



## คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

## สารบัญ

### หน้า

|                                                                                     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|
| ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)                | 1 |
| อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) | 1 |
| การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)         | 2 |
| ● กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต                                               | 2 |
| ● กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม                                               | 2 |
| รูปแบบของการทุจริต                                                                  | 2 |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                              | 3 |
| ● หน้าที่ของ ศปท.PEA                                                                | 3 |
| ● หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                   | 3 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                        | 4 |
| ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)                               | 5 |
| แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                  | 9 |

### ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กพภ. ที่ พ.(ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กพภ. ที่ พ.(ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

## ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริตอย่างยั่งยืนเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

## อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.(ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.(ก) 151/2558

ภาคผนวก

**การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)**

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

**1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต**

- เสนอแนะมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- รับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ประสานเร่งรัด และติดตามการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- สรุปรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

**2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม**

- เผยแพร่ บลู่ฝึ่ง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงาน

**รูปแบบของการทุจริต**

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว (โกง)
- 2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
- 3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- 4) ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียก รับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
- 5) ช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

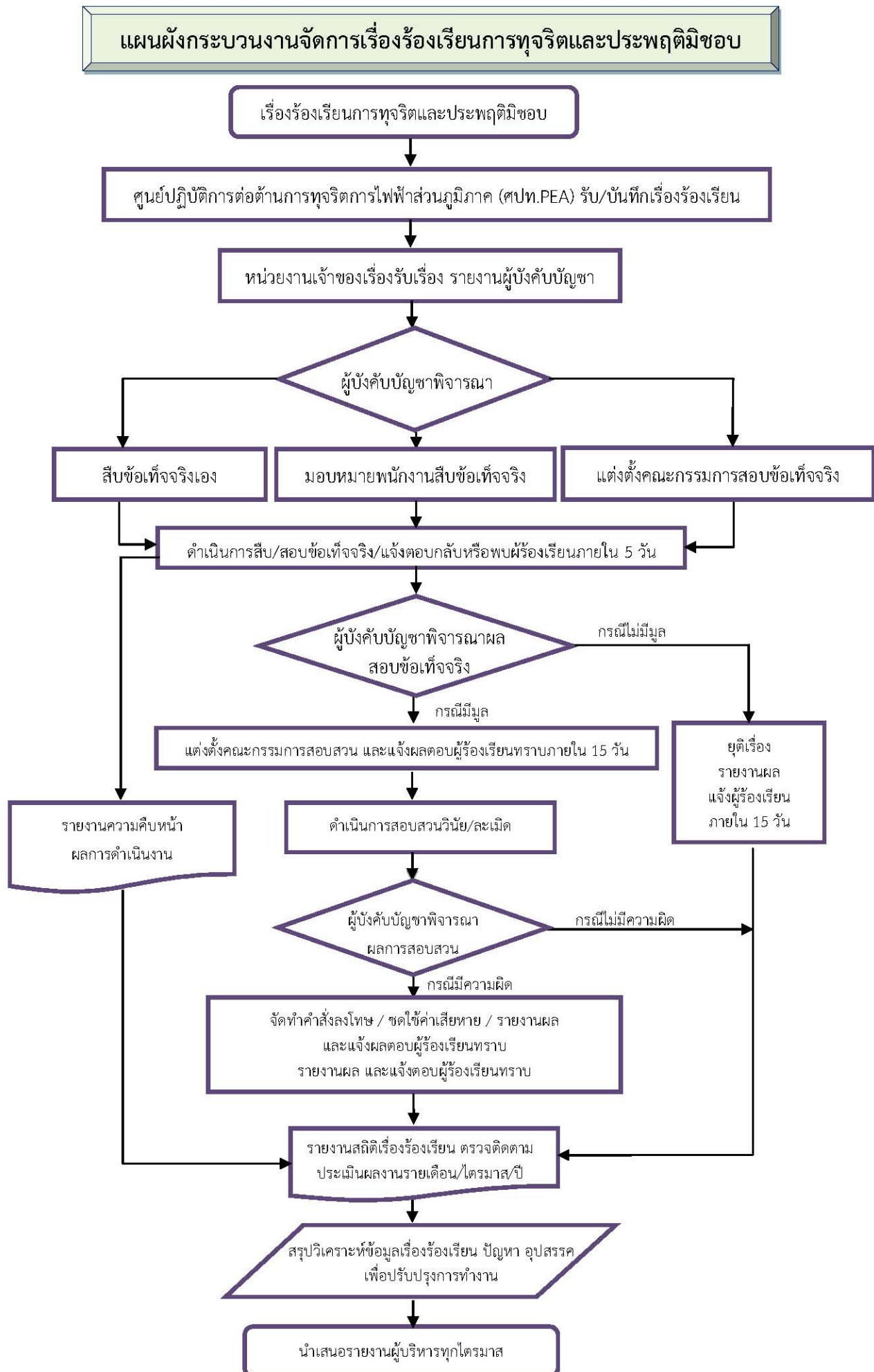
ศปท.PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

**หน้าที่ของ ศปท.PEA**

- 1) บันทึกรับเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service)
- 2) กำหนดระดับชั้นความลับของเรื่อง
- 3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) SMS แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
- 5) บันทึกผลการดำเนินงาน
- 6) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

**หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

- 1) รับเรื่องและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา
  - สืบข้อเท็จจริงเอง
  - มอบหมายพนักงานสืบข้อเท็จจริง
  - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยแจ้งตอบกลับหรือพบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน
- 2) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
  - กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานผล
  - กรณีมีมูลให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนวินัย/ละเมิดโดยแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 3) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ ศปท.PEA ทราบเป็นรายไตรมาส



## ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) ประกอบด้วย 3 เมนูหลัก ได้แก่

### 1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- ค้นหา
- ขึ้นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

### 2. รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

### 3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ปีของฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

| สร้างข้อร้องเรียน  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ช่องทางการรับคำร้อง                                                                                 |  |
| ชื่อผู้ร้องเรียน                                                                                    |  |
| เลขที่บัตรประชาชน                                                                                   |  |
| เบอร์โทรศัพท์                                                                                       |  |
| E-Mail                                                                                              |  |
| ที่อยู่                                                                                             |  |
| หน่วยงาน                                                                                            |  |
| สถานที่ติดต่อกลับ                                                                                   |  |
| สถานที่เกิดเหตุ                                                                                     |  |
| หมายเลขผู้ใช้ไฟ                                                                                     |  |
| ประเภทข้อร้องเรียน                                                                                  |  |
| รายการย่อย                                                                                          |  |
| รายละเอียด                                                                                          |  |
| เอกสารแนบ                                                                                           |  |
| ข้อความภาพ                                                                                          |  |

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียนจาก Website
- 2) รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ Call Center
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ร้องเรียนจากจาก Web Site

- <http://intranet.pea.co.th>
- [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th)

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- ผวก./สำนักงาน ก.1-ก.4
- ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ
- ตู้ ป.ณ. 150
- สื่อมวลชน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต
- สื่อสังคมออนไลน์
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

| ประเภทข้อร้องเรียน          |
|-----------------------------|
| — คุณภาพไฟฟ้า               |
| — การจดหน่วย / แฉ่งค่าไฟฟ้า |
| — พฤติกรรมพนักงาน           |
| — การถูกงดจ่ายไฟฟ้า         |
| — การทุจริตประพฤติมิชอบ     |
| — แนะนำ                     |
| — ชื่นชม                    |
| — อื่นๆ                     |

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า
 ==ทั้งหมด==
ค้นหา
Clear

| No. | หมายเลข<br>ข้อร้องเรียน | ประเภทข้อร้องเรียน     | สถานะ       | หน่วยงานที่รับผิดชอบ                            | วันที่ร้องเรียน        |
|-----|-------------------------|------------------------|-------------|-------------------------------------------------|------------------------|
| 1   | I-59002042              | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      | รอดำเนินการ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนไฟ จังหวัดราชบุรี     | 30/04/2559<br>13:50:07 |
| 2   | I-59002014              | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      | รอดำเนินการ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2     | 28/04/2559<br>16:55:21 |
| 3   | I-59001967              | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | รอดำเนินการ |                                                 | 27/04/2559<br>14:09:36 |
| 4   | C-9559716               | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | รอดำเนินการ |                                                 | 26/04/2559<br>09:44:30 |
| 5   | I-59001864              | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | รอดำเนินการ |                                                 | 22/04/2559<br>08:49:31 |
| 6   | C-9523805               | การทุจริต ประพฤติมิชอบ | รอดำเนินการ |                                                 | 18/04/2559<br>13:49:52 |
| 7   | I-59001706              | อื่นๆ                  | รอดำเนินการ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2          | 16/04/2559<br>11:00:41 |
| 8   | I-59001694              | การลักขโมย             | รอดำเนินการ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด | 14/04/2559<br>23:18:06 |
| 9   | I-59001693              | การลักขโมย             | รอดำเนินการ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด | 14/04/2559<br>23:18:02 |
| 10  | I-59001591              | การลักขโมย             | รอดำเนินการ |                                                 | 06/04/2559<br>14:48:11 |

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

**ติดตามข้อร้องเรียน**

✕ Clear

|       |             |     |             |          |             |         |             |
|-------|-------------|-----|-------------|----------|-------------|---------|-------------|
| กลุ่ม | ==ทั้งหมด== | เขต | ==ทั้งหมด== | การไฟฟ้า | ==ทั้งหมด== | ช่องทาง | ==ทั้งหมด== |
|-------|-------------|-----|-------------|----------|-------------|---------|-------------|

| No.                                                                               | หมายเลข<br>ข้อร้องเรียน | ชื่อผู้ร้องเรียน     | ประเภทข้อร้องเรียน     | หัวข้อร้องเรียน | สถานะ         | หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                     | วันที่ร้องเรียน                             | #                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|---------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <input type="text"/>    | <input type="text"/> | == ทั้งหมด ==          |                 | == ทั้งหมด == | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/> - <input type="text"/> |                                                                                       |
| 1                                                                                 | I-59002082              | เนตรนภา              | อื่นๆ                  |                 | ดำเนินการ     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1                 | 02/05/2559 22:58:58                         |    |
| 2                                                                                 | I-59002042              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      |                 | รอดำเนินการ   | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคลองไผ่ จังหวัดราชบุรี            | 30/04/2559 13:50:07                         |    |
| 3                                                                                 | I-59002014              | ธิดา                 | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      |                 | รอดำเนินการ   | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2              | 28/04/2559 16:55:21                         |    |
| 4                                                                                 | I-59001967              | รัฐพงษ์ เรืองอุดม    | การทุจริต ประพฤติมิชอบ |                 | รอดำเนินการ   |                                                          | 27/04/2559 14:09:36                         |    |
| 5                                                                                 | I-59001940              |                      | อื่นๆ                  |                 | ดำเนินการ     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1                 | 26/04/2559 16:40:39                         |   |
| 6                                                                                 | I-59001939              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      |                 | ดำเนินการ     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาละลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี | 26/04/2559 16:20:12                         |  |
| 7                                                                                 | C-9559716               | ชัยพงษ์ ภูมิพงษ์     | การทุจริต ประพฤติมิชอบ |                 | รอดำเนินการ   |                                                          | 26/04/2559 09:44:30                         |  |
| 8                                                                                 | I-59001892              |                      | อื่นๆ                  |                 | ดำเนินการ     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสาละลูกกา จังหวัดบุรีรัมย์   | 24/04/2559 11:19:33                         |  |
| 9                                                                                 | I-59001864              | แปลง สุระพระ         | การทุจริต ประพฤติมิชอบ |                 | รอดำเนินการ   |                                                          | 22/04/2559 08:49:31                         |  |
| 10                                                                                | I-59001822              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า      |                 | ดำเนินการ     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาละลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี | 20/04/2559 21:27:45                         |  |

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

|                     |  |
|---------------------|--|
| ช่องทางการรับคำร้อง |  |
| ชื่อผู้ร้องเรียน    |  |
| เลขที่บัตรประชาชน   |  |
| เบอร์โทรศัพท์       |  |
| E-Mail              |  |
| ที่อยู่             |  |
| หน่วยงาน            |  |
| สถานที่ติดต่อกลับ   |  |
| สถานที่เกิดเหตุ     |  |
| หมายเลขผู้ใช้ไฟ     |  |
| ประเภทข้อร้องเรียน  |  |
| รายการย่อ           |  |
| รายละเอียด          |  |

เลขที่ ๘๘๘. 813/2557

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

เรียน คณะทำงานรฟ.สส.(คุณชาติชาย), อก.บท. (คุณอภิวัฒน์),  
รท.พล. (คุณอรุณวรรณ), ชก.จท.(ภ1) (คุณศรีธัญญลักษณ์),  
ชก.บว.(ภ3) (คุณขจรเกียรติ), พล.ลูกค้าและการตลาด กบว.  
(ภ2, ภ4), ทผ.วป. กฟส., ชผ.ลค.กบส.(ภ3), ทผ.บล.กบท.  
(คุณดุสิตา), นวน.6 กบท. (คุณนุชนาถ)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. 29 ธ.ค. 2557 ต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘

เรียน คณะทำงาน SEPA หมวด 3 (ผช.13 (ภ3)(คุณสุรศักดิ์),  
อผ.วธ.(ภ1, ภ3), ผจก.กฟฟ.รังสิต, รฟ.สส.(คุณชาติชาย),  
รฟ.นศ.(คุณทัศนีย์), รฟ.บก.(ภ3)(คุณวิเชียร), อก.บท.  
(คุณอภิวัฒน์), อก.บว.(ภ4), อก.บล.(ภ1), อก.ชบ.(น.1)  
(คุณอรพินธ์), ชก.จท.(ภ2), ชก.ผส., ทผ.ลค.กบส.กฟน.1,  
ทผ.วางแผนและพัฒนางานบริการ, กบท.(คุณสุพินดา),  
ชผ.ลค.กบส.(ภ3)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. 29 ธ.ค. 2557 ข้อ 3.3 ต่อไปด้วย

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

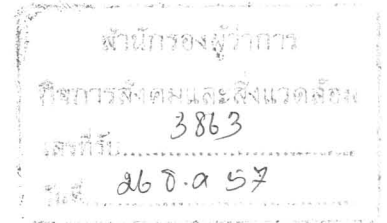
๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘



## บันทึก

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ ถึง รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน  
เลขที่ ผสส. ๙๐๓/๒๕๕๗ วันที่ ๒๖ ธ.ค. ๒๕๕๗  
เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA  
อ้างอิง คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลว. ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗  
เรียน รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน



#### ๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างอิง แต่งตั้งผู้มีรายชื่อนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA อำนาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

#### ๒. ข้อมูล

๒.๑ ด้วยปัจจุบัน PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับซื้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง (เอกสารแนบ ๑) ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อการให้บริการที่ดี ตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๘ เม.ย. ๒๕๔๕

๒.๑.๒ กระบวนการตอบสนองซื้อร้องเรียน (P ๕) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

๒.๑.๓ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓

๒.๒ จากข้อมูลสถิติจำนวนซื้อร้องเรียน และความสามารถในการตอบสนองต่อซื้อร้องเรียนของ PEA ที่ผ่านมาในช่วงปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๖ เป็นดังนี้

๒.๒.๑ จำนวนซื้อร้องเรียน (จำแนกตามประเภทเรื่อง)

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

๒.๒.๒ ความสามารถตอบสนองและยุติซื้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

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

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

๒.๔ จากการทบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงก่อนปี ๒๕๕๗ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุก ช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๑๑๒๙ PEA Call center นำระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุป วิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๕ สถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ เป็นดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน ทุกประเภท

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |                     |                   |       |       |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | จดหน่วย<br>พิมพ์บิล | ไม่มี<br>ไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ | รวม   |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๑,๓๖๑                      | ๙๘๕                             | ๒๑๙                 | ๙                 | ๑๐๘   | ๒,๖๘๒ |

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ บริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ |                       |                           | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ |                    |
|--------------|-----------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|
|              | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน                | ตอบสนอง<br>ยุติเรื่อง | % ตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน | เป้าหมาย<br>ระดับ ๕           | ผลการ<br>ดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๒,๖๘๒                                   | ๒,๕๗๔                 | ๙๖                        | ๙๐                            | ระดับ ๕            |

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

| ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |       | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗ |                    |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------------------------------|--------------------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | รวม   | เป้าหมาย<br>ระดับ ๕           | ผลการ<br>ดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | ๑,๓๖๑                      | ๙๘๕                             | ๒,๓๔๖ | ๒,๔๗๔                         | ระดับ ๕            |

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

๒.๖ ตามอนุมัติ รพท.(ธส) ลว. ๓ ธ.ค. ๒๕๕๗ ให้ กพค. นำระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบจุด เดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service and Enterprise Application Integration System) ออกใช้งาน (เอกสารแนบ ๔) ในการนี้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อ ร้องเรียนของ PEA ได้ประสานงานกับ กพค. ออกแบบ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน บนระบบ e-One Portal โดยใช้ ช่องทางเข้าสู่ระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ เอ็กซ์ทราเน็ต พร้อมกันนี้ ได้ออกแบบให้เพิ่มช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม PEA ซึ่งวางระบบไว้ให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กระทรวงมหาดไทย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผล

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงขององค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๘ กำหนด แผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด ๓.๒ ความสัมพันธ์กับลูกค้า “งานวางระบบการจัดการข้อร้องเรียน” มอบหมายให้ รพท.(ส) เป็นผู้รับผิดชอบ (เอกสารแนบ ๕)

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

๒.๘.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่องคัดกรอง จำแนกประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ ติดต่อพบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่อง สรุปประเมิน ข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา อนุมัติวิธีการ ปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ปิดคำร้องเรียน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียน

#### ๒.๘.๒ การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

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

#### ๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกรับเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

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

#### ๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA              | ระดับการให้บริการ<br>พ.ศ. ๒๕๕๕       | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ<br>เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘                      |
|-----------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการทั่วไป               |                                      |                                                                        |
| การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่เขียนมา | ไม่น้อยกว่า ๙๕%<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ | - ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน<br>- ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน |

| มาตรฐานการให้บริการของ PEA                                                                                                                                                                      | ระดับการให้บริการ<br>พ.ศ. ๒๕๕๕                | ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ<br>เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน                                                                                                                                                         |                                               |                                                   |
| ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ<br>- ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วันทำการ | ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ<br>ภายใน ๕ วัน          |

### ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ PEA ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

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

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

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในระยะเริ่มต้นเห็นควรมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ติดตามประเมินผลงานจากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔

  
(นายชาติชาย รุณรินทร์) รฝ.สส./หัวหน้าคณะทำงาน

  
(นายอภิวรรณ บัญชาจารุรัตน์)  
อก.ลส./รองหัวหน้าคณะทำงาน

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

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

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

  
(นางนันท์รัตน์ ปัญญาศรีวิจิ)  
หผ.บล.กจท.(จ๒)/คณะทำงาน

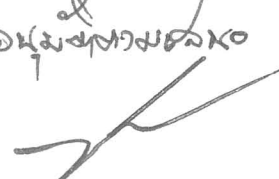
  
(นายวรบุตร เอี่ยมศิลา)  
หผ.บล.กจท.(จ๔)/คณะทำงาน

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

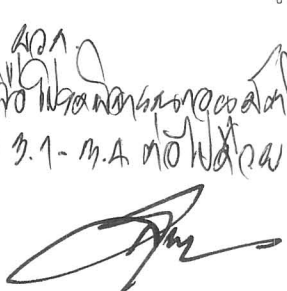
  
(นายทรงศักดิ์ สุกกนิยมพร)  
ชผ.ธต.กบล.ก.๓/คณะทำงาน

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

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

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

  
(นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์)  
รผก.(ส)  
30 S.A. 2557

  
(นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์)  
รผก.(ส) 26 S.A. 2557



## บันทึก

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รผก.(ส) ถึง ผวก.  
เลขที่ สรก.(ส) ๒๕๖/๒๕๕๗ วันที่ ๑๖ ก.พ. ๒๕๕๗  
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA  
อ้างอิง อนุมัติ ผวก. ลว. ๑๔ ต.ค. ๒๕๕๖ และ ลว. ๒๙ ต.ค. ๒๕๕๖  
เรียน ผวก.

|                                |
|--------------------------------|
| ฝ่ายสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวก |
| วันที่ ๑๘ ก.พ. ๒๕๕๗            |
| เลขรับที่ ๒๕๕๗                 |

ตามอนุมัติที่อ้างถึง มอบหมายให้ รผก.(ส) เป็นประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกช่องทางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น

ด้วย PEA ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทางระบบ ๑๑๒๙ PEA Call Center ซึ่งต้องมีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

#### ๑. องค์ประกอบ

|                                  |                |                             |
|----------------------------------|----------------|-----------------------------|
| ๑.๑ นายชาติชาย ภูมิรินทร์        | รผ.สส.         | หัวหน้าคณะทำงาน             |
| ๑.๒ นายอภิวัฒน์ บัญชาจารรัตน์    | อก.สส.         | รองหัวหน้าคณะทำงาน          |
| ๑.๓ น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ    | รก.พค.         | คณะทำงาน                    |
| ๑.๔ น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา | ชก.นผ.(๑๑)     | คณะทำงาน                    |
| ๑.๕ นายขจรเกียรติ อัสวเบญจาง     | ชก.จท.(๑๓)     | คณะทำงาน                    |
| ๑.๖ นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ  | ผ.บ.ล.ภจท.(๑๒) | คณะทำงาน                    |
| ๑.๗ นายวรบุตร เอี่ยมศิลา         | ผ.บ.ล.ภจท.(๑๔) | คณะทำงาน                    |
| ๑.๘ นางนลินี พรหมอินคำ           | ผ.ว.บ.ภพส.     | คณะทำงาน                    |
| ๑.๙ นายทรงศักดิ์ สกุนเนียมพร     | ชผ.ธค.ภบ.ภ.๓   | คณะทำงาน                    |
| ๑.๑๐ นางดุสิตา เดชะคุปต์         | ผ.บ.ล.ภสส.     | คณะทำงานและเลขานุการ        |
| ๑.๑๑ น.ส.นุชนาถ มั่นศรี          | นวน.๕ ภสส.     | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

#### ๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA
- ๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
- ๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในคำสั่งต่อไป  
(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์) (นางจุฬาพรรณ แก้ววัฒนะบวร)  
รผก.(ส) อ.ส.ส.  
๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์) (นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)  
รผก.(ส) ผวก.  
๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ที่ พ.ก)๒๑๗/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

เพื่อให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้มีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที่มีประสิทธิผล และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ในการนี้ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

|      |                              |                |                               |
|------|------------------------------|----------------|-------------------------------|
| ๑.๑  | นายชาติชาย ภูมิรินทร์        | รฝ.สส.         | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| ๑.๒  | นายอภิวัฒน์ ปัญญาจารุรัตน์   | อก.สส.         | รองหัวหน้าคณะกรรมการ          |
| ๑.๓  | น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ    | รก.พค.         | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๔  | น.ส.ศรียัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา | ชก.นผ.(จ๑)     | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๕  | นายจรเกียรติ อัสวเบญจาง      | ชก.จท.(จ๓)     | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๖  | นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ  | ผผ.บล.กจท.(จ๒) | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๗  | นายวรบุตร เอี่ยมศิลา         | ผผ.บล.กจท.(จ๔) | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๘  | นางนลินี พรหมอินคำ           | ผผ.วป.ภพส.     | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๙  | นายทรงศักดิ์ สกุนเนียมพร     | ชผ.ธค.กบล.ก.๓  | คณะกรรมการ                    |
| ๑.๑๐ | นางดุสิตา เดชะคุปต์          | ผผ.บล.กลส.     | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| ๑.๑๑ | น.ส.นุชนาก มั่นศรี           | นวน.๕ กลส.     | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA
- ๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
- ๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)  
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวชี้วัดที่ ๒.๗ : การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยวัด : ร้อยละ / จำนวน

คำจำกัดความ :

ข้อร้องเรียน หมายถึง เหตุการณ์ที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

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

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

#### 2.7.1 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

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

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

วิธีกำหนดค่าเกณฑ์วัด :

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด

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

#### 2.7.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

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

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

## รายงานข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

### 1. สถิติจำนวนข้อร้องเรียนตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552 - 2557

#### 1.1 จำนวนข้อร้องเรียน

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

#### 1.2 แยกตามพื้นที่

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

#### 1.3 แยกตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

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

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

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

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

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

| สภาพปัญหากระบวนการก่อนปี 2557                                                                                                                                                                     | ปรับปรุงกระบวนการปี 2557                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบรับเรื่องเข้าแต่ละช่องทางรับเรื่องยังไม่มีการคัดกรองจำแนกประเภทก่อนการบันทึกเรื่องทำให้มีข้อร้องเรียนซ้ำซ้อน รวมถึง ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเหตุ ได้ถูกนำมานับรวมกับเรื่องร้องเรียน | 1. ให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็น เรื่องร้องเรียนโดยกำหนดนิยามความหมายเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดกรองเรื่อง                                                                                               |
| 2. การบันทึกเรื่องและส่งต่อให้หน่วยงานเกี่ยวข้องไปดำเนินการยังใช้ระบบเอกสาร นอกจากการรับเรื่องในช่องทาง ๑๑๒๙ PEA Call center ที่ใช้ระบบสารสนเทศ                                                   | 2. กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องแจ้งไปที่ 1129 PEA Call center เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรวมถึงบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยโปรแกรม Project Tracking                                                                                                                           |
| 3. การจัดทำข้อมูลสรุปรายงานและติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้งองค์กร ใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้า และข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วนถูกต้อง                                                                 | 3. นำข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน สำหรับโปรแกรมติดตามผลการดำเนินงาน Project Tracking System นั้น PEA ได้เสนอเข้าประกวดและได้รับ 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Thailand Public Service Awards 2013 และ รางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2013 |
| 4. ประสิทธิภาพ ความตระหนักรู้ การให้ความสำคัญ รวมถึงความไวต่อการตอบสนองกับข้อร้องเรียน การแก้ไขและป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น                                                             | 4. ในเรื่องนี้ ผวก. ได้กำชับและสั่งการ ผจก.กฟพ. ทุกแห่ง อีกทั้งได้มีการมอบหมายให้ รผก.(ส) และ ฝสส. เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรับผิดชอบงานดังกล่าว ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำเป็นค่าเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และติดตามรายงานผลทุกเดือน/ไตรมาส                              |

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

1) การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

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

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

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

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

1) จำนวนข้อร้องเรียน (ทุกประเภท)

| ปี พ.ศ. 2557 | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |                     |                   |       |       |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | จดหน่วย<br>พิมพ์บิล | ไม่มี<br>ไฟฟ้าใช้ | อื่นๆ | รวม   |
| ม.ค. - ก.ย.  | 1,361                      | 985                             | 219                 | 9                 | 108   | 2,682 |

2) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

| ปี พ.ศ. 2557 | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ |                       |                           | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี 2557 |                |
|--------------|-----------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------|
|              | จำนวนเรื่องร้องเรียน                    | ตอบสนอง<br>ยุติเรื่อง | % ตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน | เป้าหมาย<br>ระดับ 5           | ผลการดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | 2,682                                   | 2,574                 | 96                        | 90                            | ระดับ 5        |

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

| ปี พ.ศ. 2557 | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                                 |       | เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี 2557 |                |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------------------------------|----------------|
|              | คุณภาพไฟฟ้า                | บริการล่าช้า<br>พฤติกรรมพนักงาน | รวม   | เป้าหมาย<br>ระดับ 5           | ผลการดำเนินงาน |
| ม.ค. - ก.ย.  | 1,361                      | 985                             | 2,346 | 2,474                         | ระดับ 5        |

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

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

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

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

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

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

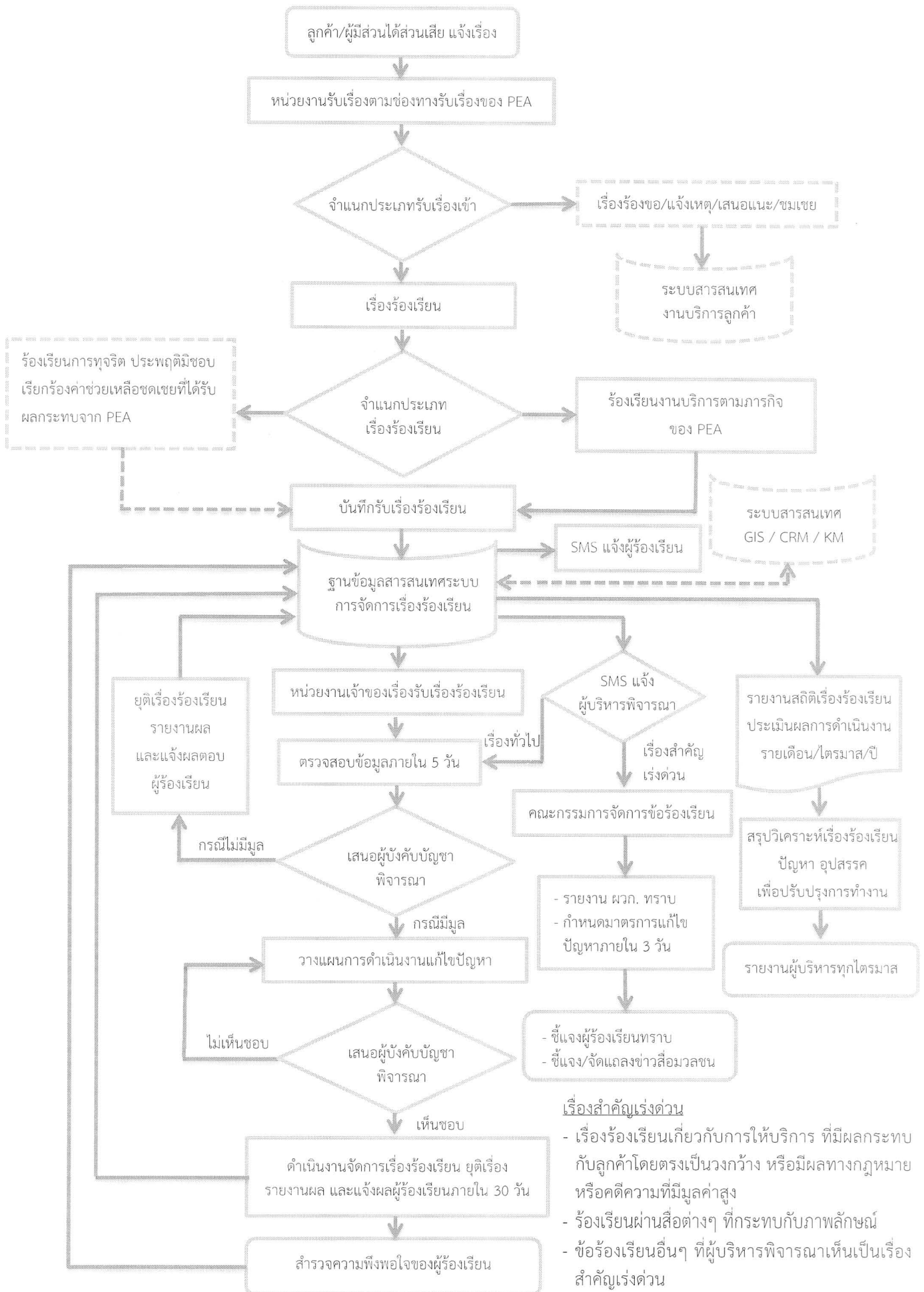


# การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ธันวาคม 2557

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



## การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

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

| คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเภทข้อร้องเรียน                             | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า                                 | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ                                                                                                                 |
| 2. การให้บริการ                                | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระบบคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้                                                |
| 3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า                     | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น |
| 4. พฤติกรรมพนักงาน                             | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น                                                           |
| 5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า                           | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA                                                                                                                                                                                      |
| 6. อื่นๆ                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้                              | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.2 เรื่องทั่วไป                               | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรुकล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น                                                               |

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

| ช่องทางรับเรื่อง                                                                      | วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง                             | หน่วยงานรับผิดชอบ     | ระบบบันทึกรับเรื่อง      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1129 PEA Call Center                                                                  | โทรศัพท์<br>Website e-mail                        | ฝพส.                  | Project Tracking         |
| Web Portal สปน.<br>( <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> / โทร. 1111 ) | โทรศัพท์<br>website ไปรษณีย์                      | ฝสส.                  | CPN e-One Portal Service |
| ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)                                                         | โทรศัพท์ Walk in                                  | ฝปส. ฝสส.             |                          |
| ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.                                                              | โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ<br>Walk in                | กพฟ.                  |                          |
| สื่อสังคมออนไลน์<br>สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน<br>ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.            | Website<br>ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทย์<br>ไปรษณีย์ | ฝปส.                  |                          |
| Website PEA ( <a href="http://www.pea.co.th">www.pea.co.th</a> )                      | Website e-mail                                    | ฝสท.                  |                          |
| รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน<br>ศูนย์ดำรงธรรม PEA                                    | โทรศัพท์ Walk in                                  | ฝปส. ฝสส.<br>กพฟ.     |                          |
| หนังสือร้องเรียนจากภายนอก                                                             | ไปรษณีย์ โทรสาร                                   | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                          |

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

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

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

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

## การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

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

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

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

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

## การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

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

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

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

## การพิจารณาจำแนกร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

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

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

## การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

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

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