

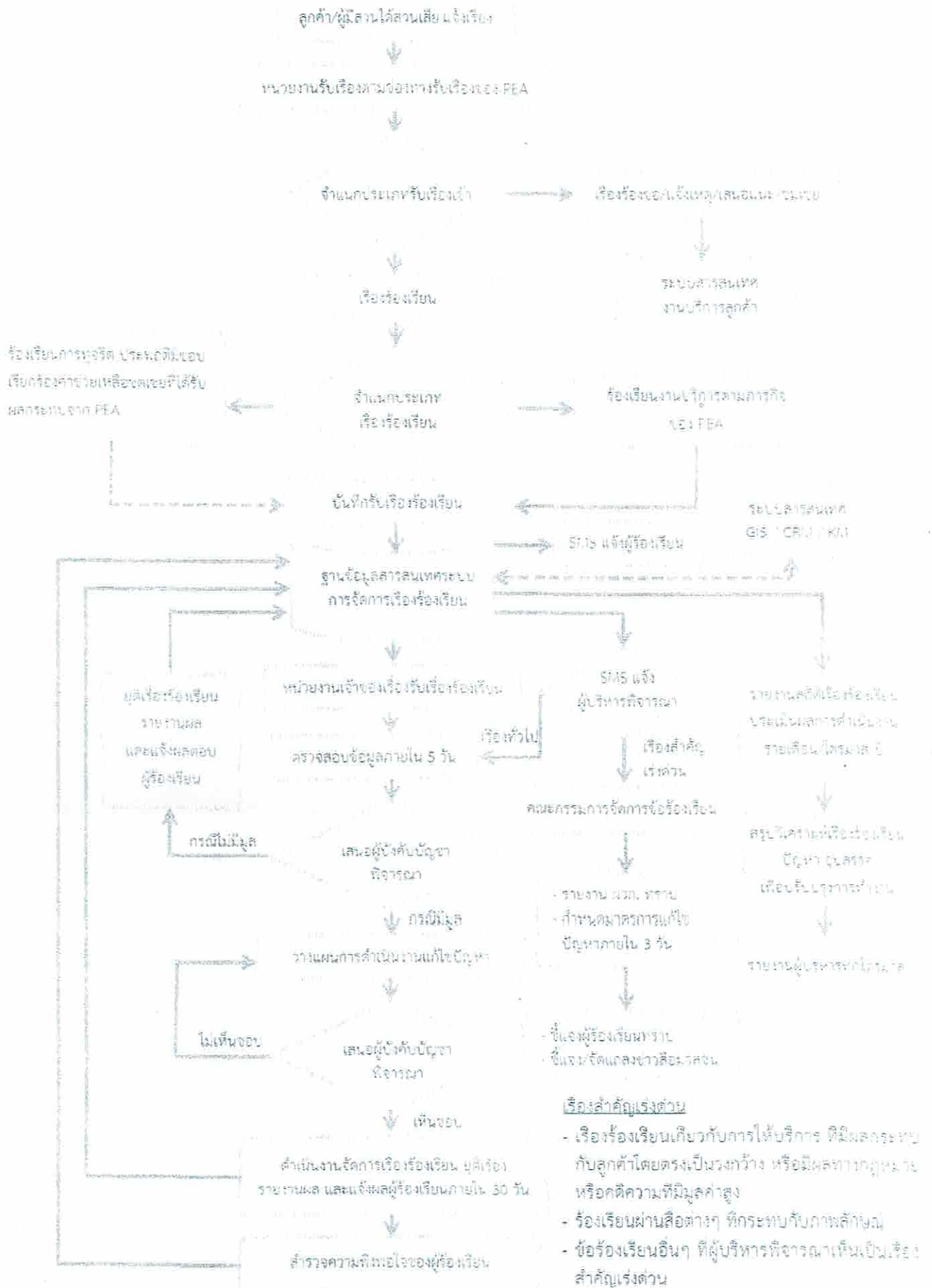


การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ธันวาคม 2557

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/บะแอส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติหรือแจ้งบะแอสต่าง 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 รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- **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 ที่มี ความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตาม มาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/เงิน/ บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้า ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกรับเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ผปส.	Project Tracking
Web Portal สป.น. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ผสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ผปส. ผสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กสฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทย์ ไปรษณีย์	ผปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ผสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ผปส. ผสส. กสฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กฟฟ.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 และอื่นๆ (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 และอื่นๆ (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, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)

2. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง 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 เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน

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

เลขที่ รฟ.ส. 313/2557

เรียน อช. 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), ขก.จท.(ภ1) (คุณศรีธัญญลักษณ์),
ขก.บว.(ภ3) (คุณขจรเกียรติ), หน.ลูกค้าและการตลาด กบว.
(ภ2, ภ4), หน.วป. กฟส., หน.ลค.กบส.(ภ3), หน.บส.กบท.
(คุณตุลิตก), หน.น.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.กฟผ.รังสิต, รฟ.สส.(คุณชาติชาย),
รฟ.นศ.(คุณทัศนีย์), รฟ.บก.(ภ.3)(คุณวิเชียร), อก.บท.
(คุณอภิวัฒน์), อก.บว.(ภ4), อก.บล.(ภ.1), อก.ชช.(น.1)
(คุณอรพินธ์), ขก.จท.(ภ2), ขก.ผส., หน.ลค.กบส.ภพ.1,
หน.วางแผนและพัฒนางานบริการ, กบท.(คุณสุพินดา),
หน.ลค.กบส.(ภ.3)

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 คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
เลขที่ ผสส. ๕๐๓/๒๕๕๗ 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

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งผู้มีรายชื่อนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA อำนาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ที่พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

๒. ข้อมูล

๒.๑ ตัวปัจจุบัน PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับซื้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง (เอกสารแนบ ๑) ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อให้บริการที่ดี ตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๘ เม.ย. ๒๕๕๕

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)					รวม
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	
๒๕๕๔	๑,๖๕๙	๑,๒๒๓	๕๓๐	๒๐๒	๑๖๐	๓,๗๗๔
๒๕๕๕	๑,๓๙๙	๑,๖๗๕	๖๙๖	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. จึงกำหนดให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นหัวข้อตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA ประจำปี ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๒) ประกอบด้วย การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท) และ การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และการบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

๒.๔ จากการพบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงก่อนปี ๒๕๕๗ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๑๓๒๗ PEA Call center นำระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๕ สถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๗ เป็นดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน ทุกประเภท

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
ม.ค. - ก.ย.	๑,๓๖๑	๓๘๕	๒๑๓	๙	๑๐๘	๒,๐๗๖

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗	
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนอง ยุติเรื่อง	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๒,๐๗๖	๒,๕๗๔	๙๖	๙๐	ระดับ ๕

๓) จำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟตก/ไฟดับ และการบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๗	
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	รวม	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๑,๓๖๑	๓๘๕	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. นำระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service and Enterprise Application Integration System) ออกใช้งาน (เอกสารแนบ ๔) ในการนี้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้ประสานงานกับ กพค. ออกแบบ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน บนระบบ e-One Portal โดยให้ช่องทางเข้าสู่ระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ เอ็กซ์ทราเน็ต พร้อมกันนี้ ได้ออกแบบให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม PEA ซึ่งวางระบบไว้ให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กระทรวงมหาดไทย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผล

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๘ กำหนดแผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด 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 แล้วพอสรุบได้ ดังนี้

๒.๘.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่องคัดกรอง จำแนกประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ ติดต่อบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่อง สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ปิดคำร้องเรียน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

๒.๘.๒ การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

กลุ่มลูกค้า	ประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)
๑. อุตสาหกรรม ๒. พาณิชย์	๑. คุณภาพไฟฟ้า ๒. การให้บริการ
๓. บ้านอยู่อาศัย ๔. อื่นๆ	๓. พฤติกรรมพนักงาน ๔. การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า
	๕. การถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า ๖. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย

๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

ช่องทางรับเรื่อง	ระบบบันทึกเรื่อง	แจ้งข้อมูล SMS
๑๑๒๙ PEA Call Center	ระบบ Project Tracking	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน
Web Portal สปท. (www.11190.th) / โทร. ๑๑๑๑)	ระบบ CPN e-One Portal Service	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผจก. ทราบเพื่อสั่งการ/ติดตามงาน
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๗)		
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.		
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม.		
Website PEA (www.pea.co.th)		
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA		ส่ง SMS ภายใน ๓๐ วันภายหลังจากได้รับเรื่องจากลูกค้า - แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ/ปิดเรื่อง
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก		

๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๕๕	ปรับปรุงระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๓๐ วันทำการ	- ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน - ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๕๕	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ PEA ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ผพส. และ ผสท. จัดวางระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถนำออกใช้งานได้ด้วยความเรียบร้อย พร้อมจัดการอบรม/ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้บริหาร/พนักงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๘

๓.๓ ให้ ผพธ. และคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน (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 ติดตามประเมินผลงาน จากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์) รฝ.สส./หัวหน้าคณะทำงาน

(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
อภ.สส./รองหัวหน้าคณะทำงาน

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

(น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ กักดีปัญญา)
ชภ.นผ.(จ๑)/คณะทำงาน

(นายจรรยาเกียรติ อิศวเบญจาง)
ชภ.จท.(จ๓)/คณะทำงาน

(นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวิจิ)
หผ.บล.ภจท.(จ๒)/คณะทำงาน

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

(นางนลินี พรหมอินคำ)
หผ.ว.ภพส./คณะทำงาน

(นายทรงศักดิ์ สกลนิมพร)
ชผ.ธด.ภบล.ภ.๓/คณะทำงาน

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

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

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

(นายสาธิต รุ่งจิรชนานนท์)
รผภ.(ส)

(นายสาธิต รุ่งจิรชนานนท์)
รผภ.(ส)

26 S.A. 2557

รผภ.(ส)

รผภ.(ส) 26 S.A. 2557



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รพท.(ส)

เลขที่ สรท.(ส) ๒๕๖/๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

อ้างถึง อนุมัติ ผวก. ลว. ๑๔ ต.ค. ๒๕๕๖ และ ลว. ๒๙ ต.ค. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

ตามอนุมัติที่อ้างถึง มอบหมายให้ รพท.(ส) เป็นประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกช่องทางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วย PEA ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทางระบบ ๑๖๒๙ PEA Call Center ซึ่งต้องมีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ นายชาติชาย ภูมิรินทร์	รพท.สส.	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์	อก.สส.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓ น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รท.พค.	คณะทำงาน
๑.๔ น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา	ชก.นผ.(จ๑)	คณะทำงาน
๑.๕ นายขจรเกียรติ อัครเบญจาง	ชก.จท.(จ๑)	คณะทำงาน
๑.๖ นางนันท์รัตน์ ปัญญาศรีวิจิตร	หม.บล.ภจท.(จ๒)	คณะทำงาน
๑.๗ นายบรรณบุตร เอี่ยมศิลา	หม.บล.ภจท.(จ๔)	คณะทำงาน
๑.๘ นางนลินี พรหมอันคำ	หม.วป.ภทส.	คณะทำงาน
๑.๙ นายทรงศักดิ์ ลกุลนิยมพร	ชม.ธต.ภทส.ภ.๓	คณะทำงาน
๑.๑๐ นางสุลิดา เตชะคุปต์	หม.บล.ภทส.	คณะทำงานและเลขานุการ
๑.๑๑ น.ส.นุชนาถ มั่นศรี	นวน.๕ ภทส.	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA

๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหาหรือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

อนุมัติ (ลงนามและ)

ลงนาม - ผวก. (ส) (นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

ลงนาม - รพท.(ส) (นางจุฬาพรธน์ แก้ววัฒนะบรร)

ลงนาม (นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

ลงนาม (นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

(นางจุฬาพรธน์ แก้ววัฒนะบรร)

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

รพท.(ส)

อผ.สส.

รพท.(ส)

ผวก.

๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗

๑๕ ก.ย. ๒๕๕๗

๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.ก)๑๑๗/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

เพื่อให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้มีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วที่มีประสิทธิภาพ และได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ในการนี้ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	นายชาติชาย ภูมิรินทร์	รฟ.สส.	หัวหน้าคณะกรรมการ
๑.๒	นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์	อก.สส.	รองหัวหน้าคณะกรรมการ
๑.๓	น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รท.พค.	คณะกรรมการ
๑.๔	น.ส.ศรียัญญลักษณ์ ภักดีปัญญา	ชก.นผ.(จ๑)	คณะกรรมการ
๑.๕	นายจรรยาเกียรติ อัครเบญจาง	ชก.จท.(จ๓)	คณะกรรมการ
๑.๖	นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวิจิ	พม.บล.กจท.(จ๒)	คณะกรรมการ
๑.๗	นายวรบุตร เอี่ยมศิลา	พม.บล.กจท.(จ๔)	คณะกรรมการ
๑.๘	นางนลินี พรหมอินคำ	พม.วป.ภพส.	คณะกรรมการ
๑.๙	นายทรงศักดิ์ สกลนิยมิตร	พม.ธด.กบส.ภ.๓	คณะกรรมการ
๑.๑๐	นางดุสิตา เตชะคุปต์	พม.บล.กลส.	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๑	น.ส.นุชนาก มั่นศรี	น.ว.๕ กลส.	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	คุณภาพไฟฟ้าอื่น ๆ
		ไฟฟ้ากระพริบ
		ไฟฟ้าเกิน
		ไฟฟ้าดับ
		ไฟฟ้าตก
		ไฟฟ้ารั่ว
		ไฟฟ้าลัดวงจร
	การให้บริการ	การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
		การต่อกลับล่าช้า
		แก้ไขเหตุการณ์แอสไฟฟ้าดับล่าช้า
		ขอเงินคืนอื่น ๆ
		งานก่อสร้างล่าช้า
		จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
		ใช้เวลาในการติดต่อธุรกรรม
		ติดต่อ สนง. กฟภ. รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย
		ปิดทำการก่อนเวลา
		ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า
		ไม่มีพนักงานให้บริการ
		หมายเลขโทรศัพท์ สนง. กฟภ. ติดต่อไม่ได้
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
		จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่น ๆ
		จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด
		จดหน่วยล่าช้า
		ชำระเงินเกินและขอเงินคืน
		ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
		ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า อื่น ๆ
		แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
	การทุจริตประพตติมิชอบ	พนักงานละเว้นหน้าที่
		พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
		พฤติกรรมมิชอบ
	อื่น ๆ	Website PEA อื่น ๆ
		Website ชัดข้อง
		Website ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		การดำเนินงานก่อสร้างรูกล้าที่ดินเอกชนหรือบุคคล
		ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต
		ร้องเรียนงานบริการอื่น ๆ
		ร้องเรียนพนักงานจดหน่วยอื่น ๆ
แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ
	การให้บริการ	Web Site PEA
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า
		พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
		อัตราค่าไฟฟ้า
	พฤติกรรมพนักงาน	จนท. ในสำนักงาน
		เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-
	การทุจริต ประพตติมิชอบ	-
	คุณภาพไฟฟ้า	-
	อื่น ๆ	โครงการต่าง ๆ และกิจกรรมพิเศษ
		อื่น ๆ

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ชื่นชม	เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
		อื่น ๆ
แจ้งเบาะแส	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า
	การลักขโมย	การลักขโมย
	อื่น ๆ	อื่น ๆ