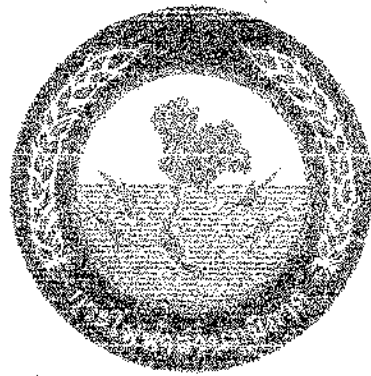


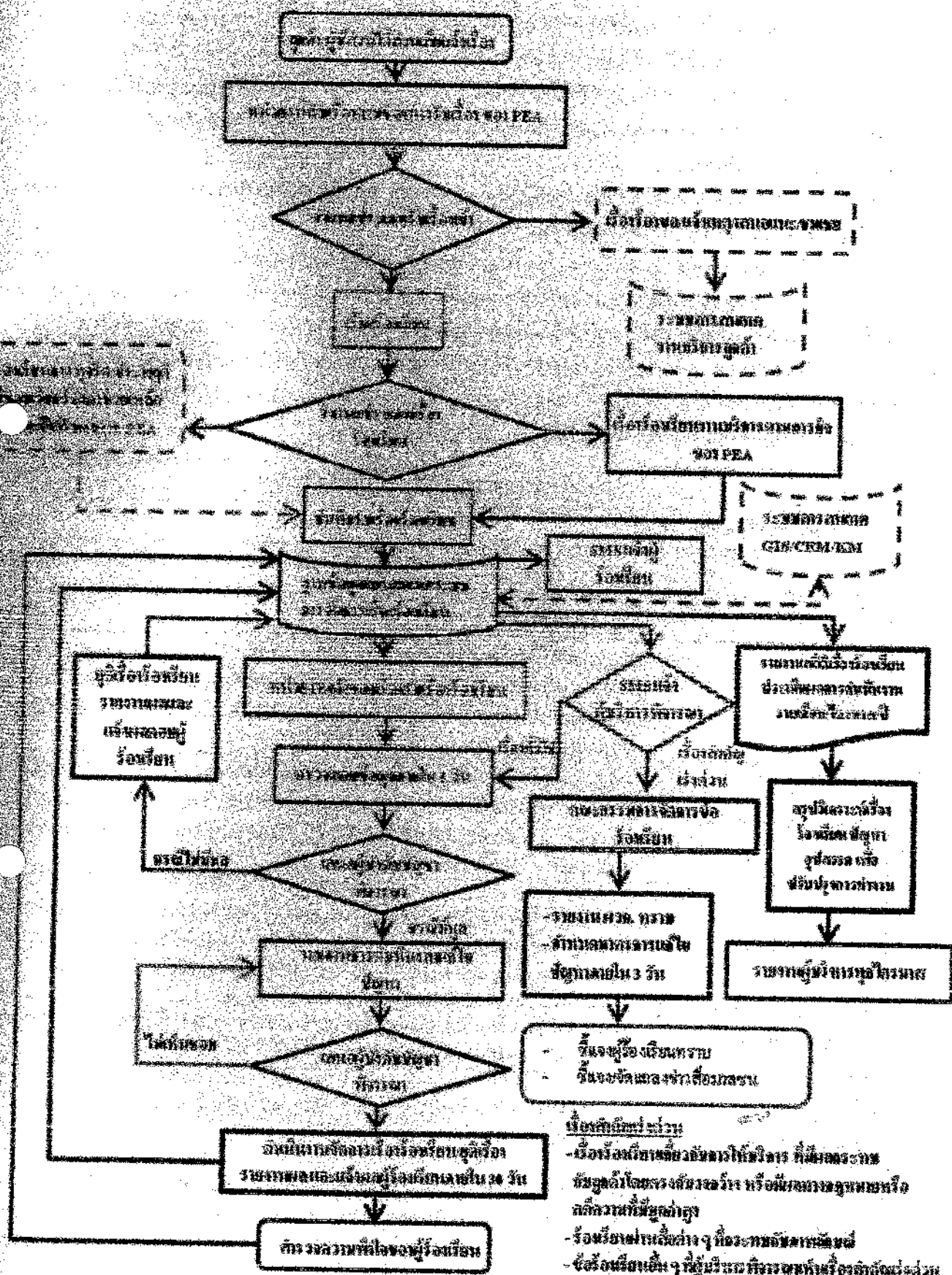


คู่มือ

# การจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะทำงานปรับปรุงคู่มือประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการร้องเรียนของ PEA

## แผนผังกระบวนการผลิตจากวัตถุดิบอัดรีดขึ้น ยาน PEA (เปรียบเทียบปี ๒๕๖๒)



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำจำกัดความ

- ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ซื้อไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- แจ้งเหตุ/แบบสส หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งแบบสสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่ อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น
- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ซื้อไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- ร้องเรียนงานด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ซื้อไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้ง เรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจาก เหตุอื่นใดที่ PEA สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

| คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเภทข้อร้องเรียน                             | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ๑. คุณภาพไฟฟ้า                                 | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหายหรือ ความไม่พึงพอใจ                                                                                                                    |
| ๒. การให้บริการ                                | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระบบคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้                                                  |
| ๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า                     | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มี ความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น |
| ๔. พฤติกรรมพนักงาน                             | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติงานที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ ชัดเจน เป็นต้น                                                          |
| ๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า                           | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตาม มาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA                                                                                                                                                                                       |
| ๖. อื่นๆ                                       | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA                                                                                                                                                                                                                       |
| ๖.๑ ไม่มีไฟฟ้าใช้                              | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่พร้อมใช้งาน มีเตอรีไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดิน                                                                          |
| ๖.๒ เรื่องทั่วไป                               | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่พร้อมใช้งาน มีเตอรีไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดิน                                                                          |

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

| ช่องทางรับเรื่อง                                                      | วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง                            | หน่วยงานรับผิดชอบ     | ระบบบันทึกรับเรื่อง      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Call Center PEA                                                       | โทรศัพท์<br>Website e-mail                       | ฟทส.                  | Project Tracking         |
| PEA Portal สบป.<br>(www.pea.co.th / โทร. ๑๑๑๑ )                       | โทรศัพท์<br>website ไปรษณีย์                     | ฟสส.                  | CPN e-One Portal Service |
| ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๗)                                         | โทรศัพท์ Walk in                                 | ฟปส. ฟสส.             |                          |
| ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.                                              | โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in                  | กฟฟ.                  |                          |
| เว็บไซต์ออนไลน์<br>อิเล็กทรอนิกส์ สื่อนวชน<br>ป. ๑๕๐ ปณจ. ทลีสี่ กทม. | Website<br>ข่าวหนังสือพิมพ์ทีวีวิทยุ<br>ไปรษณีย์ | ฟปส.                  |                          |
| Website PEA (www.pea.co.th)                                           | Website e-mail                                   | ฟสท.                  |                          |
| รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน<br>ศูนย์ดำรงธรรม PEA                    | โทรศัพท์ Walk in                                 | ฟปส. ฟสส. กฟฟ.        |                          |
| หนังสือร้องเรียนจากภายนอก                                             | ไปรษณีย์ โทรสาร                                  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                          |

หมายเหตุ ๑) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี ๒๕๕๗ (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี ๒๕๕๘ ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน จากการสำรวจ กฟฟ.ที่จังหวัด ๗๔ จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. ๒๕๕๗ เป็นดังนี้

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/บริการโดยตรง  
จำนวน ๒๔ แห่ง
- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงานโดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ  
จำนวน ๕๖ แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่งปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. ๒๕๕๘) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

**การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน**

๑. **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้เรื่องทั่วไป)

๒. **เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน** เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลกระทบกฎหมายหรือสวัสดิภาพที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

**การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA**

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA                                                                                                                                                                      | ระดับการให้บริการ<br>พ.ศ. ๒๕๔๕                | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ<br>เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๔๘                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการทั่วไป                                                                                                                                                                       |                                               |                                                                                    |
| การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า ๘๕%<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ          | - เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน<br>- เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน |
| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน                                                                                                                                                         |                                               |                                                                                    |
| ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วันทำการ | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วัน                                           |

**หมายเหตุ** เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี ๒๕๔๕ มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นต้นฉบับคำนวณระยะเวลา สำหรับแจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถ นำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการให้บริการจัดการข้อ ร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว