนันท์รัตน์            | ปัญญาศรีวิจิ | ทผ.กต. กบว.(ภ2) | คณะกรรมการ                    |
| 7. นายวรบุตร                | เอี่ยมศิลา   | ทผ.กต. กบว.(ภ4) | คณะกรรมการ                    |
| 8. นางนลินี                 | พรมอินคำ     | ทผ.วป. กพล.     | คณะกรรมการ                    |
| 9. นายทรงศักดิ์             | สกุลนิยมพร   | ชผ.สค. กบล.(ภ3) | คณะกรรมการ                    |
| 10. นางตุลิตา               | เดชะคุปต์    | ทผ.ศฟ. กบท.     | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| 11. น.ส.นุชนาก              | มันศรี       | นวน.6 กบท.      | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12. ผู้แทนจาก สวก.          |              |                 |                               |
| 13. ผู้แทนจาก ผปส.          |              |                 |                               |
| 14. ผู้แทนจาก ผวธ.(ภ1-4)    |              |                 |                               |
| 15. ผู้แทนจาก ผสท.          |              |                 |                               |
| 16. ผู้แทนจาก กบล. (12 เขต) |              |                 |                               |

เปิดประชุม เวลา 09.30 น.

หัวหน้าคณะกรรมการฯ (รฟ.สส.) แจ้งที่ประชุมทราบ พร้อมนำเสนอภาพรวมงานด้านบริการลูกค้าของ PEA และ การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพข้อร้องเรียน ของ PEA ดังนี้

ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ(ก) 117/2557 ลว. 17 ก.ย. 2557 แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

• วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA
- พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
- จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติ
- สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจง

ได้ตามความเหมาะสม

ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการประชุม เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของปี 2558 ให้กับสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4, กฟข. และหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนให้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการบริหารจัดการแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบ

นำเสนอภาพรวมการพัฒนากระบวนการงานบูรณาการ ระบบข้อมูลและสารสนเทศ กับงานด้านบริการลูกค้าของ PEA ดังนี้

กระบวนการหลักที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีดังนี้

1. การบริการชำระค่าไฟฟ้า ประกอบไปด้วย

- กระบวนการรับชำระค่าไฟฟ้า

โดยมีการ พัฒนาระบบงานหลักที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า คือ PEA Genius, PEA Mobile Shop, PEA Smart Queue, PEA Barcode, PEA Shop และ แจ้งเตือนวันครบกำหนดค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป็นต้น

2. การบริการรับคำร้อง ประกอบไปด้วย

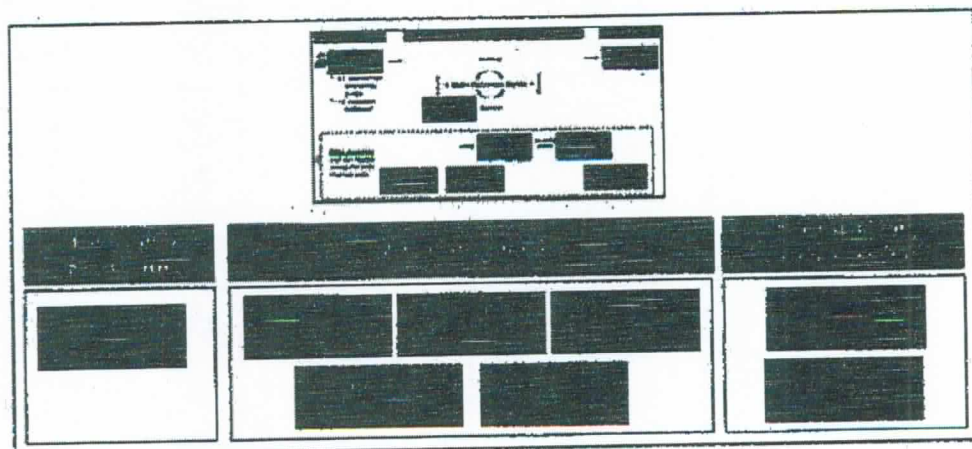
- กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า
- กระบวนการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า
- กระบวนการขอบริการด้านมิเตอร์
- กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- กระบวนการขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

โดยมีการ พัฒนาระบบงานหลักที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า คือ Modern Office, PEA MAP, Agreement การส่งมอบบริการ และ One Touch Service

3. การรับแจ้งเหตุและข้อร้องเรียน ประกอบไปด้วย

- กระบวนการแจ้งเหตุขัดข้อง
- กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

โดยมีการ พัฒนาระบบงานหลักที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า คือ ศูนย์สั่งการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, หน่วยแก้ไขไฟฟ้า, รถแก้ไขไฟฟ้า และ ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ (1129 PEA Call Center)



## การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพข้อร้องเรียน ของ PEA มีดังนี้

### วิธีปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

- มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อการให้บริการที่ดีตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติเมื่อปี 2543 และ ปี 2545

- กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด 3

### ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2557

1. ให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดนิยามความหมายเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดกรองเรื่อง

2. กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องแจ้งไปที่ 1129 PEA Call center เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรวมถึงบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยโปรแกรม Project Tracking

3. นำข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน

4. ผวก. ได้กำชับและสั่งการ ผจก.กฟฟ.ทุกแห่ง อีกทั้งได้มีการมอบหมายให้ ผผก.(ส) และ ผสส. เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรับผิดชอบงานดังกล่าว

ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำเป็นค่าเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และติดตามรายงานผลทุกเดือน/ไตรมาส

### ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

1. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่องคัดกรองจำแนกประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ ติดต่อหอบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่องสรุปประเมินข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสมส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบปิดคำร้องเรียนสรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

### 2. การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

#### กลุ่มลูกค้า

1. อุตสาหกรรม
2. พาณิชย์
3. บ้านอยู่อาศัย
4. อื่นๆ

#### ประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

1. คุณภาพไฟฟ้า
2. การให้บริการ
3. พฤติกรรมพนักงาน
4. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
6. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย

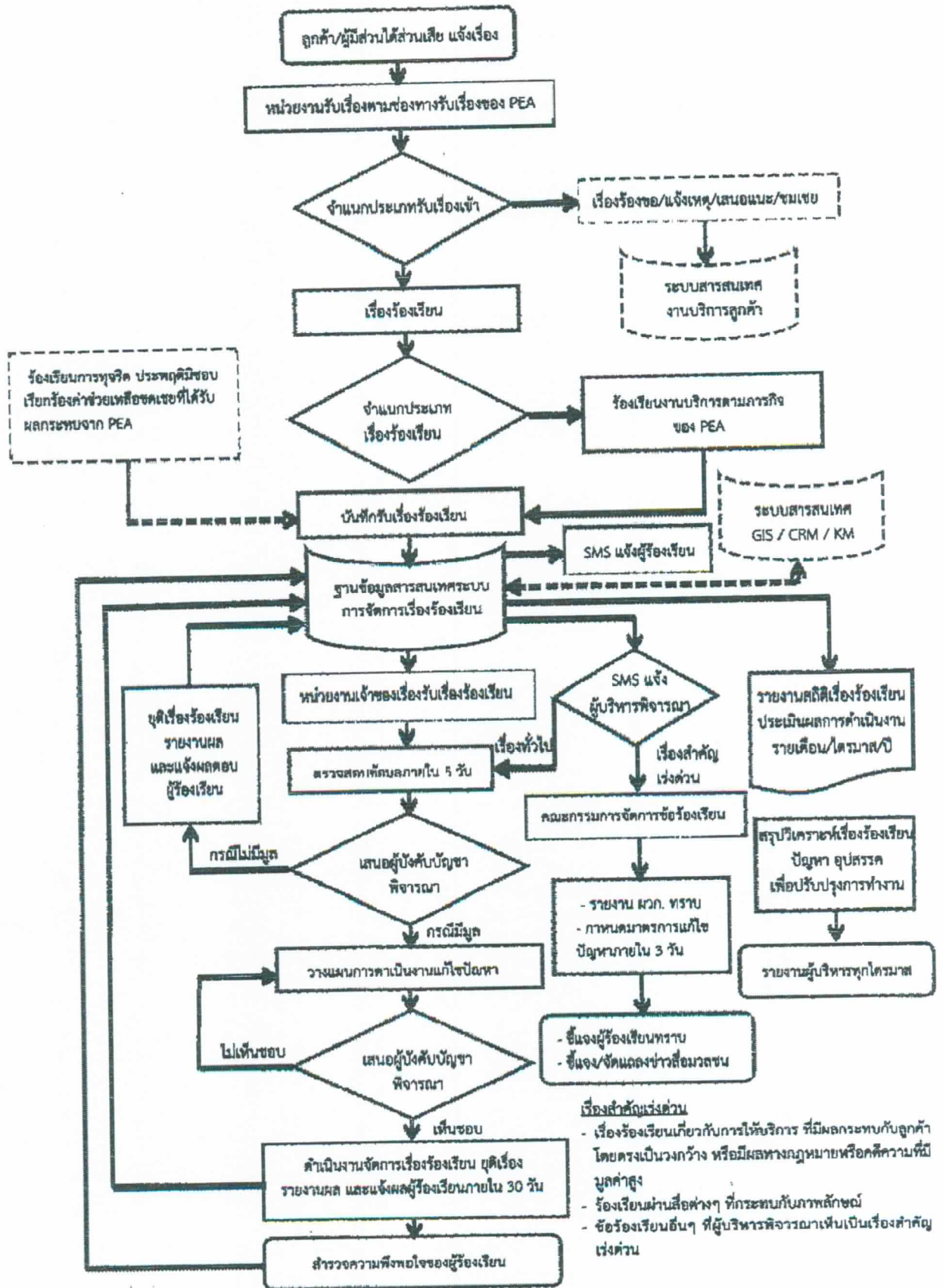
### 3. ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกเรื่องและการแจ้งข้อมูล SMS

| ช่องทางรับเรื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ระบบบันทึกเรื่อง              | แจ้งข้อมูล SMS                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1129 PEA Call Center                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ระบบ Project Tracking         | ส่ง SMS ภายใน 15 นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน                                                                                                            |
| Web Portal สปบ. (www.1111.go.th / โทร. 1111)<br>ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)<br>ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.<br>สื่อสังคมออนไลน์<br>สื่อสารสาธารณะ สื่อมวลชน<br>ตู้ ปณ.150 ปณจ. หลักสี่ กทม.<br>Website PEA (www.pea.co.th)<br>รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรม PEA<br>หนังสือร้องเรียนจากภายนอก | ระบบ CPN e-One Portal Service | ส่ง SMS ภายใน 15 นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม<br>- รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน<br>ส่ง SMS ภายใน 30 วันภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า<br>- แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ/ปิดเรื่อง |

### 4. การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA                                                                                                                                                                     | ระดับการให้บริการ พ.ศ. 2545                | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. 2558                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการทั่วไป                                                                                                                                                                      |                                            |                                                                                           |
| การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่เขียนมา                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ          | ไม่น้อยกว่า 95%<br>- ร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน<br>- ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน |
| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                           |
| ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน                                                     |

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการของ PEA ทุกช่องทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการบริหารจัดการแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการปฏิบัติการเชิงรุกในการป้องกัน ปัญหาข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ให้ทุกช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน (สทภ., สกม., ผปส., ผสส., ผวก. และ ผวธ.(ภ1-4)) จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอนสอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งสามารถถ่ายทอดกระบวนการทำงานแก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ให้เข้าใจในระบบงาน
2. ให้ ผคฟ. และ ผวธ.(ภ1-4) ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าและการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์องค์กร
3. ให้ ผพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ เข้าใจ กระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ PEA และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยใจ (Service Mind)
4. ให้ ผสส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง PEA กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ PEA เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการสอดส่องดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ PEA1 สามารถเข้าไปดูแลแก้ไขป้องกัน ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
5. ให้ ผวก. ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนต่างๆ จากทุกช่องทาง รวมทั้งเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) และ หน่วยงานอื่นๆ ภายนอก บริหารจัดการ ตรวจสอบ และ ติดตาม เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลดลง จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียน ของ PEA ตามโครงสร้างการบริหารงานของ PEA ปี 2558 เป็นต้นไป

**คุณวุฒิ สิบวัน (ผวพ. กบพ.)** นำเสนอ ระบบติดตามงาน 1129 Project Tracking สรุปได้ดังนี้

สิทธิของผู้ใช้งานระบบ 1129 Project Tracking

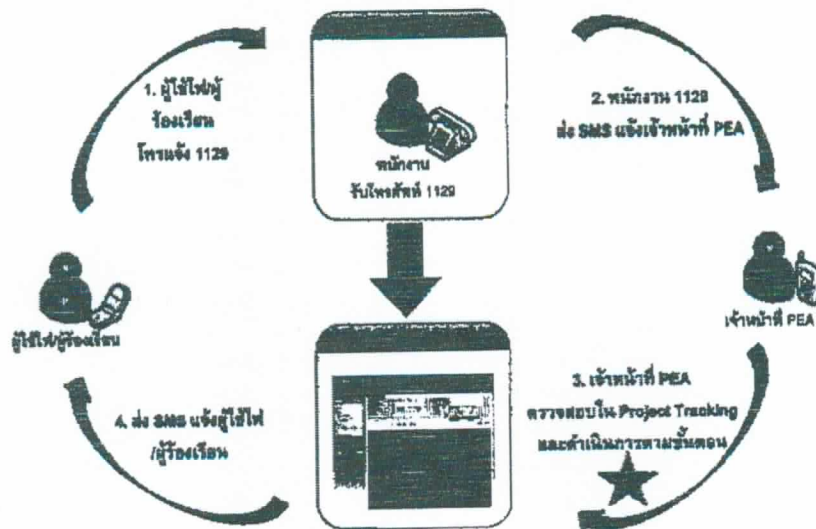
กลุ่มผู้ใช้งาน : ผู้จัดการการไฟฟ้า

- สามารถตรวจสอบ, ติดตามและตอบกลับสถานะข้อมูลได้ทุกประเภทเรื่อง
- แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
- แจ้งเบาะแสการละเมิดใช้ไฟฟ้า
- คำร้องขอใช้ไฟฟ้า
- สอบถามยอดค่างชำระค่าไฟฟ้า
- เรื่องแนะนำ
- เรื่องร้องเรียนและชื่นชม
- สอบถามข้อมูล, ติดตาม
- เจ้าหน้าที่ไฟฟ้าติดต่อประสานงาน
- แจ้งปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ

กลุ่มผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องร้องเรียน

- สามารถตรวจสอบ,ติดตามและตอบกลับสถานะข้อมูลได้เฉพาะประเภทเรื่อง
- เรื่องร้องเรียน
- เรื่องแนะนำและชื่นชม
- แจ้งเบาะแสการละเมิดใช้ไฟฟ้า
- คำร้องขอใช้ไฟฟ้า

#### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ 1129 Project Tracking



เมื่อผู้ใช้ไฟ/ผู้ร้องเรียน โทรแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่าน 1129 PEA Call Center เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) จะบันทึกเรื่องเข้าระบบ และส่ง SMS ให้กับผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ PEA เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องข้อร้องเรียนทราบว่ามีการร้องเรียนเข้าในพื้นที่ทันที

เมื่อเจ้าหน้าที่ PEA ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในระบบ Project Tracking และดำเนินการตามขั้นตอนข้อร้องเรียนแล้ว จะส่ง SMS แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินงาน

#### การเข้าใช้งาน 1129 Project Tracking

ช่องทางที่ 1 : เข้าใช้ภายในสำนักงาน PEA [http://172.30.98.199/project\\_tracking](http://172.30.98.199/project_tracking) หรือ เข้ามาที่เว็บ Call Center <http://intra.pea.co.th/callcenter/>

ช่องทางที่ 2 : เข้าใช้ภายนอกสำนักงาน PEA (จากอินเทอร์เน็ตที่บ้าน, โทรศัพท์สมาร์ทโฟน, แท็บเล็ต, iPad ฯลฯ) [http://210.246.156.59/project\\_tracking](http://210.246.156.59/project_tracking)

คุณ วิทยา สว่างวงศ์ (ผบง. กฟภ.) นำเสนอระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) สรุปได้ดังนี้

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 24 ต.ค. 2555 ได้เห็นชอบปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศตามแนวคิดแบบ One Touch Service เพื่อพัฒนาช่องทางการรับชำระเงินของ PEA ในส่วนของการบริหารจัดการระบบคิวให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งานชำระค่าไฟฟ้า ช่วยในการรับชำระค่าไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ใช้ไฟ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทำให้พนักงานสามารถรับเงินค่าไฟฟ้าและบริการได้ถูกต้องมากขึ้น ใช้เวลาน้อยลง

ทั้งนี้ PEA ยังสามารถตรวจสอบวิเคราะห์ผลคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ จากคะแนนที่ได้รับจากกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เพื่อยกระดับการให้บริการของ PEA ต่อไป

ในส่วนของการดำเนินการนั้น คณะทำงาน One Touch Service เป็นผู้กำหนดความต้องการของระบบคุณสมบัติที่ต้องการใช้งานของเครื่องคิว และให้สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสารเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะทางเทคนิค (TOR) สนับสนุนในส่วนของการเชื่อมต่อกับระบบงานโครงการ รชธ. รวมทั้งดำเนินการจัดทำตามระเบียบของ กฟภ.

#### ขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

1. กดปุ่มชำระค่าไฟฟ้า ที่หน้าจอ Touch Screen ของเครื่องกดบัตรคิว
2. สแกนบาร์โค้ดใบแจ้งค่าไฟฟ้า - กรณีที่สแกนบาร์โค้ดใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ได้หรือไม่มีบาร์โค้ด ให้กดปุ่ม "ใส่หมายเลขผู้ใช้ไฟ" แล้วจึงป้อนหมายเลขผู้ใช้ไฟ แทนการสแกนบาร์โค้ดได้
3. กดปุ่มชำระค่าไฟฟ้าเพื่อรับบัตรคิวและรอเรียกชำระเงิน - ผู้ใช้ไฟสามารถทราบจำนวนรายการหนี้และเตรียมเงินรอสำหรับชำระได้
4. พนักงานแคชเชียร์กดเรียกคิว - ลำดับคิวที่ถูกเรียกจะแสดงข้อมูลหนี้ค้างที่หน้าจอบนระบบ BPM ให้อัตโนมัติเพื่อรอรับชำระเงิน
5. พนักงานแคชเชียร์รับชำระเงิน พร้อมทั้งพิมพ์ใบเสร็จให้ผู้ใช้ไฟ
6. พนักงานแคชเชียร์แจ้งให้ผู้ใช้ไฟช่วยกดให้คะแนน

#### การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการและระดับคะแนนความพึงพอใจ

##### **STEP**

##### **ข้อมูลที่จัดเก็บ**

- ลำดับคิว, ประเภทธุรกรรม, หมายเลข CA, เวลาที่กดบัตรคิว
- เวลารอ, ช่องบริการ, พนักงานที่ให้บริการ, เวลาเริ่มบริการ
- เวลาสิ้นสุดการให้บริการ
- ระดับคะแนนความพึงพอใจ

ข้อมูลในระบบเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลของเครื่อง Server แต่ละจุดบริการ

- วันรุ่งขึ้นระบบจะทำการส่งข้อมูลการให้บริการไปที่เครื่อง Server แม่ข่ายที่สำนักงานใหญ่ โดยอัตโนมัติ เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งประเทศ สำหรับเรียกดูรายงานการให้บริการในระบบ

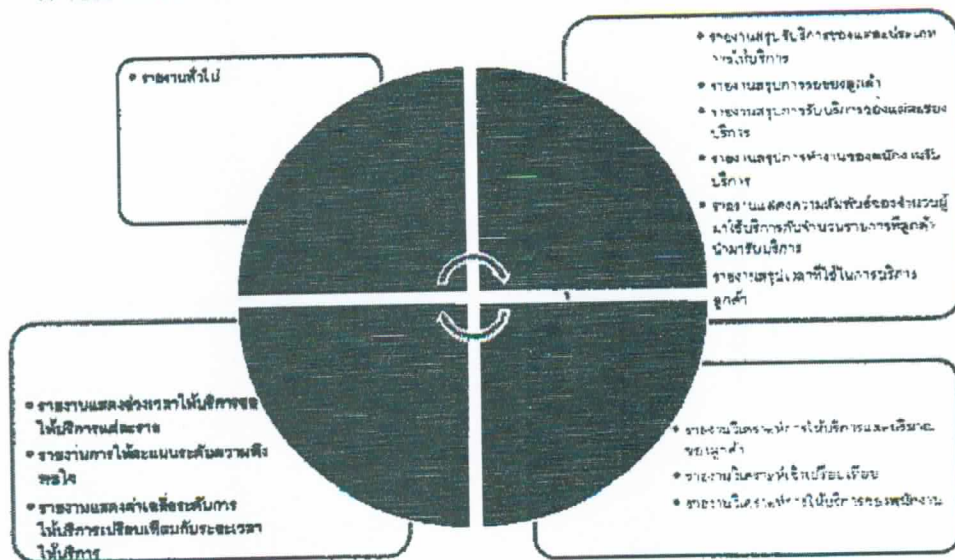
- สามารถเรียกดูรายงานผ่าน Browser เช่น Internet Explorer, Google Chrome ที่ Homepage Address <http://queue.pea.co.th/peareport>

- ระบุ Username และ Password ตามระบบ IDM (รหัสเดียวกันกับที่ Logon Windows) ของพนักงานที่ต้องการเข้าเรียกดูรายงาน

- ระดับของการเรียกดูรายงานแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1. กฟฟ.หน้างาน 2. กฟฟ.เขต 3. กฟฟ.ทั้งประเทศ โดยระบบจะตรวจสอบว่าพนักงานที่เข้ามาเรียกดูรายงานสังกัด กฟฟ.ใด จะสามารถเรียกดูรายงานได้ เฉพาะ กฟฟ.ที่ตัวเองสังกัดอยู่เท่านั้น แต่ถ้าพนักงานสังกัดอยู่ที่ กฟฟ.เขต จะสามารถเรียกดูรายงานของ กฟฟ.หน้างานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้สังกัด กฟฟ.เขตของตัวเองได้ ส่วนพนักงานที่สังกัด กฟฟ.สำนักงานใหญ่จะสามารถเรียกดูรายงานได้ทั่วทั้งประเทศ

#### การวิเคราะห์รายงาน

- ระดับจุดบริการหรือ กฟฟ.หน้างาน
- ระดับเขตหรือประเทศ



#### ประเด็นคำถามมีดังนี้

1. กรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center สามารถให้ทาง 1129 PEA Call Center ดำเนินการเลือกประเภทกลุ่มลูกค้าตาม SEPA ได้เลยหรือไม่

กบท. ชี้แจง การระบุประเภทกลุ่มลูกค้าตาม SEPA ทาง 1129 PEA Call Center จะไม่สามารถระบุได้ ทุกเรื่อง เนื่องจากบางครั้งผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยข้อมูล อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องข้อร้องเรียนของ กฟฟ.หน้างานจะต้องเป็นผู้ดำเนินการยุติข้อร้องเรียน และจะทราบจากผู้ร้องเรียนเป็นประเภทกลุ่มลูกค้าใด จึงขอให้ทางผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องข้อร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการ

2. ระบบ Project Tracking กรณีผู้รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนของ กฟฟ.หน่วยงาน ไม่เลือกประเภทกลุ่มลูกค้าตาม SEPA ระบบจะกำหนดค่า default ให้เป็นกลุ่มลูกค้า “บ้านอยู่อาศัย” ซึ่งข้อมูลอาจจะไม่ถูกต้อง ควรจะต้องกำหนดให้เลือกประเภทลูกค้าก่อนทุกครั้ง และกรณีที่ไม่สามารถระบุประเภทของกลุ่มลูกค้าได้ ก็ให้ระบุเป็น “ไม่สามารถระบุได้”

กบท. ชี้แจง จะดำเนินการปรับแก้ไขโปรแกรมต่อไป

ทั้งนี้ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2558 ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และคำเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ ม.ค. 2558 เป็นต้นไป และให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking ไปก่อน จนกว่าระบบ CPN e-One Portal Service จะแล้วเสร็จ โดยทางคณะทำงานฯ จะทำบันทึกแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

หมายเหตุ เอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหัวข้อ กบท. ได้วาง link สำหรับ download ไว้ให้ที่เพจของ Call Center (<http://intra.pea.co.th/callcenter/>) เรียบร้อยแล้ว

ปิดประชุม 16.30 น.

นางสาวนุชนาถ มั่นศรี ผู้จัดการรายงานการประชุม  
นางตุลิตา เดชะคุปต์ ผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม