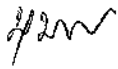


สำเนาถูกต้อง

ที่ กกท.(ปส) 197 /2560

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ
ตามความเห็นชอบของ ผวก. ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์
2560 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางบุษกร ดริศักดิ์ชาติ)

อฝ.วก.

20 ก.พ. 2560

กกท.

โทร. 6166,6168



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าราชการ
จังหวัด
วันที่ 10 ก.พ. 2560
เวลา 16.21 น.

สำนักรองผู้ว่าการ
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขรับที่ 384
วันที่ 10 ก.พ. 2560

จาก กทท. ถึง ผวก.
เลขที่ กทท.(ปส) 158 /2560 วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560
เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ประจำปี 2559
เรียน อ.ผ.ว.

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2558 เห็นชอบ Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟผ. ประจำปี 2559 มุมมอง Customer Value Proposition กลยุทธ์ CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ คือ จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ (เอกสารแนบ 1) ดังนี้

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงานรอบ 12 เดือน				
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Customer Value Proposition	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ	เรื่อง/ล้านราย/ปี	162	159	156	153	150

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามตัวชี้วัด BSC ปี 2559 กลยุทธ์ CR2 คือ จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ พบว่าปี 2559 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 106 เรื่อง/ล้านราย/ปี ซึ่งอยู่ในค่าเกณฑ์วัดระดับ 5

2.2 กทท. ได้วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนปี 2559 ของ กฟผ. โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal) และข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal)

1.1 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบ ปี 2558 - 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน											
	ภาค 1		ภาค 2		ภาค 3		ภาค 4		สนง.		รวม	
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	397	-	502	-	594	-	559	-	10	-	2,062	ลดลง 24.11
2559	344	ลดลง 13.35	347	ลดลง 30.88	576	ลดลง 3.03	699	เพิ่มขึ้น 25.04	0	ลดลง 100.00	1,966	ลดลง 4.67

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 13.35
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 30.88
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.03
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 25.04
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 100.00

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านงานบริการในภาพรวมขององค์กร ในปี 2559 ลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 4.67

1.2 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน ปี 2558 - 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน													
	คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จัดหน่วย/พิมพ์บิล		พฤติกรรมพนักงาน		การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า		อื่นๆ		รวม	
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	876	-	475	-	248	-	208	-	0	-	255	-	2,062	-
2559	863	ลดลง 1.48	459	ลดลง 3.37	134	ลดลง 45.97	334	เพิ่มขึ้น 60.58	76	-	100	ลดลง 60.63	1,966	ลดลง 4.67

หมายเหตุ : อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น

- (1) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 1.48
- (2) ประเภทการให้บริการ ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.37
- (3) ประเภทจัดหน่วยพิมพ์บิล ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 45.97
- (4) ประเภทพฤติกรรมพนักงาน ปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 60.58
- (5) ประเภทการถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า ปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558
- (6) ประเภทอื่นๆ ในปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 60.63

1.3 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก (ในภาพรวมทั้งองค์กร) ปี 2558 – 2559

ลำดับ ที่	ปี 2558				ปี 2559			
	เขต	กฟฟ.	จำนวน ข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	เขต	กฟฟ.	จำนวน ข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
1	กฟต.1	กฟอ.ท่าแฉะ	42	2.04	กฟต.2	กฟอ. เกาะสมุย	53	2.70
2	กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่	41	1.99	กฟต.1	กฟอ.ท่าแฉะ	25	1.27
3	กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย	38	1.84	กฟต.2	กฟจ. อุบลราชธานี	24	1.22
4	กฟก.2	กฟฟ.เมืองพัทยา	29	1.40	กฟก.1	กฟอ. คลองหลวง	23	1.17
5	กฟก.1	กฟฟ.รังสิต	26	1.26	กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก	22	1.12
					กฟต.2	กฟจ.ตรัง	22	1.12
6	กฟน.1	กฟจ.ขอนแก่น	23	1.12	กฟต.2	กฟต.ฉะเชิงเทรา	20	1.02
	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	23	1.12				
	กฟก.2	กฟจ.ระยอง	23	1.12				
	กฟก.2	กฟอ.ศรีราชา	23	1.12				
7	กฟน.1	กฟอ.สันทราย	22	1.07	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	19	0.97
	กฟก.2	กฟจ.ชลบุรี	22	1.07	กฟก.1	กฟฟ.รังสิต	19	0.97
					กฟก.1	กฟจ.อยุธยา	19	0.97
8	กฟก.1	กฟจ.อยุธยา	21	1.02	กฟก.3	กฟจ.นครปฐม	18	0.92
					กฟต.1	กฟอ.ปะทิว	18	0.92
					กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่	18	0.92
9	กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก	20	0.97	กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี	17	0.86
	กฟน.3	กฟจ.นครสวรรค์	20	0.97	กฟต.1	กฟอ.หัวหิน	17	0.86
	กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี	20	0.97	กฟต.2	กฟอ.สิชล	17	0.86
	กฟต.2	กฟจ.อุบลราชธานี	20	0.97				
10	กฟต.1	กฟจ.อุดรธานี	19	0.92	กฟต.2	กฟจ.มหาสารคาม	16	0.81
	กฟต.2	กฟอ.ถลาง	19	0.92		กฟอ.ท่าศาลา	16	0.81
	กฟต.2	กฟจ.สุราษฎร์ธานี	19	0.92				

1.4 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด (แบ่งตามเขต) ปี 2558 – 2559

พื้นที่	ปี 2558		ปี 2559	
	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
ภาค 1				
กฟน.1	กฟอ.สันทราย (การบริการ)	10	กฟจ.เชียงใหม่ (การบริการ)	13
กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก (คุณภาพไฟฟ้า)	8	กฟจ.พิษณุโลก (คุณภาพไฟฟ้า)	22
กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	9	กฟจ.ลพบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	17
ภาค 2				
กฟด.1	กฟจ.ขอนแก่น (คุณภาพไฟฟ้า)	11	กฟจ.ขอนแก่น (คุณภาพไฟฟ้า)	12
กฟด.2	กฟจ.อุบลราชธานี (การบริการ, คุณภาพไฟฟ้า และอื่นๆ)	5	กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)	24
กฟด.3	กฟจ.บุรีรัมย์ (การบริการ)	6	กฟอ.ปากช่อง (การบริการ)	9
ภาค 3				
กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา (คุณภาพไฟฟ้า)	13	กฟอ.คลองหลวง (พฤติกรรมพนักงาน)	23
กฟก.2	กฟจ.ระยอง (คุณภาพไฟฟ้า)	13	กฟฟ.เมืองพื้ทยา (คุณภาพไฟฟ้า), กฟอ.ศรีราชา (พฤติกรรมพนักงาน) และ กฟจ.ชลบุรี (พฤติกรรมพนักงาน)	12
กฟก.3	กฟจ.กาญจนบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	10	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	18
ภาค 4				
กฟต.1	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	31	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	25
กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย (คุณภาพไฟฟ้า)	20	กฟอ.เกาะสมุย (คุณภาพไฟฟ้า)	53
กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่ (อื่นๆ)	14	กฟอ.หาดใหญ่ (พฤติกรรมพนักงาน)	18

1.5 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก (แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน) ปี 2558 – 2559

ประเภทข้อร้องเรียน	ลำดับที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
คุณภาพไฟฟ้า	1	กฟอ.ท่าแซะ	31	1.51	กฟอ.เกาะสมุย	33	1.68
	2	กฟอ.เกาะสมุย	20	0.97	กฟจ.อยุธยา, กฟอ.ท่าแซะ	แห่งละ 13	0.66
	3	กฟจ.ระยอง, กฟอ.ลำลูกกา	แห่งละ 13	0.63	กฟจ.นครปฐม, กฟจ.ตรัง	แห่งละ 12	0.61

ประเภท ข้อ ร้องเรียน	ลำดับ ที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
การ ให้บริการ	1	กฟฟ. เมืองพัทยา	11	0.54	กฟอ.เกาะสมุย	12	0.61
	2	กฟอ.สันทราย	10	0.48	กฟอ.ท่าแซะ	11	0.56
	3	กฟอ.ท่าแซะ	8	0.39	กฟจ.สระบุรี	9	0.46
จดหน่วย/ พิมพ์บิล	1	กฟจ.ชลบุรี	7	0.34	กฟอ.คลองหลวง, กฟอ.ธัญบุรี	แห่งละ 5	0.25
	2	กฟจ.อยุธยา, กฟอ.หาดใหญ่, กฟฟ.รังสิต	แห่งละ 6	0.29	กฟฟ.ปทุมธานี 2, กฟฟ.รังสิต, กฟอ.หาดใหญ่	แห่งละ 4	0.20
	3	กฟจ.ขอนแก่น, กฟอ.สันทราย	แห่งละ 4	0.20	กฟจ. มหาสารคาม	3	0.15
พฤติกรรม พนักงาน	1	กฟอ.หาดใหญ่	10	0.49	กฟฟ.รังสิต, กฟอ.คลองหลวง	แห่งละ 9	0.46
	2	กฟอ.กลาง	8	0.39	กฟจ.ชลบุรี	6	0.31
	3	กฟจ. นครสวรรค์, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.ชุมพร, กฟฟ.รังสิต	แห่งละ 4	0.20	กฟอ.หาดใหญ่	5	0.25
การถูกงด จ่าย กระแส ไฟฟ้า	1	-	-	-	กฟอ.ลำลูกกา	6	0.31
	2	-	-	-	กฟจ.พิษณุโลก	4	0.20
	3	-	-	-	กฟอ.กลาง	3	0.15
อื่นๆ	1	กฟอ.หาดใหญ่	14	0.68	กฟอ.หัวหิน, กฟจ. นครศรีธรรมราช	พื้นที่ละ 3	0.15

ประเภท ข้อ ร้องเรียน	ลำดับ ที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
อื่นๆ	2	กฟจ. นครศรีธรรมราช	9	0.44	กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.ชลบุรี, กฟอ.ศรีราชา, กฟอ.ชะอำ, กฟอ.เกาะสมุย, กฟจ.กระบี่, กฟจ. สุราษฎร์ธานี, กฟจ.ตรัง, กฟจ.ภูเก็ต, กฟอ.หาดใหญ่	พื้นที่ละ 2	0.10
	3	กฟจ.อยุธยา	7	0.34	-	-	-

1.6 การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ ปี 2558 – 2559

	จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	ประสิทธิภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน (30 วันทำการ)	ประสิทธิภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน (30 วัน)
ปี 2558	2,062	2,062 (คิดเป็น 100 %)	1,880 (คิดเป็น 91.17%)
ปี 2559	1,966	1,966 (คิดเป็น 100 %)	1,800 คิดเป็น 91.56 %)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	ลดลง 4.67 %	เท่าเดิม	เพิ่มขึ้น 0.39 %

2. ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก คปท. PEA)

2.1 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบ ปี 2558 - 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน											
	ภาค 1		ภาค 2		ภาค 3		ภาค 4		สนญ.		รวม	
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	5	-	4	-	6	-	5	-	1	-	21	-
2559	5	-	6	เพิ่มขึ้น 50.00	2	ลดลง 67.67	7	เพิ่มขึ้น 40.00	5	เพิ่มขึ้น 500.00	25	เพิ่มขึ้น 19.00

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเท่ากับปี 2558
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 50.00
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 67.67
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 40.00
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 500.00

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์กร ในปี 2559 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 19.00

2.2 การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ปี 2558 – 2559

	จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนข้อร้องเรียนที่ ดำเนินการตอบชี้แจง เรียบร้อยแล้ว	จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ ระหว่างดำเนินการ
ปี 2558	21	10 (คิดเป็น 47.62 %)	11 (คิดเป็น 52.38%)
ปี 2559	25	7 (คิดเป็น 28.00 %)	18 (คิดเป็น 72.00 %)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้น 19.05 %	ลดลง 19.62 %	เพิ่มขึ้น 19.62 %

3. ข้อเสนอ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านงานบริการของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาขอความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 ให้สายงานยุทธศาสตร์พิจารณาโครงสร้างองค์กร กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเสียงของลูกค้าในภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบครบวงจรและมีประสิทธิภาพ เพื่อบริการรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียน และเสียงของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ให้ ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนตามทีระบุในคู่มือ “การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA” (เอกสารแนบ 2) ร่วมกันทบทวนคู่มือฯ ภายในไตรมาส 1/2560 เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้เป็นระบบที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.3 ให้ ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ร่วมกันสื่อสาร ถ่ายทอดคู่มือฯ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยการจัดประชุม/อบรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริหารข้อร้องเรียน

3.4 ให้ กฟข. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงาน เพื่อลดจำนวนและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพิจารณาจากข้อมูลตามข้อเท็จจริงในข้อ 2 ทั้งนี้ให้บรรจุแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

3.5 ให้ ฝคฟ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าและการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์องค์กร

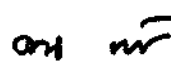
3.6 ให้ ฝพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกฟภ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)

3.7 ให้ ฝสส. และ ฝปส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง กฟภ. กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ กฟภ. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการสอดส่อง ดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ กฟภ. สามารถเข้าไปดูแลแก้ไขป้องกันปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3.8 ให้ทุกหน่วยงาน เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และคู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ. ปี 2552”

3.9 ให้ สกม. และ ฝวธ.(ภ1 - ภ4) เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานในสังกัด เป็นประจำทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบ e - One Portal เพื่อประโยชน์ในการติดตามของ ศปท. PEA

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.9 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางดาราวรรณ พรหมกลีกร)
อก.กท.

เรียน อส.วก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตาม กทท. เสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางบุษกร ตรัคดีชาติ)
อฝ.วก.
10 ก.พ. 2560

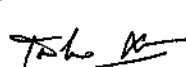
ฝปส. กทท.
โทร. 6166, 6168


17 ก.พ. 2560

เรียน ผวก. ผ่าน รผก.(วก.)

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1-3.9
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางจันทรีจิรา ัญญาโภชน)
อส.วก.

10 ก.พ. 2560
เห็นชอบตามเสนอ

(นายเสริสกุศล คล้ายแก้ว)
ผวก. ๑๖ ก.พ. ๒๕๖๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขที่ 6494
วันที่ 22 ธ.ค. 2558
เวลา 12.59 น.

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
เลขที่ 2535
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๕๘

สำนักงานผู้ว่าราชการยุทธศาสตร์
สรก.(ย)
วันที่รับ 22 ธ.ค. 2558
เลขที่รับ 2688

จาก กผส. ถึง ฝนย.
เลขที่ กผส.(บผ) ๒๑ ๙ / ๒๕๕๘ วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๒๕๕๘
เรื่อง ขอความเห็นชอบ Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๕๙
อ้างถึง

เรียน อผ.นย. ผ่าน รผ.นย.(ท), รผ.นย.(พ)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ ๑๖/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๑ ต.ค. ๒๕๕๘ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบ แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๖๖ (ทบทวนครั้งที่ ๒ พ.ศ.๒๕๕๙), แผนที่ยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Strategy Map) พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๖ (ฉบับทบทวนครั้งที่ ๒) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓ และคำเป้าหมายการดำเนินงานระดับ ๕ แล้ว นั้น (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ กผส. ได้มีบันทึกเลขที่ กผส.(บผ) ๕๓๐/๒๕๕๘ ลว. ๒ พ.ย. ๒๕๕๘ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบตัวชี้วัดฯ กำหนดคำจำกัดความตัวชี้วัด และคำเป้าหมายระดับ ๑, ๒, ๓ และ ๔ รายไตรมาส รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ตาม Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๕๙ และจัดส่งมาให้ กผส. เพื่อดำเนินการรวบรวมและนำเสนอขอความเห็นชอบ ผวก. ก่อนเผยแพร่ให้ทุกสายงานนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ (เอกสารแนบ ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

ตามเรื่องเดิมข้อ ๑.๒ กผส. ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ ได้แก่ รผก.(กบ), รผก.(ว), รผก.(วก) รช. กรรมการผู้จัดการบริษัท พีโอเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, รผก.(ส), รผก.(บ), รผก.(ก๓), รผก.(ย), รผก.(ป), รผก.(ท), รผก.(ทส), รผก.(อ), อส.กม. และ อส.วก. พร้อมทั้งได้ดำเนินการจัดทำเป็น Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๕๙ และรายละเอียดตัวชี้วัด (คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณรอบ ๑๒ เดือน) ซึ่งประกอบด้วย มุมมอง ๔ ด้าน ๑๙ กลยุทธ์ ๒๖ ตัวชี้วัด เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๓) สรุปเป็นดังนี้

Balanced Scorecard ของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๕๙

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน					ผู้รับผิดชอบ
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
Goal		- ROA	ร้อยละ	2.83	3.25	3.67	4.09	4.51	รพก.(บ)
		- ค่าใช้จ่าย CPT-X ★	ล้านบาท	32,869	32,111	31,485	30,193	30,101	รพก.(ข)
Customer Value Proposition	CR 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้า ★	ระดับ	3.25	3.50	3.75	4.00	4.25	รพก.(ก3)
		กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	ระดับ	3.28	3.53	3.78	4.03	4.28	
		กลุ่มพาณิชย์	ระดับ	3.13	3.38	3.63	3.88	4.13	
	CR 2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	กลุ่มอุตสาหกรรม	ระดับ	3.30	3.55	3.80	4.05	4.30	
		กลุ่มอื่นๆ	ระดับ	3.27	3.52	3.77	4.02	4.27	
		- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ	เรื่อง/ล้านราย/ปี	162	159	156	153	150	อศ.รท.
	SR 1 ส่งเสริม/ร่วมพัฒนาเรื่อง DSM (Demand Side Management)	- ความสำเร็จของแผนงานจัดการด้านการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ร้อยละ	20	40	60	80	100	รพก.(ว)
	SR 2 ร่วมดำเนินการให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับสายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า							
	NM 1 ส่งเสริมการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ	- ความสำเร็จของการลงทุนหรือร่วมลงทุนในโครงการผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ	60	70	80	90	100	รพก.(วท) (รช. กรรมการผู้จัดการ บริษัท พีโอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
Internal Process	OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	- Inventory Turnover	รอบ/ปี	1.85	1.90	1.95	2.00	2.05	รพก.(อ)
		- ความสำเร็จของการปฏิบัติงานก่อสร้างตามแผน	ร้อยละ	มีการทบทวนแผนงาน การก่อสร้างที่ชัดเจนในแต่ละโครงการ	มีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานก่อสร้างในโครงการ โดยทำเป็นฐานข้อมูล	ความคืบหน้าของการปฏิบัติงานก่อสร้างเท่ากับ ร้อยละ 70	ความคืบหน้าของการปฏิบัติงานก่อสร้างเท่ากับ ร้อยละ 80	ความคืบหน้าของการปฏิบัติงานก่อสร้างเท่ากับ ร้อยละ 90	รพก.(กบ)
	OM 2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ★	ครั้ง/ราย/ปี	$X_{\text{pos}} + (X_{\text{pos}} * (5.18\%))$	$X_{\text{pos}} + (X_{\text{pos}} * (2.59\%))$	X_{pos}	$X_{\text{pos}} - (X_{\text{pos}} * (2.59\%))$	$X_{\text{pos}} - (X_{\text{pos}} * (5.18\%))$	รพก.(ป)
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เดือนใหญ่ ★	ครั้ง/ราย/ปี	$X_{12 \text{ big cities}} + (X_{12 \text{ big cities}} * (8.94\%))$	$X_{12 \text{ big cities}} + (X_{12 \text{ big cities}} * (4.47\%))$	$X_{12 \text{ big cities}}$	$X_{12 \text{ big cities}} - (X_{12 \text{ big cities}} * (4.47\%))$	$X_{12 \text{ big cities}} - (X_{12 \text{ big cities}} * (8.94\%))$	รพก.(ป)
		- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ★	นาที/ราย/ปี	$Y_{\text{pos}} + (Y_{\text{pos}} * (8.50\%))$	$Y_{\text{pos}} + (Y_{\text{pos}} * (4.25\%))$	Y_{pos}	$Y_{\text{pos}} - (Y_{\text{pos}} * (4.25\%))$	$Y_{\text{pos}} - (Y_{\text{pos}} * (8.50\%))$	รพก.(ป)

★ ตัวชี้วัดตามร่างบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งชื่อตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และคำจำกัดความ จะเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงฯ ที่ได้ลงนามแล้ว

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน					ผู้รับผิดชอบ
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
Internal Process		- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่ ★	นาฬิกา/รายปี	$Y_{12 \text{ big cities}} + (Y_{12 \text{ big cities}} \times (12.14\%))$	$Y_{12 \text{ big cities}} + (Y_{12 \text{ big cities}} \times (6.07\%))$	$Y_{12 \text{ big cities}}$	$Y_{12 \text{ big cities}} - (Y_{12 \text{ big cities}} \times (6.07\%))$	$Y_{12 \text{ big cities}} - (Y_{12 \text{ big cities}} \times (12.14\%))$	รผก.(ป)
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss) ★	ร้อยละ	X+0.2	X+0.1	X	X-0.05	X-0.1	รผก.(ป)
	OM 3 พัฒนาการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน	ร้อยละ	90	92	94	96	98	รผก.(ย)
	IP 1 มุ่งเน้นงานวิจัยและพัฒนาในงาน Smart Grid & Stronger Grid	- ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์งานวิจัยและพัฒนาของ กฟผ. ด้าน Smart Grid & Stronger Grid เป็นไปตามเป้าหมายในแต่ละปี	ร้อยละ	60	65	70	75	80	รผก.(ว)
	IP 2 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา	- การพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรม	ระดับ	1	2	3	4	5	รผก.(ว)
	RS 1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	1	2	3	4	5	รผก.(ว)
Learning & Growth	RS 2 ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศรวมถึงกำกับติดตามการดำเนินงานของบริษัทในเครือเพื่อให้เกิด Synergy	- ความสำเร็จของการจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือ กฎระเบียบทั้งภายในและภายนอกองค์กร	ร้อยละ	20	40	60	80	100	อส.กม.
		- ความสำเร็จของการกำกับติดตามการดำเนินงานของบริษัทในเครือ	ร้อยละ	60	70	80	90	100	รผก.(ย)
	HR 1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	คะแนน	3.75	3.82	3.89	3.96	4.03	รผก.(ท)
	HR 2 เสริมขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	- ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินขีดความสามารถ (Core Competency) และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	ร้อยละ	60	65	70	75	80	รผก.(ท)
		- แผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร ทั้งด้านการเงินและกายภาพ ★	ระดับ	1	2	3	4	5	รผก.(ท)
	ICT 1 พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid)	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(ว)
	ICT 2 ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Streamline Business Process)	- ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของโครงการตามแผนแม่บท ICT (ที่ดำเนินการในแต่ละปี)	ร้อยละ	70	75	80	85	90	รผก.(ทส)
	ICT 3 ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ								

★ ตัวชี้วัดตามร่างบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งชื่อตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และคำจำกัดความ จะเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงฯ ที่ได้ลงนามแล้ว

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน					ผู้รับผิดชอบ
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
Learning & Growth	OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีการประลบลุบัติภัย (Disabling Injury Index:DI)	ดัชนี	0.1383	0.1317	0.1255	0.1195	0.1138	อ.ว.ก.
	OC 2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CG/CSR	ร้อยละ	60	70	80	90	100	อ.ว.ก. ร.น.ก.(ส)

อนึ่ง ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดทางการเงิน อาจปรับเปลี่ยนได้ตามประมาณการที่ กฟผ. นำเสนอขอความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือตามสภาการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟผ. สำหรับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI), ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ๑๒ เมืองใหญ่, ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) และดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ๑๒ เมืองใหญ่ ต้องรอผลจากบันทึกข้อตกลงและประเมินผลการดำเนินงาน (SubPac) ส่วนค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss) อาจมีการปรับค่าเป้าหมายตามข้อตกลงของคณะกรรมการลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ในปี ๒๕๕๙ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบไฟฟ้าที่แท้จริงของ กฟผ. อีกครั้ง

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การบริหารจัดการแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. โดยใช้ Balanced Scorecard (BSC) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของ กฟผ. จึงเห็นควรนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบ Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๕๙ ตามข้อเท็จจริง ก่อนดำเนินการเผยแพร่ให้สายงานต่างๆ นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อให้ความเห็นชอบ ต่อไป

เรียน ร.น.ก.(ย) ผ่าน ผชช.ระดับ ๑๓ (ย) ๒๒ ธ.ค. ๒๕๕๘
เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบ
Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๕๙
ตามที่ กผส. เสนอต่อไปด้วย

(นางวันทนี เพียรผดุงสิทธิ์)

อ.ผ.นย.

๒๑ ธ.ค. ๒๕๕๘

(นางสาวสมิตา อินทรพงษ์)

อ.ก.ผส.

(นายพุลศิริ ธรรมสโรช)
ร.น.ก.(ย)

๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๘

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ
ตามที่ กผส. - ผ.น.ย. เสนอต่อไปด้วย

เห็นชอบตามเสนอ.

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก.

12 4 ธ.ค. 2558

(นายพุลศิริ ธรรมสโรช)
ร.น.ก.(ย)

๒๒ ธ.ค. ๒๕๕๘

๒๘ ธ.ค. ๒๕๕๘

๕ ธ.ค. ๒๕๕๘

แผนกบริหารแผนกลยุทธ์
โทร. ๕๕๕๕๕

Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๕๙

พร้อมรายละเอียดตัวชี้วัด

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Goal				ร้อยละ	3.25	3.67	4.09	4.51	รพค.(ข)	ตัวชี้วัดรวมทุกสายงาน	
Customer Value Proposition	Satisfy Existing Customer	CR 1 พัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า CR 2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	★ ★	- ROA	32,869	31,485	30,793	30,101	รพค.(ข)	ตัวชี้วัดรวมทุกสายงาน	
				- ค่าใช้จ่าย CPLX	3.25	3.50	4.00	4.25	รพค.(ก3)	ตัวชี้วัดรวมทุกสายงาน	
				- ความพึงพอใจของลูกค้า	3.28	3.53	3.78	4.03	4.28		
				กลุ่มเป้าหมาย	3.13	3.38	3.63	3.88	4.13		
				กลุ่มลูกค้าที่รวม	3.30	3.55	3.80	4.05	4.30		
				กลุ่มอื่นๆ	3.27	3.52	3.77	4.02	4.27		
Supplier Relationship	SR 1 ส่งเสริม/ร่วมพัฒนาหรือ DSM (Demand Side Management) SR 2 ควบคุมการให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	★	- จำนวนครัวเรือนติดตั้งแผงโซลาร์ไฟฟ้า	ร้อยละ/ล้านรายปี	162	159	156	153	150	อ.ส.ว.ค.	ตัวชี้วัดรวมรพค.(ก1-ก4)
			- ความพึงพอใจของหน่วยงานจัดการดำเนินการใช้ไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ร้อยละ	20	40	60	80	100	รพค.(ข)	-
		กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับสายงานและพัฒนาระบบไฟฟ้า									
New Market	NIM 1 ส่งเสริมการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ			ร้อยละ	60	70	80	90	100	รพค.(กข) (รช. กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีอีโอ เอ็นโวลอปเมนต์ จำกัด)	-

หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดทางการเงิน อาจปรับเปลี่ยนได้ตามปริมาณการดำเนินงานที่ กฟผ. กำหนดประมาณการที่ กฟผ. กำหนดและคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือตามสภาการให้เกิดขึ้นจริง

★ ตัวชี้วัดตามร่างบัญชีข้อตกลงประจำปี 2559 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งมีตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ จะมีไปตามบันทึกข้อตกลงฯ ที่ได้ลงนามแล้ว

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตามคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ผวส.	Project Tracking
Web Portal สปบ. (www.1111.go.th/โทร 1111	โทรศัพท์ Website ไปรษณีย์	ผวก.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท.(โทร 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ผวก.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กพพ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารธารณะ สื่อมวลชน ตุ้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทยุ ไปรษณีย์	ผปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ผพท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานใหญ่ กพท.	โทรศัพท์ Walk in	ผวก.,ผปส.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

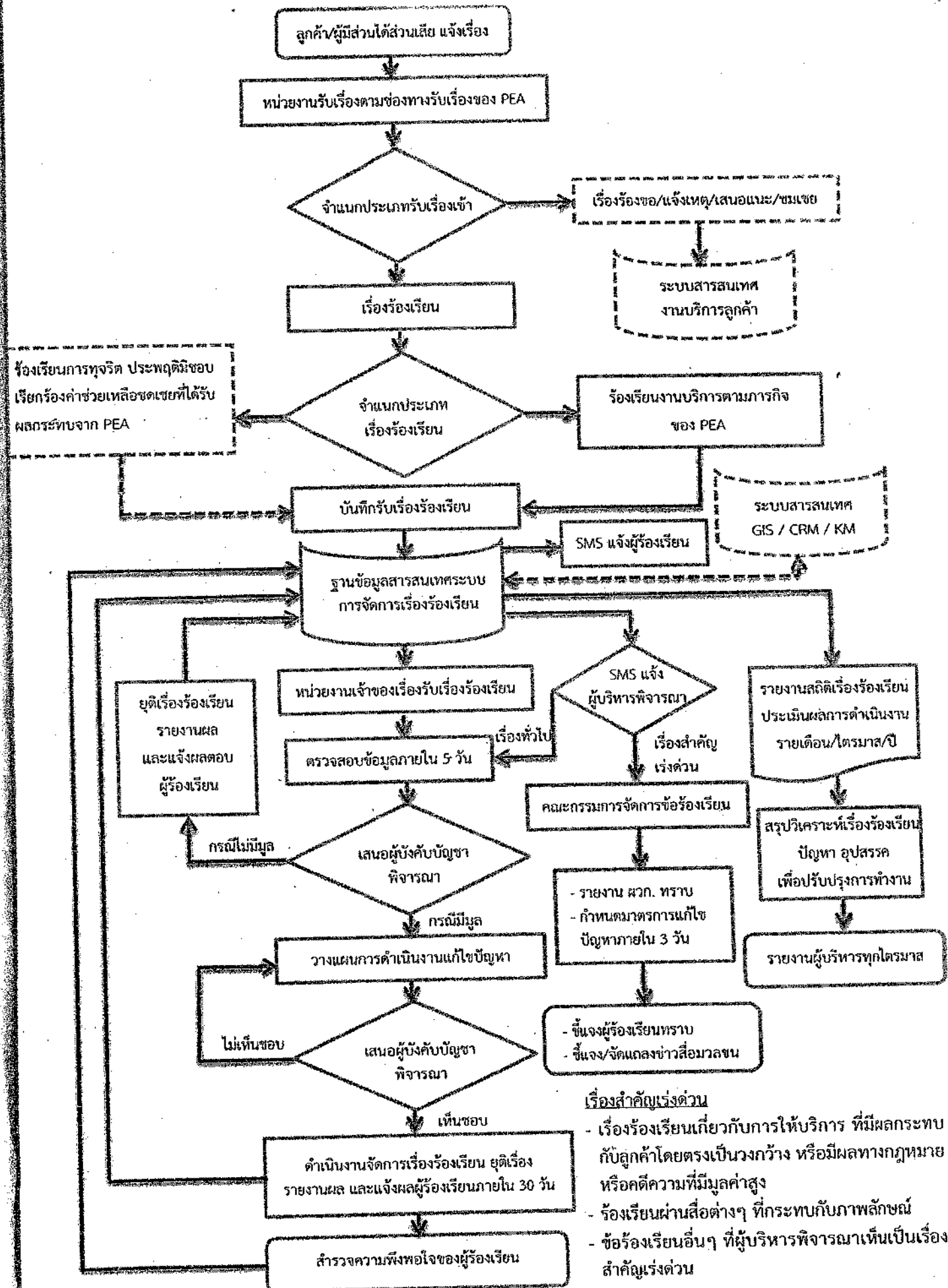


การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ธันวาคม 2557

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

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

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน	
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	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 ที่มี ความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการ ให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตาม มาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์ บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้า ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรुकล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ฝพส.	Project Tracking
Web Portal สปบ. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ฝสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ฝปส. ฝสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทย์ ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ฝปส. ฝสส. 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

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกข่มขู่ไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)
2. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือศีลธรรมที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

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

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



โครงการระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์
แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ

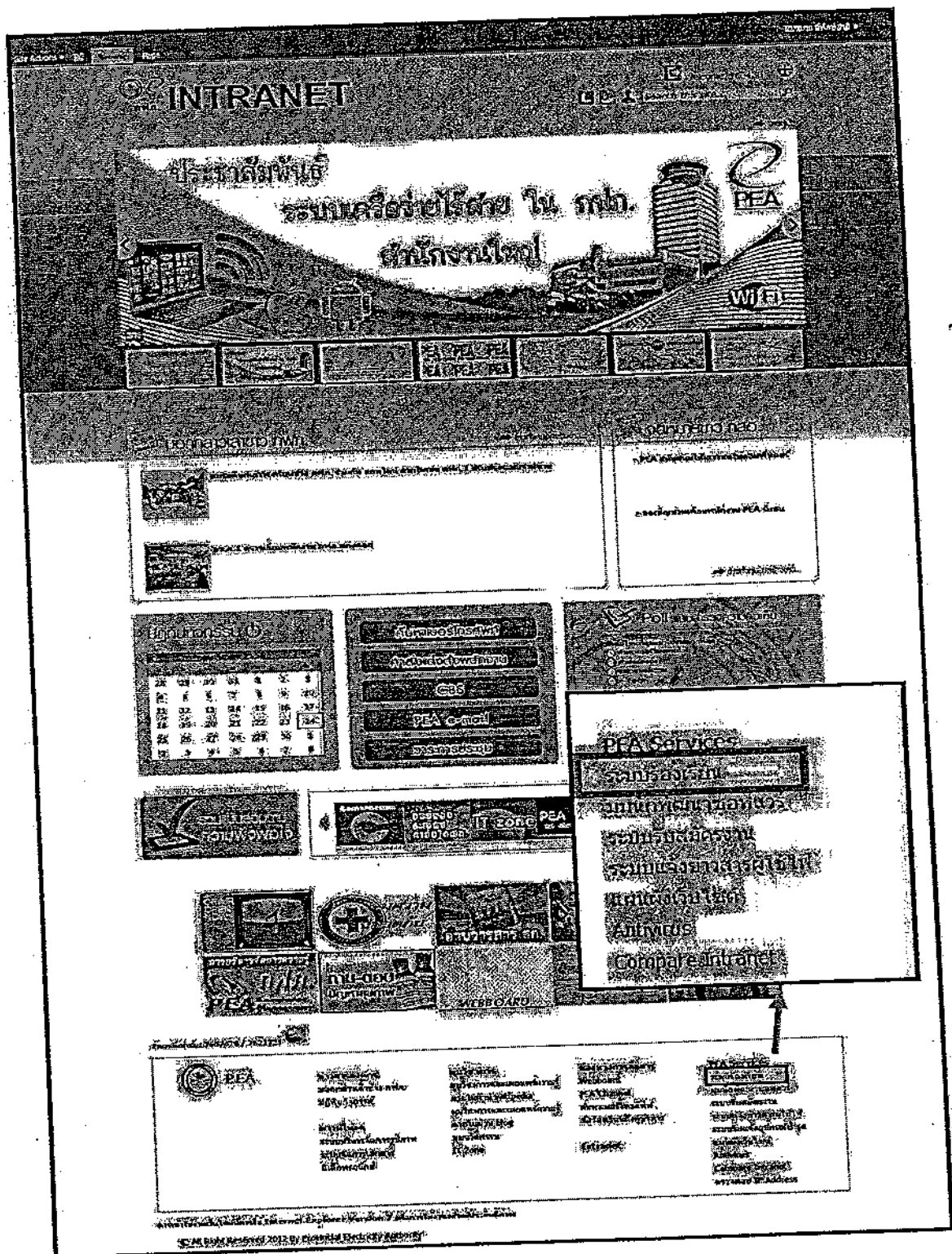
ระบบช่องทางเข้าสู่ระบบงานโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
เอกสารคู่มือการใช้ ระบบร้องเรียน

เอกสารเวอร์ชัน: 2.0.0
วันที่เผยแพร่เอกสาร: 25 มีนาคม 2557

สารบัญ

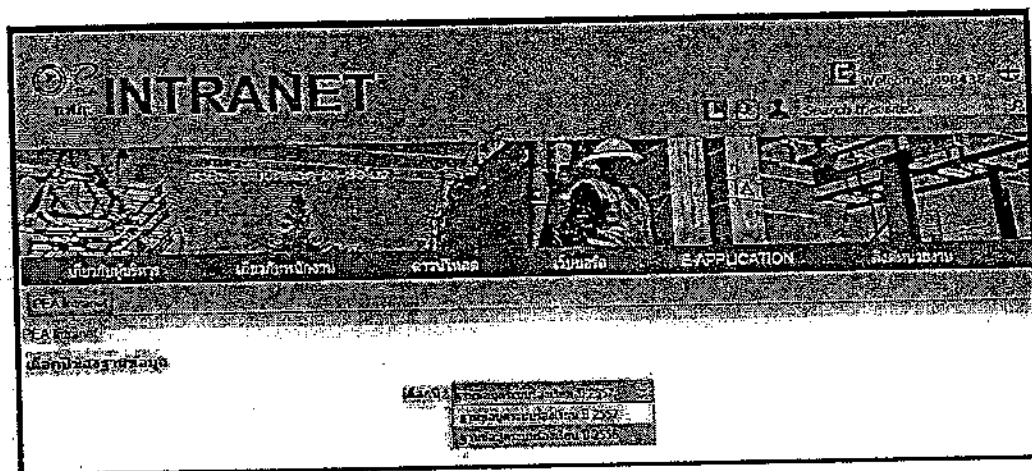
การเพิ่มข้อร้องเรียน	5
ระบบบริหารจัดการ	8
ค้นหา (พนักงานเท่านั้น).....	17
ปีของฐานข้อมูล.....	19

การเริ่มต้นใช้งานระบบร้องเรียน พนักงาน PEA สามารถเข้าระบบร้องเรียนผ่าน Intranet ได้โดยคลิก
 ลิงค์ “ระบบร้องเรียน” ภายใต้ PEA Service ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1

ในการใช้งานครั้งแรกของระบบข้อร้องเรียน ระบบจะให้เลือกปีฐานข้อมูล ในการเข้าไปจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน ดังรูป



หลังจากเลือกปีฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถใช้งานระบบ โดยเพิ่มข้อร้องเรียน ออกรายงาน ค้นหาข้อมูลข้อร้องเรียนได้ในปีฐานข้อมูลนั้น

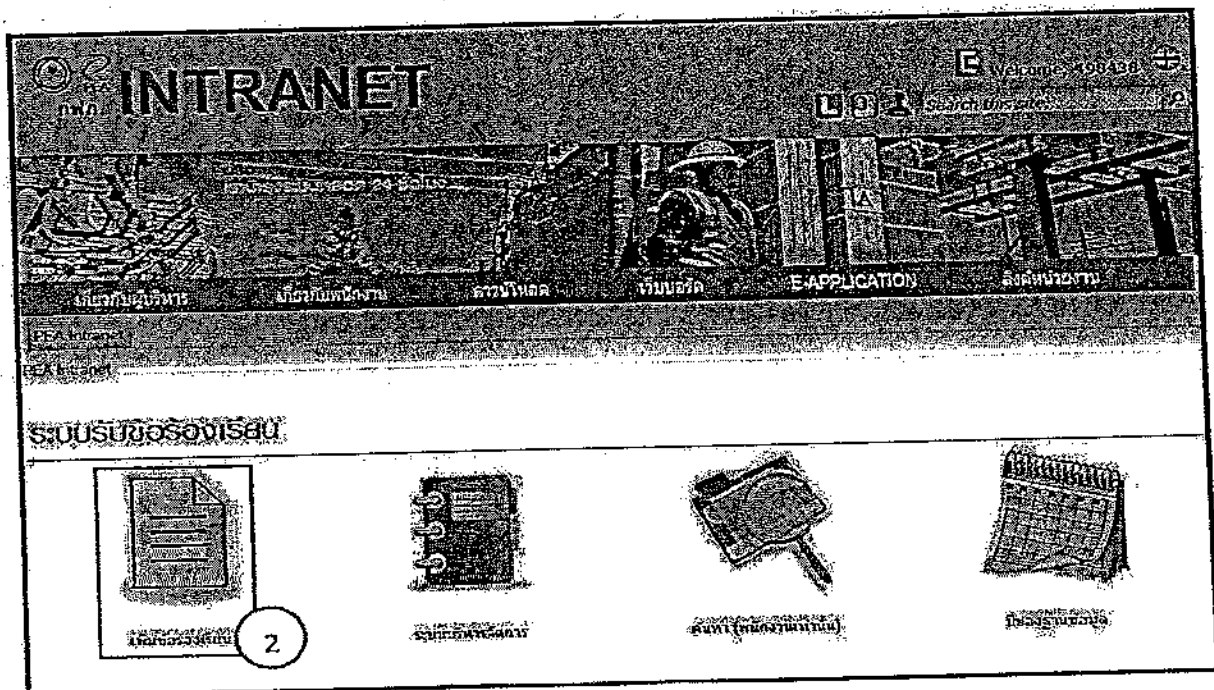
ในระบบข้อร้องเรียน มีเมนูให้ใช้งานทั้งหมด 4 เมนูหลัก ดังนี้

1. เพิ่มข้อร้องเรียน
2. ระบบบริหารจัดการ
3. ค้นหา (พนักงานเท่านั้น)
4. ปีของฐานข้อมูล

ในการใช้งานครั้งแรกของระบบข้อร้องเรียน ระบบจะให้เลือกปีฐานข้อมูล ในการเข้าไปจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน (สามารถดูการเลือกปีฐานข้อมูลได้ในเอกสารหน้า 19 ในกรณีที่เลือกปีฐานข้อมูลไปแล้ว แต่ต้องการเปลี่ยนปีฐานข้อมูลที่ต้องการจัดการ)

การเพิ่มข้อร้องเรียน

1. หลังจากคลิกลิงค์ “ระบบข้อร้องเรียน” แล้วจะเข้าสู่ระบบร้องเรียนดังรูปที่ 2
2. สามารถเพิ่มข้อร้องเรียนโดยคลิกเลือก “เพิ่มข้อร้องเรียน” (2) ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2

3. หลังจากคลิกเลือก เพิ่มข้อร้องเรียน ระบบจะแสดงหน้าจอให้กรอกข้อมูลข้อร้องเรียนดังรูปต่อไป

The screenshot shows the PEA (Public Utility Complaint Handling) system interface. The header includes the PEA logo and navigation tabs: HOME, ABOUT, CONTACT, and SERVICES. The main content area is titled "เพิ่มข้อร้องเรียน" (Add Complaint). It contains a form with the following fields:

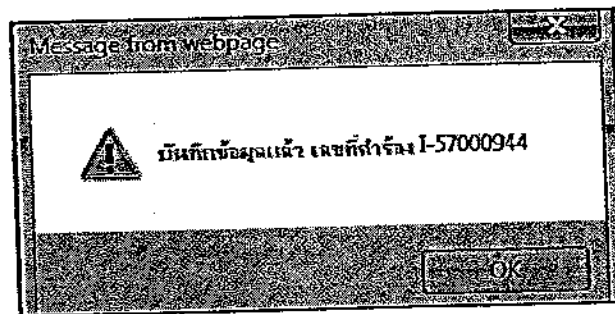
- ชื่อผู้ร้องเรียน (Complainant Name)
- เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number)
- อีเมล (Email)
- ที่อยู่ (Address)
- ประเภทข้อร้องเรียน (Complaint Type)
- รายละเอียดข้อร้องเรียน (Complaint Details)
- เอกสารแนบ (Attachments)

A circled number "4" is placed next to the form. Below the form is a section for "ข้อมูลเพิ่มเติม" (Additional Information) with a large text area for the complaint description. At the bottom, there are buttons for "บันทึก" (Save) and "ลบ" (Delete).

4. ในหน้าจอเพิ่มข้อร้องเรียน มีรายละเอียดรายการของข้อมูลที่ต้องกรอกดังนี้

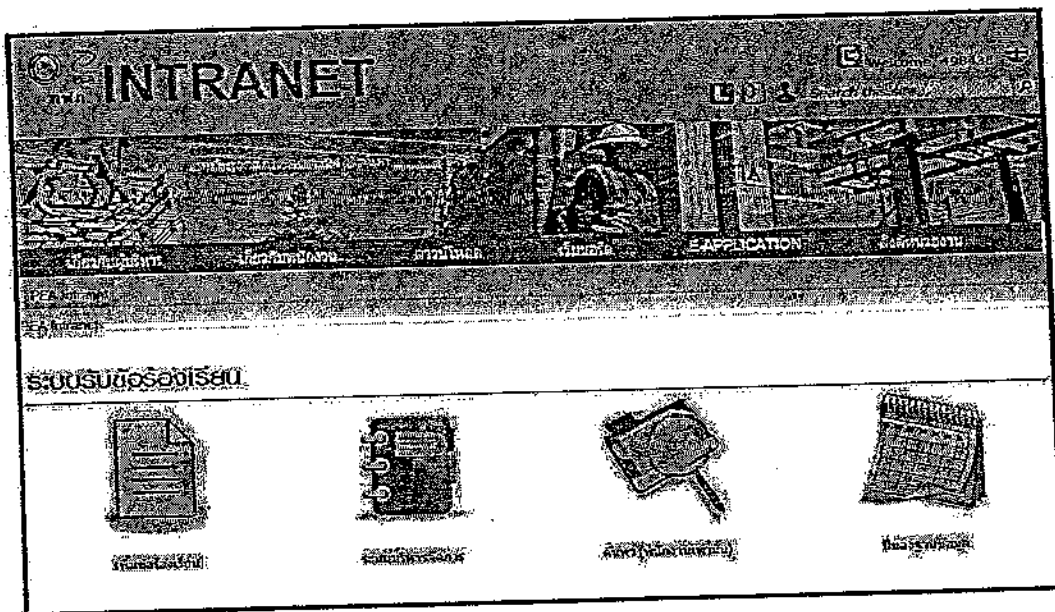
- ชื่อผู้ร้อง : ระบุชื่อของผู้ที่ส่งคำขอ หรือถ้าทำการ Login เข้าสู่ระบบระบบ จะดึงข้อมูลชื่อมาแสดงให้
- เลขที่บัตรประชาชน : ระบุเลขที่บัตรประชาชน หรือถ้าทำการ Login เข้าสู่ระบบระบบ จะดึงข้อมูลเลขที่บัตรประชาชนมาแสดงให้ ระบบจะสามารถ กรอกได้เฉพาะตัวอักษรภาษาไทย ภาษาอังกฤษและตัวเลขเท่านั้น
- เบอร์โทรศัพท์ : ระบุเบอร์โทรศัพท์ (สำหรับใช้ในการส่ง SMS เพื่อรับทราบความ คืบหน้าของข้อร้องเรียน)
- E-Mail : ระบุอีเมล หรือถ้าทำการ Login เข้าสู่ระบบระบบจะดึงข้อมูล อีเมลมาแสดงให้ (แต่สามารถแก้ไขได้ เพื่อส่งอีเมลไปยังอีเมลที่ กรอกเมื่อข้อร้องเรียนนั้นได้ปิดเรียบร้อยแล้ว)
- ต้องการรับผลทาง SMS : ถ้าทำการเลือกเครื่องหมายถูก ระบบจะทำการส่ง SMS ไปยังผู้ส่ง คำร้องเมื่อมีการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ที่อยู่ : ระบุที่อยู่ของผู้ส่งคำร้อง หรือระบุที่อยู่ที่ต้องการจะให้ดำเนินการ แก้ไข
- สถานที่ติดต่อกลับ : ระบุสถานที่ติดต่อกลับ
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ : ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟ
- ประเภทข้อร้องเรียน : เลือกประเภทข้อร้องเรียน โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก มีดังนี้
 - ไฟดับ/ไฟตก/ไฟเกิน
 - การให้บริการ
 - พฤติกรรมพนักงาน
 - ไม่มีไฟฟ้าใช้
 - จดหน่วย/พิมพ์บิล/แจ้งหนี้
 - อื่นๆ
- สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ระบุสถานที่เกิดข้อร้องเรียน
- ไฟล์แนบ : แนบไฟล์ตัวอย่างหรือข้อมูลเพิ่มเติม
- หัวข้อร้องเรียน : ระบุหัวข้อข้อร้องเรียน
- รายละเอียดการร้องเรียน : ระบุรายละเอียดการร้องเรียนเพิ่มเติม โดยสามารถจัดรูปแบบ ต่างๆ ได้หรือแทรกรูปภาพเข้าไปได้ด้วย
- การยืนยันรหัสตามรูปภาพ

5. หลังจากกรอกข้อมูลร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม บันทึก ระบบจะแสดงเลขที่คำร้อง ให้ท่านไว้
อ้างอิง ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4

6. เมื่อรับทราบเลขที่คำร้องแล้ว ให้คลิกปุ่ม OK ระบบจะกลับมาหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนดังรูปที่
5 เป็นการเสร็จสิ้นของการเพิ่มข้อร้องเรียน



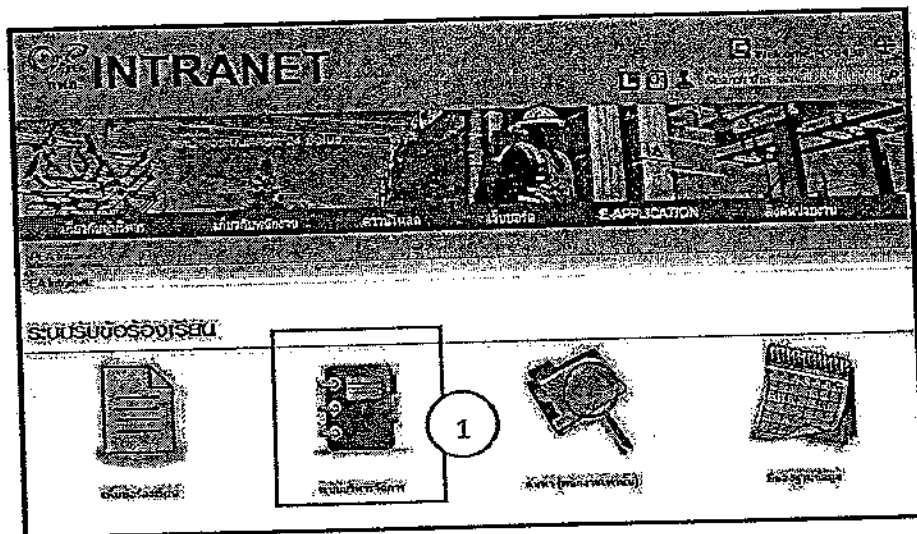
รูปที่ 5

ระบบบริหารจัดการ

ในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน “ระบบบริหารจัดการ”
ท่านคลิกเลือกเข้าสู่ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1

ตามรูปที่ 6 เพื่อให้



รูปที่ 6

1. เมื่อคลิกไอคอน “ระบบบริหารจัดการ” แล้วระบบจะแสดงหน้าจอสรุปข้อร้องเรียน เป็นข้อมูลให้ทํานก่อนที่จะบริหารจัดการข้อมูล ดังรูปที่ 7

ระบบสรุปข้อร้องเรียน ประจำปี 2556

ข้อร้องเรียนรอการดำเนินการ ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน ศปส. 0 ข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน Call Center 10 ข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน Web Site 6 ข้อร้องเรียน	การร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั้งหมด 16 ข้อร้องเรียน
ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั้งหมด 1 ข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียน 1 ข้อร้องเรียน	แสดงผลการดำเนินงาน งาน 1

รูปที่ 7

ในกรอบหมายเลข 2 ขั้วรองรับเรียนร่อดำเนินการ หมายถึงการแสดงสรุปจำนวนขั้วรองรับเรียนแบ่งตาม
ช่องทางทั้ง 3 ช่องทาง คือ

- **ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน กฟผ. (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)**
- **ข้อร้องเรียนจากระบบ Call Center (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)**
- **ข้อร้องเรียนจาก Website (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)**

โดยที่จำนวนที่แสดงเหล่านั้น เป็นข้อร้องเรียนที่รอดำเนินการ ได้แก่ การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ปิดข้อร้องเรียน

Tip: ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนรอดำเนินการ คือ เมื่อมีการส่งข้อร้องเรียนมายังช่องทางต่างๆ ผู้ใช้ต้องรับข้อร้องเรียน ก่อนจะบริหารจัดการต่อไป ซึ่งจะอธิบายขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนในข้อต่อไป

2. เลือกข้อร้องเรียนที่ต้องการจัดการ

หมายเลข บัญชี	ชื่อบริษัท	ประเภทบัญชี	ประเภทบัญชี	สถานะ	ข้อมูลการชำระเงิน
1-57001182	คสท.พี.บี.อี.เอส.ซี.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	ชำระแล้ว	ข้อมูลการชำระเงิน
1-57001175	คสท.พี.บี.อี.เอส.ซี.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	ชำระแล้ว	ข้อมูลการชำระเงิน
1-57001020	คสท.พี.บี.อี.เอส.ซี.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	โทรศัพท์มือถือ/พี.อี.เอส.	ชำระแล้ว	ข้อมูลการชำระเงิน

3. คลินิกป่วน “รับ” จากนั้นระบบจะส่งข้อร้องเรียนไปยัง ข้อร้องเรียนที่ต้องติดตาม

[illegible]

ในกรอบหมายเลข 3 ทะเบียนรวม หมายถึงการแสดงจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถคลิกถึง “ข้อร้องเรียนที่รับเข้า” เพื่อดูรายการข้อร้องเรียนทั้งหมดที่รับเข้าได้

ข้อร้องเรียนรับเข้า

234 ขั้วร้องเรียน

หลังจากคลิกลิงค์ “ข้อร้องเรียนที่รับเข้า” ระบบจะแสดงรายการทั้งหมดของข้อร้องเรียนที่รับเข้า ดังรูปต่อไป

ข้อมูลเชิงปริมาณสินค้า ประจำปี 2557

ในกรอบหมายเลข 4 สร้างเอกสารข้อร้องเรียน มีลิงค์เมนูภายใต้การสร้างเอกสารข้อร้องเรียนให้ใช้งาน
2 เมนูคือ เพิ่มข้อร้องเรียน และติดตามเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียน

1. เพิ่มข้อร้องเรียน กระบวนการเดียวกันกับการเพิ่มข้อร้องเรียนดังที่ได้กล่าวข้างต้น
2. ติดตามข้อร้องเรียน สามารถค้นหาด้วย เลขที่บัตรประชาชน , ชื่อผู้ส่ง และ เลขที่คำร้อง ในตัวอย่างตามรูปด้านล่างเป็นการค้นหาด้วยเงื่อนไขเลขที่คำร้อง จากนั้นกดปุ่มค้นหา ระบบจะแสดงผลการค้นหาดังรูปด้านล่าง

ค้นหา (สำหรับพนักงาน)

เลขที่บัตรประชาชน :

ชื่อผู้ส่ง :

เลขที่คำร้อง :

สาขา	ชื่อเรื่อง	ประเภทข้อร้องเรียน	ชื่อเรื่องเดิม	สถานะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 1-57001182	สหกรณ์ นิลสีทอง	ไฟฟ้า/โทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	ไฟฟ้า	ข้อร้องเรียนใหม่	กรมการพลังงานภาค ๖

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียนที่ค้นหาเจอ จะมีชื่อเรื่องไว้ตามรายละเอียดด้านล่าง

เมื่อต้องการดูรายละเอียดของข้อร้องเรียนรายการที่ค้นหาได้ สามารถคลิกดูแบบวงวนขยาย  ด้านหน้ารายการ เพื่อ
ดูรายละเอียด ระบบจะแสดงรายละเอียดดังรูปต่อไป

*หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง : แผนกมาตรฐานทางานบริการสาธารณะ
เลขที่แจ้งเรื่อง : 457091122
วันที่ร้องเรียน : 13-03-2557 17:06
ชื่อผู้ร้อง : คุณทนาย นิธิ์รุ่งเรือง
เลขที่บัตรประชาชน : 1101400231296
เบอร์โทรศัพท์ : 09876543
ต้องการรับผลงาน SMS
E-Mail : dohathai.thai@pea.co.th
ที่อยู่ :
จังหวัด : กรุงเทพมหานคร
สถานที่ติดต่อเรื่อง : บ้าน
หมายเลขตู้โทรศัพท์ : 123456
ประเภทของเรื่อง : ไฟฟ้าไม่เสถียรในครัว
สถานที่เกิดของเรื่อง : ห้องครัว
ไฟฟ้าแบบ :
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : แผนกมาตรฐานทางานบริการสาธารณะ
วันที่ร้องเรียน : ไฟฟ้า
รายละเอียดการร้องเรียน : ท่อส่งของร้อน
สถานะของเรื่อง : มีเรื่องร้องเรียนใหม่

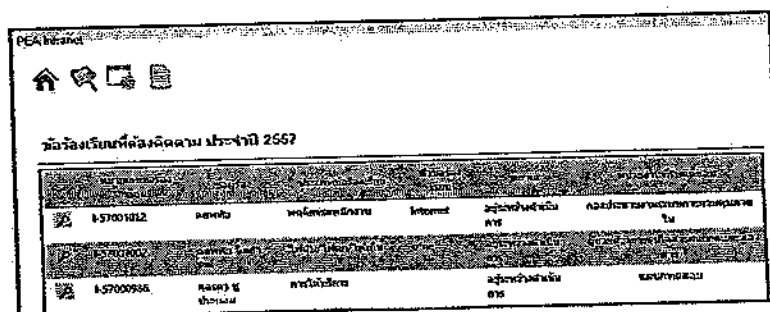
ในกรอบหมายเลข 5 ข้อร้องเรียนที่ต้องติดตาม เป็นการแสดงจำนวนสรุปข้อร้องเรียนที่รับแล้วแต่ยังรอ
ดำเนินการต่อ และสามารถคลิกลิงค์ “ข้อร้องเรียนในสังกัดที่ยังไม่ได้ดำเนินการ” และ “ข้อร้องเรียนที่
ต้องติดตาม” เพื่อดูรายการต่างๆได้

ข้อร้องเรียนในสังกัดที่ต้องติดตาม หมายถึง ข้อร้องเรียนภายในสังกัดที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ข้อร้องเรียนที่ต้องติดตาม หมายถึง ข้อร้องเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดนั้นๆ มีไว้เพื่อตรวจสอบสถานะข้อ
ร้องเรียน

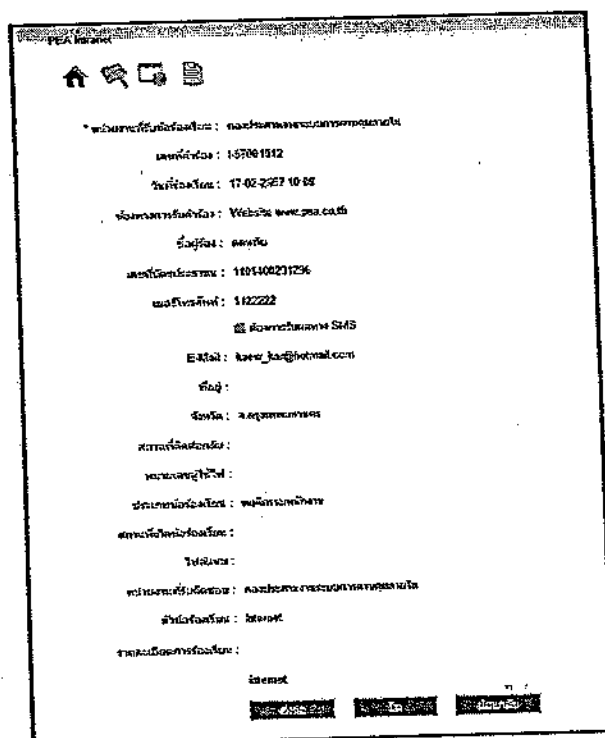
ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้

1. เลือกข้อร้องเรียนที่ต้องการดำเนินการ โดยคลิกที่  ของรายการที่ต้องการเข้าไปดำเนินการ



เลขที่ข้อร้องเรียน	ชื่อ	ตำแหน่ง	สถานะ	ดำเนินการ
1-57001912	ด.ช.กชกร	พนักงาน	รอการดำเนินการ	กดปุ่มติดตาม
1-57000936	ด.ช.กชกร	พนักงาน	รอการดำเนินการ	กดปุ่มติดตาม

2. หลังจากทีคลิก  แล้วระบบจะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังรูปด้านล่างนี้ ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือก
ดำเนินการได้ 2 ส่วน ได้แก่



รายละเอียดข้อร้องเรียน

เลขที่ข้อร้องเรียน : 1-57001912

วันที่ร้องเรียน : 17-02-2557 10:05

ชื่อหน่วยงาน : WebSite www.psa.co.th

ชื่อผู้ร้อง : ด.ช.กชกร

เลขที่บัตรประชาชน : 1101400231236

เบอร์โทรศัพท์ : 1122222

อีเมล : kachak_kachak@hotmail.com

ชื่อผู้ : ด.ช.กชกร

ชื่อหน่วยงาน : บริษัท...

ตำแหน่ง : พนักงาน

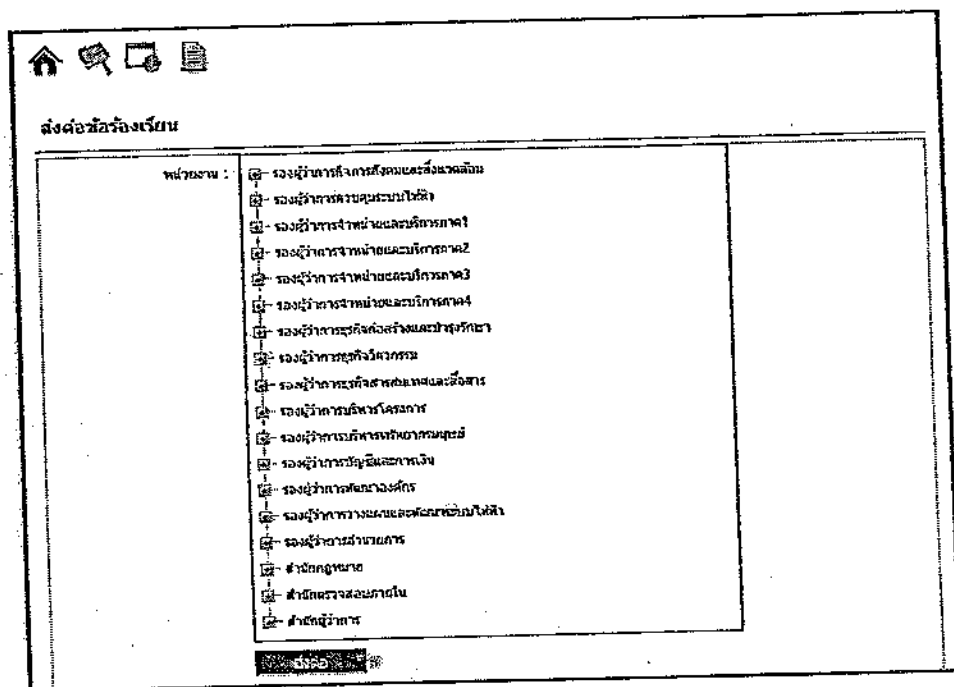
สถานะ : รอการดำเนินการ

ข้อมูลเพิ่มเติม : ...

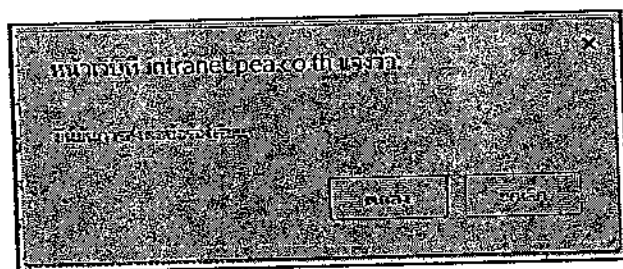
ดำเนินการ : ...

2.1 ส่งต่อ หมายถึงผู้ใช้สามารถส่งต่อข้อร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- เลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นๆ



- ระบบจะ alert เพื่อให้ผู้ใช้นยืนยันในการส่งต่อข้อร้องเรียน



2.2 ปิดข้อร้องเรียน

การปิดข้อร้องเรียนมี 2 กรณีคือ

กรณีที่ 1 เมื่อดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ในช่องข้อมูล “สถานะข้อร้องเรียน” ให้เลือก “ยุติเรื่องร้องเรียน”

กรณีที่ 2 เมื่อต้องการยกเลิกข้อร้องเรียน ในช่องข้อมูล “สถานะข้อร้องเรียน” ให้เลือก “ยกเลิกเรื่องร้องเรียน”

PEA Intranet

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน

เลขที่ปิดคำร้อง :

เลขที่ Record No.

สถานะข้อร้องเรียน :

ผลการดำเนินการ :

ผลการปิดเรื่อง :

ระยะเวลาการดำเนินการ :

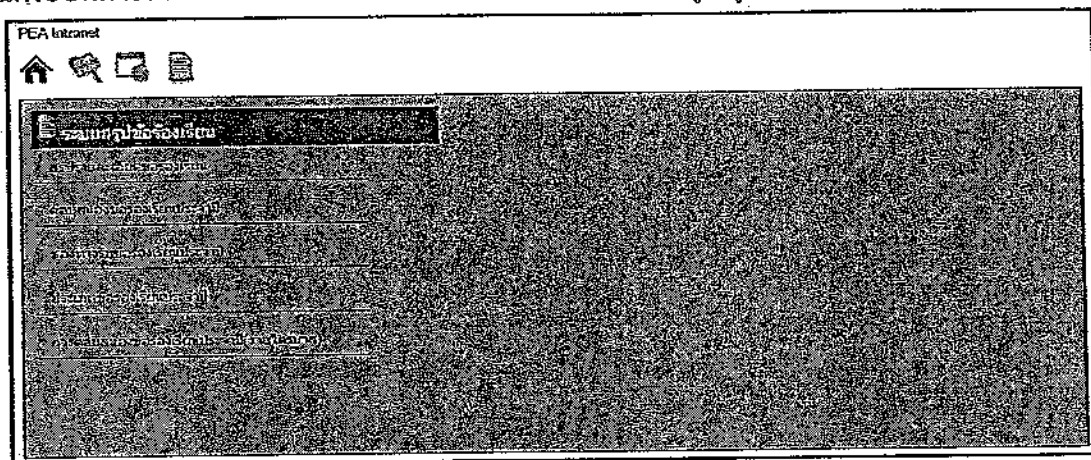
จุดประสงค์การร้องเรียน :

เอกสารแนบการปิด :

วันที่ปิดข้อร้องเรียน :

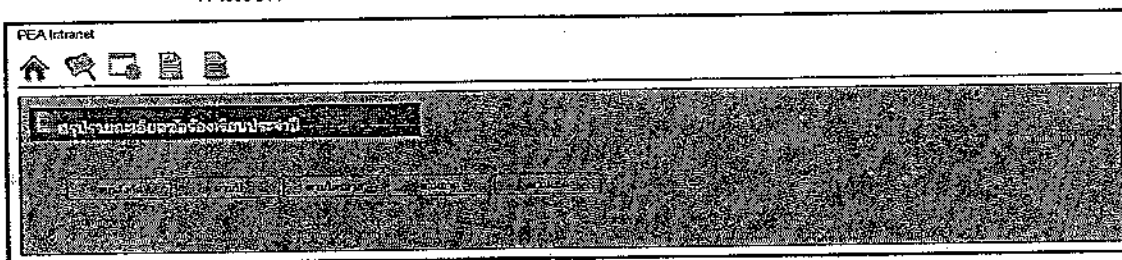
- จากนั้นกรอกรายละเอียดต่างๆ เพื่อปิดข้อร้องเรียน โดยกดปุ่ม “บันทึก”

ในกรอบหมายเลข 6 แสดงผลรายงาน มีลิงค์ “รายงาน” เพื่อเข้าสู่เมนูรายงานต่างๆ ดังนี้



นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเรียกดูรายงานตามเงื่อนไขต่างๆ ได้ดังนี้

- ทุกสังกัด
- ตามปี
- ตามไตรมาส
- ตามภาค
- ตามเขต



เมื่อเรียกดูรายงานแล้ว ผู้ใช้สามารถ export ข้อมูลเป็น excel เพื่อนำไปจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ได้เอง

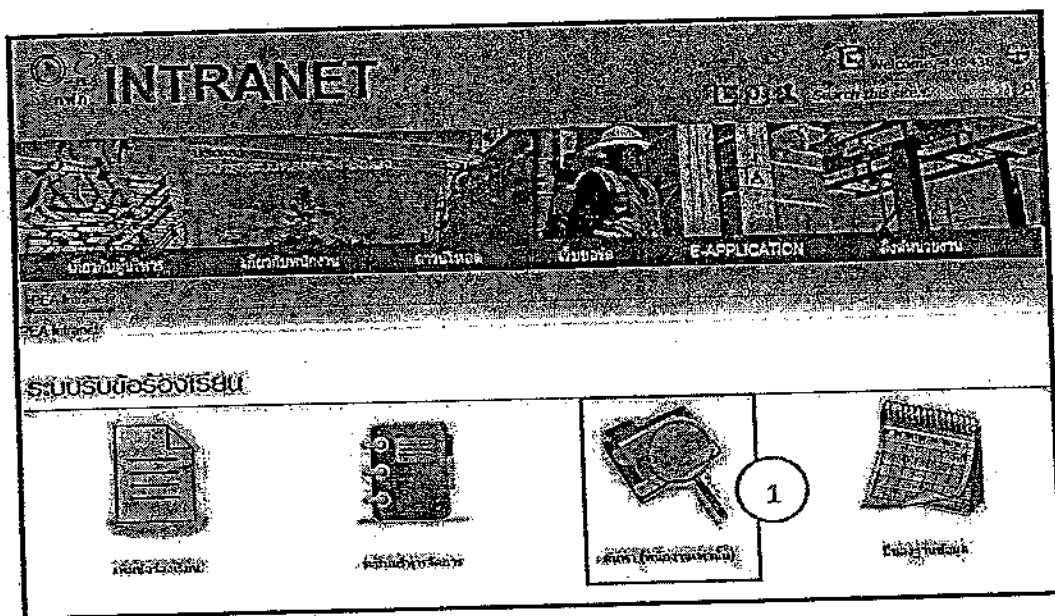
PEA Intranet
ย้อนกลับ | กลับหน้ารายงาน | กลับหน้าหลัก

ปี	จำนวน	ร้อยละ	ปี	จำนวน	ร้อยละ
ไตรมาสที่ 1	214	2	212	0	77.82
รวม	214	2	212	0	77.82
คิดเป็นร้อยละ	77.82	0.73	77.82	0	

หมายเหตุ : รายการขออนุญาตเรียนจะเห็นเฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบเท่านั้น

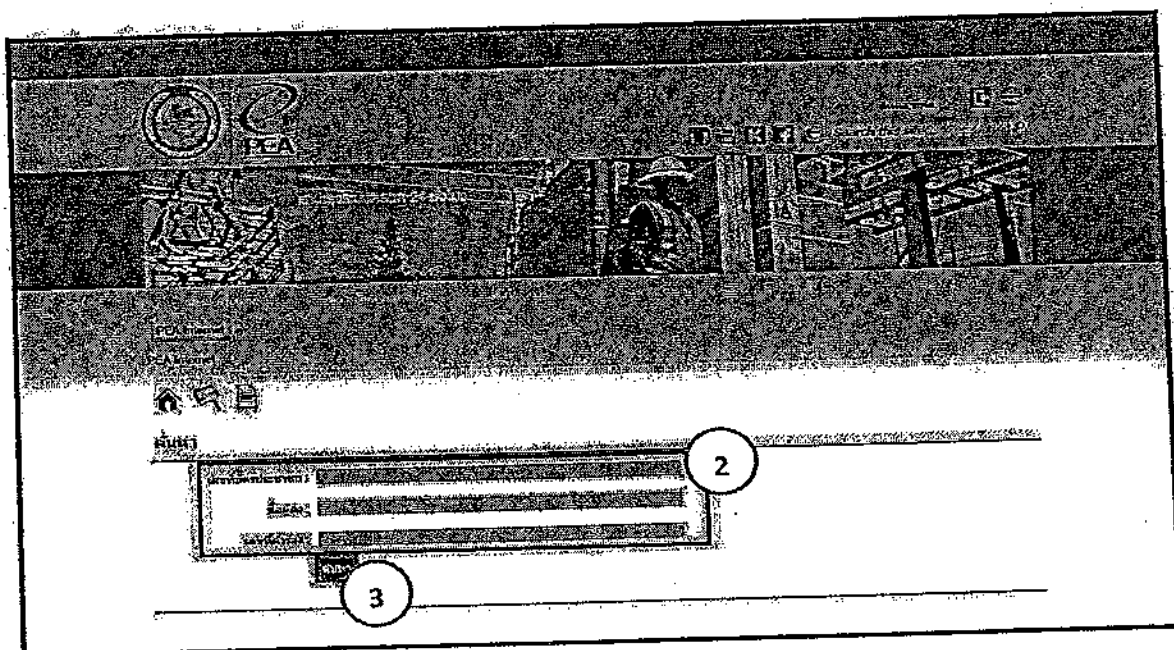
ค้นหา (พนักงานเท่านั้น)

ในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน “ค้นหา (พนักงานเท่านั้น)” 1 ตามรูปที่ 8 เพื่อให้ท่านคลิกเลือกเข้าสู่การค้นหาข้อร้องเรียน



รูปที่ 8

1. เมื่อคลิกเลือกไอคอน ค้นหา (พนักงานเท่านั้น) ระบบจะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 9



รูปที่ 9

ในหน้าจอค้นหาจะมีเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลคำร้อง ดังนี้

- เลขที่บัตรประชาชน
- ชื่อผู้ส่ง
- เลขที่คำร้อง

ในการค้นหาตามเงื่อนไขทั้ง 3 นั้นสามารถกรอกเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งเพื่อค้นหาได้ หรือกรอกเงื่อนไขมากกว่า 1 เงื่อนไขก็ได้ เพื่อให้ระบบค้นหาคัดกรองข้อมูลตามเงื่อนไขได้ดีขึ้น

- เมื่อกรอกเงื่อนไขที่ต้องการค้นหาแล้ว ให้คลิกปุ่ม ค้นหา **3** ในรูปที่ 9 ระบบจะแสดงข้อมูลผลการค้นหาตามเงื่อนไขดังรูปที่ 10

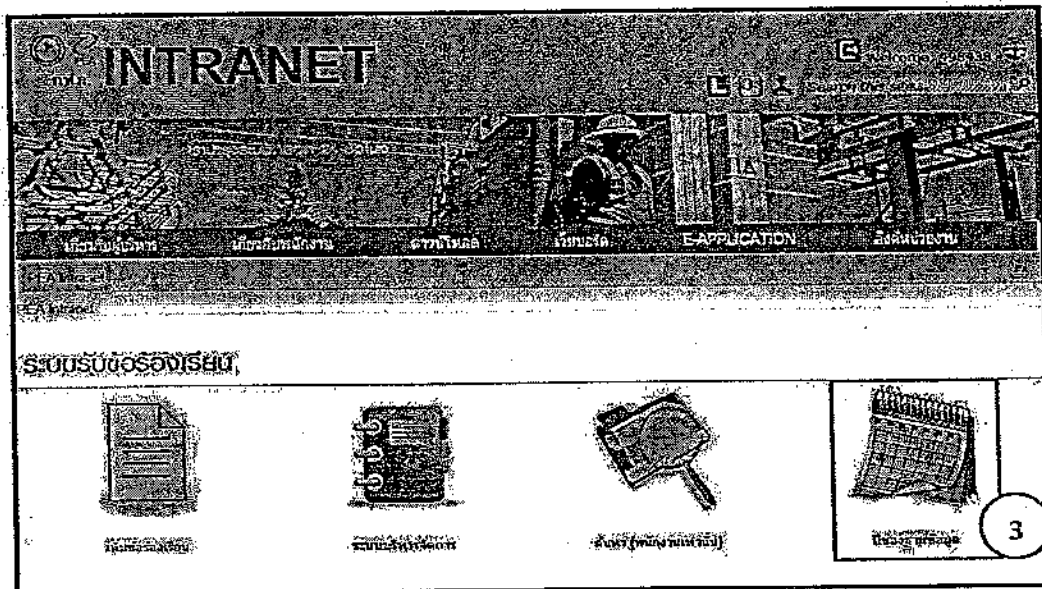
เลขที่เอกสาร เรื่อง	ชื่อเรื่อง	ประเภทเอกสาร เรื่อง	การร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานรับผิดชอบ
 I-56000905	นายกิตติพันธ์ ชัยพรพาณิชย์ (เดิมมาดาม นาย ศิริอมรรณ)	การให้บริการ	การให้บริการ ล่าช้า	ข้อร้องเรียน ใหม่	รองผู้ว่าราชการจังหวัดและ บริหารภาค3

รูปที่ 10

- สามารถดูรายละเอียดของคำร้องโดย คลิก Icon  ของรายการที่ต้องการดูรายละเอียด

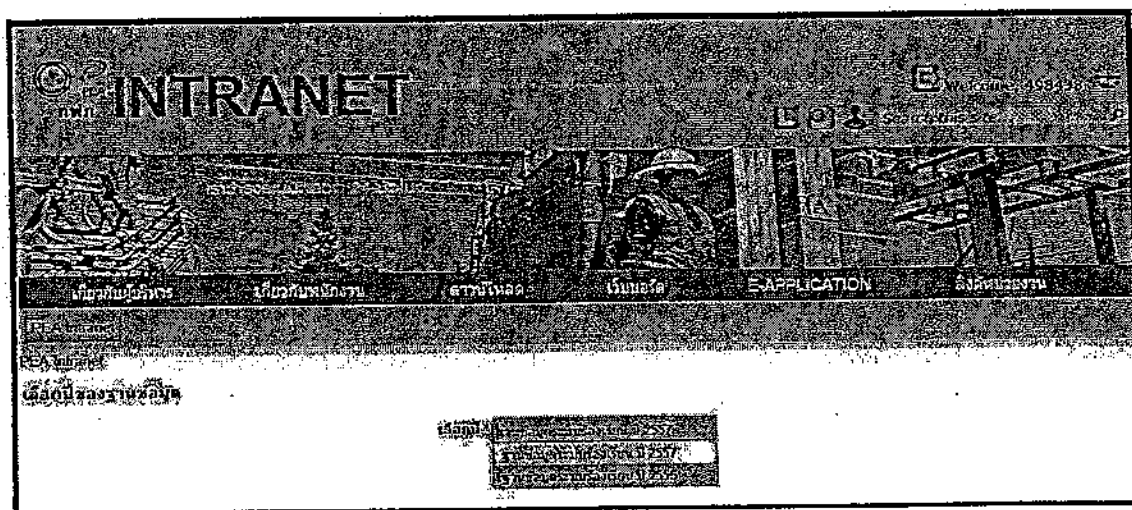
ปีของฐานข้อมูล

เมื่อท่านต้องการจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนในปีฐานข้อมูลอื่นๆ สามารถเลือกปีฐานข้อมูลได้ โดยในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน ปีฐานข้อมูล ให้เลือก ปีของข้อมูลข้อร้องเรียน ดังรูปที่ 11



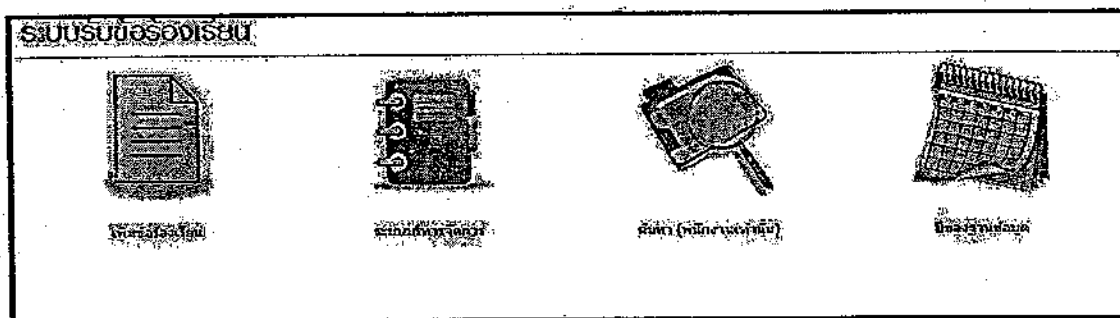
รูปที่ 11

- 1 เมื่อคลิกไอคอน “ปีฐานข้อมูล” 3 ในรูปที่ 11 แล้วระบบจะแสดงหน้าจอต่อไปให้เลือกปีฐานข้อมูล ดังรูปที่ 12



รูปที่ 12

2. เมื่อเลือกปีที่ต้องการเรียกดูแล้วให้กดปุ่ม “ตกลง” หน้าจอจะกลับมายังหน้าหลักข้อร้องเรียน ดังรูปที่ 13 และจากนี้จะเป็นการจัดการข้อมูลตามปีที่ท่านได้เลือกไว้ รวมถึงการแสดงผลข้อมูลข้อร้องเรียนต่างๆ จะเป็นการแสดงผลข้อมูลข้อร้องเรียนในปฏิทินข้อมูลที่ท่านได้เลือกไว้เช่นกัน



รูปที่ 13