



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ธันวาคม 2557

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)

การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือดำเนินการดำเนินการในลักษณะหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/แบบสแล** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งบะและสาร ๓ ที่เกี่ยวข้อง กับ ๖๒๒ เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีบรณาการหรือขอความช่วยเหลือจาก กฟผ. เป็นต้น
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงความเห็น เสนอแนะ หรือเสนอแนะในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- **ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนหรือแจ้งข้อกล่าวหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ซึ่งมิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- **ร้องเรียนงานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือขอรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ จนเป็นประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน เกิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟผ. PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อขอ รับบริการ ได้รับการบริการแล้วแต่ไม่พอใจ ร้องเรียนการให้บริการ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงาน กฟผ. หรือ PEA ได้ หรือ แจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้า
3. การลดหย่อน/ขิงค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับการเป็นธรรมตามกฎหมาย ร้องเรียนข้อบังคับหรือค่าของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ไม่รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า ขาดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติงานแทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่มีการให้บริการ ไม่ให้บริการ รวดเร็วไม่สุภาพ ไม่ยอมลงมือปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีกับ PEA ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ เป็นต้น
5. การดูแลจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นหลักการที่บังคับและได้รับรู้ชัดของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน หลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องอื่นๆ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ พนักงาน พนักงาน และพฤติกรรมพนักงาน เช่น ค่าไฟฟ้าขาด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มีข้อผิดพลาด ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน ไฟฟ้าเกินค่ามาตรฐาน สำนักงานหรือสำนักงานอื่น ๆ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	นสส.	Project Tracking
Web Portal อปท. (www.m112pea.com / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	นสส.	
ศูนย์ดำรงธรรม นย. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	นสส., นสอ.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กพท.	CPN e-One Portal Service
อีเล็คตรอนออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. คลาสสิค กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวี วิทยุ ไปรษณีย์	นสส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	นสส.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	นสส., นสอ. กพท.	
พบาสื่อร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรศัพท์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 หลังจากการระดมสมองระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กพท. ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างจากการสำรวจ กพท.ทั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นต้น

จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอให้บริการโดยตรง
จำนวน 28 แห่ง

ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ
จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่งปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทัน
ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัด 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

ในกรณีระบบจัดการข้อร้องเรียนของ 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 การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การเรียกค่าไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)
2. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. 2545	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. 2558
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า	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 เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี 2545 มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นต้นนับคำนวณระยะเวลา สำหรับแจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

เลขที่ ๒๕๕๗ ๑๖/๒๕๕๗

เรียน อช. ทุกเขต, อผ.วธ.(ภ1-4), อผ.วล., อผ.พท.
อผ.พร. ผอ.ก.พพ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง

เรียน คณะทำงานรฟส.(คุณชาติชาย), อก.บท (คุณอภิวัฒน์),
รท.พล. (คุณอรุณวรรณ), ขก.จท.(ภ1) (คุณศรีธัญลักษณ์),
ขก.บว.(ภ3) (คุณจริยรัตน์), หน.ลูกค้าและการตลาด กว.
(ภ2, ภ4), หน.วป. กฟส., หน.สค.กบส.(ภ3), หน.บค.บท
(คุณสุจิตา) นวน.๕ กบท (คุณนุชนาถ)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. 29 ธ.ค. 2557 ต่อไป



(นายชาติชาย กุมรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘

เรียน คณะทำงาน SEPA หมวด 3 (ผช.๑๓ (ภ3)คุณสุรศักดิ์),
อผ.วธ.(ภ1, ภ3), ผอ.กทพ.รังสิต, รฟ.สส.(คุณชาติชาย),
รฟ.นค.(คุณทัศนีย์), รฟ.บค.(ภ3)คุณวิเชียร, อก.บท,
(คุณอภิวัฒน์), อก.บว.(ภ4), อก.บค.(ภ1), อก.ชน(ภ๑),
(คุณอรพินธ์), ขก.จท.(ภ2), ขก.ผส., หน.สค.กบส.(ภ๑),
หน.วางแผนและพัฒนางานบริการ, กบท(คุณสุพินดา),
หน.สค.กบส.(ภ3)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.
ลว. 29 ธ.ค. 2557 ข้อ 3.3 ต่อไปนี้



(นายชาติชาย กุมรินทร์)

รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานฯ

๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
เลขที่ ผลส.ร.อ.ร./๒๕๕๗ วันที่ ๒๖ ธ.ค. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA
อ้างอิง คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลง ๑๙ ก.ย. ๒๕๕๗
เรียน รพท.(ส)/ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน

๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งผู้มีรายนามท้ายบันทึกฉบับนี้ เป็นองค์ประกอบ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA อันาจหน้าที่ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA วิเคราะห์กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Class Type) ที่พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA และจัดประชุมชี้แจงตรวจดูความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน นั้น

๒. ข้อมูล

๒.๑. ตัวช่วยปัจจุบัน PEA มีวิธีปฏิบัติในการจัดการกับซื้อร้องเรียนของลูกค้า ตามแนวทาง แนวสารแนบ ๑ ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับปรับปรุงยกระดับมาตรฐานเพื่อการให้บริการที่ดี 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 ที่เข้ามาในช่วงปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๖ เป็นดังนี้

๒.๒.๑ จำนวนซื้อร้องเรียน (จำแนกตามประเภทเรื่อง)

ปี พ.ศ.	จำนวนซื้อร้องเรียน (เรื่อง)					รวม
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการลูกค้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหมาย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	
๒๕๕๔	๑,๖๕๖	๑,๐๖๓	๕๓๐	๒๓๒	๑๒๐	๓,๖๐๑
๒๕๕๕	๑,๓๓๓	๑,๖๓๕	๒๙๖	๑๓๖	๑๓๕	๓,๕๓๕
๒๕๕๖	๒,๕๘๓	๒,๘๖๖	๑๕๖	๓๗๐	๒๓๕	๖,๑๑๐

๒.๒.๒ ความสามารถตอบสนองและยุติซื้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายในหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ตอบสนอง/ยุติเรื่องร้องเรียน	% ตอบสนองซื้อร้องเรียน
๒๕๕๔	๓,๖๐๑	๓,๕๑๖	๙๗.๖
๒๕๕๕	๓,๕๓๕	๓,๒๐๓	๙๐.๗
๒๕๕๖	๖,๑๑๐	๕,๑๖๐	๘๔.๖

๒.๓ ในปี ๒๕๕๒ PEA เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงถึง ๑,๖๓๘ เรื่อง ดังนั้น อภท. จึงกำหนดให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นหัวข้อตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA ประจำปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๒) ประกอบด้วย การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ทุกประเภท) และ การลดจำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟฟ้า/ไฟฟ้า และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

๒.๔ จากการทบทวนขั้นตอนกระบวนการและวิธีปฏิบัติของ PEA ในการจัดการข้อร้องเรียนเอกสารแนบ ๒ ในช่วงก่อนปี ๒๕๕๓ พบสภาพปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงและกำหนดกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยได้ทดลองนำมาใช้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการจัดการกับข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๓ แล้วได้แก่ กำหนดให้มีการคัดกรองจำแนกประเภทให้ชัดเจนก่อนรับเป็นเรื่องร้องเรียน กำหนดให้ทุกช่องทางเมื่อรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งไปที่ ๓๓๒๒ PEA Call center นำระบบ Project Tracking มาใช้ในการสรุปวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๕ สถิติจำนวนข้อร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของ PEA ในช่วงปี ๒๕๕๓ เป็นดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน ทุกประเภท

ปี พ.ศ. ๒๕๕๓	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)					
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	จดหน่วย พิมพ์บิล	ไม่มี ไฟฟ้าใช้	อื่นๆ	รวม
ม.ค. - ก.ย.	๑,๓๖๑	๓๘๕	๒๓๓	๕	๑๖๘	๒,๑๕๒

๒) ความสามารถตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันทำการ ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๓	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๓	
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนอง ยุติเรื่อง	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๒,๒๖๒	๒,๒๕๗	๙๙	๙๐	ร้อยละ ๕

๓) จำนวนข้อร้องเรียน (สาเหตุไฟฟ้า/ไฟฟ้า และ การบริการล่าช้า/พฤติกรรมพนักงาน)

ปี พ.ศ. ๒๕๕๓	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)			เปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ปี ๒๕๕๓	
	คุณภาพไฟฟ้า	บริการล่าช้า พฤติกรรมพนักงาน	รวม	เป้าหมาย ระดับ ๕	ผลการ ดำเนินงาน
ม.ค. - ก.ย.	๑,๓๖๑	๓๘๕	๑,๗๔๖	๑,๕๖๔	ร้อยละ ๕

หมายเหตุ: ค่าการณปีปลายปี ๒๕๕๓ จำนวนข้อร้องเรียนข้อ ๓) รวมประมาณ ๒,๒๕๐ เรื่อง ได้คิดระดับ ๕.๐๐

๒.๖ ตามอนุวัติ รพท.(ธส) ลว. ๓ ธ.ค. ๒๕๕๓ ให้ กพท. นำระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ และบูรณาการระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service and Enterprise Application Integration System) ออกใช้งาน (เอกสารแนบ ๔) ในการนี้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศฯ รพท.(ธส) ร้องเรียนของ PEA ได้ประสานงานกับ กพท. ออกแบบ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน บนระบบ e-One Portal โดยให้ช่องทางเข้าสู่ระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และ เอ็กซ์ทราเน็ต พร้อมกันนี้ ได้ออกแบบให้ทั้ง ๒๕ แห่งการให้บริการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม PEA ซึ่งวางระบบไว้ให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ติดตาม และรายงานผล

๒.๗ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรขององค์การมหาชนระบบ SIFA (OFIS Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๓ กำหนดแผนงานตอบสนองโอกาสในการปรับปรุงหมวด ๓.๒ ความสัมพันธ์กับลูกค้า “วางแผนระบบการจัดการข้อร้องเรียน” มอบหมายให้ รพท.(ธส) เป็นผู้รับผิดชอบ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๘ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้พิจารณาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างเป็นระบบ (เอกสารแนบ ๕ โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type) และยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้นำระบบ Project Tracking และ ระบบ CPN e-One Portal Service มาใช้ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑๐ พ.ค. ๒๕๖๓ คณะทำงานฯ ได้ทำการจัดประชุมชี้แจงกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีปฏิบัติใหม่ให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต เพื่ารณาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นผ่านทางระบบ VDO Conference แล้วทบทวนไปตั้งนี้

๒.๘.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ประกอบด้วย กำหนดช่องทางรับเรื่อง/จัดการเรื่อง/แจ้งประเภทเรื่อง รับ/บันทึกคำร้องเรียนบนระบบสารสนเทศ ติดต่อพบปะผู้ร้องขอข้อมูล/ชี้แจงเรื่อง สรุปประเด็นข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการ/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา จนมีวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ปิดคำร้องเรียน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

๒.๘.๒ การจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน (Case Type)

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

๒.๘.๓ ช่องทางรับเรื่องกับระบบสารสนเทศบันทึกรับเรื่อง และการแจ้งข้อมูล SMS

ช่องทางรับเรื่อง	ระบบบันทึกรับเรื่อง	แจ้งข้อมูล SMS
๑๑๑๑ PEA Call Center	ระบบ Project Tracking	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีจากหลังรับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผ.จก. ทราบเพื่อจัดการ/ติดตามงาน
Web Portal สมท. (www.psa.go.th / โทร. ๑๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. ๑๕๖๖๖) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารมวลชน สื่อมวลชน ตู้ ปณ. ๒๕๑๑ ปณ.ศ. หลักสี่ กทม. Website PEA (www.pea.co.th) รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ระบบ CPN e-One Portal Service	ส่ง SMS ภายใน ๑๕ นาทีจาก หลังรับเรื่องจากลูกค้า - รับเรื่องแจ้งลูกค้า ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตาม - รับเรื่องแจ้ง ผ.จก. ทราบเพื่อจัดการ/ติดตามงาน ส่ง SMS ภายใน ๓๐ วันจากหลังรับเรื่องจากลูกค้า แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ลูกค้าทราบในสัปดาห์

๒.๘.๔ การกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๕๕	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค/เขียนมา	ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๓๐ วันทำการ	- ร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน - ร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๗ วัน

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๔๕	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 เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี จึงเสนอข้ออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ ให้นำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และค่าเป้าหมายที่ปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามข้อ ๒.๘ มาใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

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

๓.๓ ให้ ฝพธ. 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 ในระยะเริ่มต้น ให้คณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ติดตามประเมินผลจากนั้นให้พิจารณาเสนอข้ออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวท. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์) ร.ม.ล./หัวหน้าคณะทำงาน

(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
อ.ก.ส./รองหัวหน้าคณะทำงาน

(น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ)
ร.ก.พค./คณะทำงาน

(น.ส.ศรีธิญญลักษณ์ กาศิปัญญา)
ช.ก.นพ.(จล)/คณะทำงาน

(นายจอร์เกียรี อัครบุญอาจ) (นางนันทิณี ปัญญาศรีนิม)
ช.ก.จท.(จล)/คณะทำงาน นพ.บ.ล.กจท.(จ๒)/คณะทำงาน

(นายวราบุตร เอี่ยมศิลา) (นางนันทิณี ธรรมอินทร์)
นพ.บ.ล.กจท.(จ๒)/คณะทำงาน นพ.บ.ล.กจท.(จ๒)/คณะทำงาน

(นายทรงศักดิ์ สกลนัยมพร)

(นางอุลลิตา เตชะคุปต์)

(น.ส.นุชนาถ มีนศรี)

นพ.อ.ต.ก.บ.ล.ก.ต./คณะทำงาน นพ.บ.ล.ก.ส./คณะทำงานและเลขานุการ นพ.น.๕ ก.ส./คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวท.

(นายสาธิต รุ่งจิรธนาภรณ์)
ร.ม.ก.(ส)

(นายสาธิต รุ่งจิรธนาภรณ์)

3 ก.ย. ๒๕๕7

ร.ม.ก. ๒๕ ๕ ก. ๒๕๕7



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รพภ.(ส)

เลขที่ สรภ.(ส) ๒๕๖/๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

อ้างถึง อนุมัติ ผวก. ลว. ๓๔ ค.ค. ๒๕๕๖ และ ลว. ๒๗ ค.ค. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

ถึง ผวก.

วันที่ ๖ ก.ย. ๕๗

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม

วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๕๗

เลขที่ ๒๕๕๗

ตามอนุมัติที่อ้างถึง มอบหมายให้ รพภ.(ส) เป็นประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกช่องทางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วย PEA ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทางระบบ Call Center ซึ่งต้องมีการทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ นายชาติชาย ภูมิรินทร์	รพ.สส.	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ นายอภิวัฒน์ บัญชาจารย์	อภ.สส.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓ น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รภ.พท.	คณะทำงาน
๑.๔ น.ส.ศรีธัญญลักษณ์ ถักติปัญญา	ชภ.นพ.(๑๑)	คณะทำงาน
๑.๕ นายขจรเกียรติ อัครเบญจาง	ชภ.จท.(๑๓)	คณะทำงาน
๑.๖ นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ	พ.บ.ล.ภจท.(๑๒)	คณะทำงาน
๑.๗ นายบรรณบุตร เอี่ยมศิลา	พ.บ.ล.ภจท.(๑๔)	คณะทำงาน
๑.๘ นางนลินี พรหมอินคำ	พ.ว.ป.ภพส.	คณะทำงาน
๑.๙ นายทรงศักดิ์ ลกุลนิยมาพร	พ.บ.ล.ภบ.ภ.๓	คณะทำงาน
๑.๑๐ นางสุลิดา เดชะคุปต์	พ.บ.ล.ภคส.	คณะทำงานและเลขานุการ
๑.๑๑ น.ส.นุชนาถ มั่นศรี	พ.ว.๕ ภคส.	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 หรือชี้แจงได้ทางความเหมาะสม

อนุมัติ ผวก. (๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในคำสั่งต่อไป

17 ก.ย. 2557

(นายสาธิต รุ่งจิรธนาภรณ์) รพภ.(ส)

(นางจุฑาพรรณ แก้ววัฒนะบวร) อ.ผ.สส.

๑๙ ก.ย. ๒๕๕๗

(นายสาธิต รุ่งจิรธนาภรณ์) รพภ.(ส)

(นายนำชัย ห่อวัฒนตระกูล) ผวก.

1 / 1.ย. 2557



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก)๑๑๗/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

เพื่อให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ได้มีการพบทบทวนกระบวนการให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผล และนำมาใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

ในการนี้ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	นายชาติชาย ภูมิรินทร์	รฟ.สส.	หัวหน้าคณะกรรมการ
๑.๒	นายอภิวัฒน์ บัญชาจากรัตน์	อภ.สส.	รองหัวหน้าคณะกรรมการ
๑.๓	น.ส.อรุณวรรณ สิงห์ทองวรรณ	รภ.พล.	คณะกรรมการ
๑.๔	น.ส.ศรียุทธธัญลักษณ์ ภักดีปัญญา	ชภ.นผ.(จ๑)	คณะกรรมการ
๑.๕	นายจรรยาเกียรติ อัครเบญจาง	ชภ.จท.(จ๑)	คณะกรรมการ
๑.๖	นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวิจิตร	พผ.บส.ภจท.(จ๒)	คณะกรรมการ
๑.๗	นายวรบุตร เอี่ยมศิลา	พผ.บส.ภจท.(จ๔)	คณะกรรมการ
๑.๘	นางนลินี พรหมอินคำ	พผ.วป.ภพล.	คณะกรรมการ
๑.๙	นายทรงศักดิ์ สกฤตนิยมพร	พผ.ธช.ภบส.ภ.๓	คณะกรรมการ
๑.๑๐	นางตุลิดา เดชะคุปต์	พผ.บส.ภสส.	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๑	น.ส.นุชนาก มั่นศรี	นวน.๕ ภสส.	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ วิเคราะห์ กำหนดจำแนกประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน (Case Type) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ๒.๒ ทบทวนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนทุกช่องทางของ PEA
- ๒.๓ พิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA
- ๒.๔ จัดประชุมชี้แจงความรู้ความเข้าใจพร้อมจัดทำคู่มือเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ๒.๕ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหาหรือ ให้อำนาจ 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
		แก้ไขเหตุการณ์แสงไฟฟ้าดับล่าช้า
		ขอเงินคืนอื่น ๆ
		งานก่อสร้างล่าช้า
		จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
		ใช้เวลาในการติดต่อธุรกรรม
		ติดต่อ สนง. กฟภ. รอสาายนานมากและไม่มีผู้รับสาย
		ปิดทำการก่อนเวลา
		ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าส่งหน้า
		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
	การทุจริตประพฤติมิชอบ	พนักงานละเว้นหน้าที่
		พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
		พฤติกรรมมิชอบ
	อื่น ๆ	Website PEA อื่น ๆ
		Website ชัดช่อง
		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 ประพฤติมิชอบ	-
	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
		อื่น ๆ
	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
แจ้งเบาะแส	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า
	การลักขโมย	การลักขโมย
	อื่น ๆ	อื่น ๆ