



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.แม่ฮ่องสอน รวม กฟส., กฟย.ในสังกัด

สายงานการไฟฟ้าภาค 1
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)
จังหวัดเชียงใหม่
แผนกบริการลูกค้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(ครั้งที่ 1)

อนุมัติ
(ลงชื่อ).....
(นายสมพงษ์ ปุณณนท)
ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน
.....5.กรกฎาคม.2560.....

A-WM-01

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดแม่ฮ่องสอน จัดทำขึ้นโดย แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) ซึ่งมีความตระหนักว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กร คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าและบริการ ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารสามารถรับรู้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน รวมไปถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียนแล้ว จะมีวิธีแก้ปัญหาที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร

ซึ่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดแม่ฮ่องสอนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง การจำแนกประเภท หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกฯ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการจัดการและมาตรฐานงานในแต่ละกระบวนการ ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ครอบคลุมถึงการไฟฟ้าฯ ในสังกัดทุกแห่ง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอแม่สะเรียง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปาย ตลอดไปจนถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยที่สังกัดด้วย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน หวังว่าจะเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ที่มีประโยชน์และยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะหรือหากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามได้ที่ แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน (กฟจ.มส.) โทร.(053) 695018



แผนกบริการลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)จังหวัดเชียงใหม่

สายงานการไฟฟ้าภาค 1

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	2
2. ขอบเขตและช่องทางการรับข้อร้องเรียน	2
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
5. ผังการไหลของกระบวนการ	7-10
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart : SIPOC)	11-13
7. มาตรฐานงาน	14
8. ระบบติดตามประเมินผล	14
9. เอกสารอ้างอิง	15
10. แบบฟอร์มฯ ที่ใช้ / ระบบงาน SAP อื่นๆ	16
11. ภาคผนวก	17
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ.แม่ฮ่องสอน, กฟส. กฟย.ในสังกัด	18-20
- อนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) พร้อมลายมือชื่อคณะกรรมการ ลงนามเซ็นรับทราบ	21-25
- อนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ภ3) 423/2558 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2558 เรื่อง การยกระดับคุณภาพ บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	26-29
- คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ตาม SLA	30-31
- คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ ปี 2558	32-37
- ข้อตกลง SLA - P5	38-43
- กระดาษทำการ 8 ช่อง	44-45
- คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	46-56
- แบบฟอร์มฯ CPN-001/CPN-002/CPN-003/CPN-004/CPN-005	57-61
- แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลการจัดการรับข้อร้องเรียน	62
- การเข้าใช้งานโปรแกรม E-One Portrol	63-68
- รายชื่อผู้จัดทำ	69

1. วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการไฟฟ้าฯ ในสังกัดทุกแห่ง มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ 6 ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (อนุมัติ ผวก. ลว.6 พ.ย. 2558) กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เร่งรัดการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ นำไปสู่การลดข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ กฟภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี มี แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) เป็นหลักในการบริหารจัดการและประสานงานกับแผนกฯ ต่างๆ รวมไปถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่างๆ แผนกบริการลูกค้า จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตและช่องทางการรับข้อร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทำการแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. PEA Call center 1129
2. Website ของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) : www.1111.go.th
3. ศูนย์ดำรงธรรมฯ
4. Website ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA.) : www.pea.co.th
5. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ บริเวณหน้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน
6. PEA Mobile App
7. สื่อมวลชน
8. เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร
9. แจ้งโดยตรงที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการ โดยจะนำข้อร้องเรียนนั้นเข้าสู่กระบวนการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารกับผู้ร้องเรียน เพื่อให้ทราบแนวทางการแก้ไข ภายใน 5 วันทำการ และปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ตลอดจนการบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศและนำข้อมูลไปสรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์หาสาเหตุหาแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารให้ได้ทราบ

3. คำจำกัดความ

3.1 การร้องเรียน หมายถึง เหตุการณ์ที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ได้แจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ แบ่งเป็นประเภทๆ ได้ ดังนี้

ประเภท ข้อร้องเรียน	ความหมาย
คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก/ไฟดับ/ไฟเกิน)	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้ไฟเกิดความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจ
การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. เช่น ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระเบิดคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ 1129 Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
จดหน่วย/พิมพ์บิล	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ร้องเรียนหรือ กฟภ. เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับ กฟภ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน พนักงานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือมีพฤติกรรมในทางทุจริต เป็นต้น
ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง
อื่นๆ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการจดหน่วย/พิมพ์บิลและพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน ฯลฯ เป็นต้น

3.2 การร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า และอื่นๆ เป็นต้น

3.3 การแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ กฟภ.ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะที่ปกติ หรือแจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสงไฟที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) แจ้งเหตุพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมทุจริต แจ้งเหตุเห็นการละเมิด เป็นต้น

3.4 การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ติชม/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ.

3.5 ทุจริตประพฤติดมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝบป.(น1) ถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

3.6 การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หมายถึง การที่ กฟภ.งดจ่ายไฟฟ้าในกรณี ดังต่อไปนี้

- 3.6.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงินค่าไฟฟ้าหรือหนี้สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการใช้ไฟฟ้าตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3.6.2 ไม่เพิ่มหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่ กฟภ. กำหนด
- 3.6.3 มีการขายหรือต่อพ่วงไฟฟ้านอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำร้องหรือสัญญาการซื้อขายไฟฟ้า
- 3.6.4 ระบบไฟฟ้าภายในไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ สามารถเกิดอันตรายได้ทั้งมนุษย์ สัตว์ รวมถึงสิ่งอื่นด้วย
- 3.6.5 ละเมิดการใช้ไฟฟ้าหรือกระทำการใดๆ เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าที่ทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหายและไม่ยินยอมชดเชยค่าเสียหายตามที่ กฟภ. ได้เรียกเก็บ
- 3.6.6 กระทำการอันอาจทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรือเกิดอันตรายหรือการใช้ไฟฟ้าที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น
- 3.6.7 กฟภ. พิจารณาเห็นว่า การจ่ายไฟฟ้านั้นกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของชาติ
- 3.6.8 ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของ กฟภ.

หมายเหตุ : การร้องขอ การแจ้งเหตุ การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าไม่นับเป็นการร้องเรียน

3.7 การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ สืบสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลามาตรฐานของ กฟภ. 30 วัน

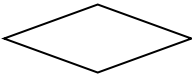
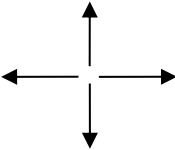
ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน กฟภ.จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.8 **มาตรฐานของ กฟภ.** หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการที่มีผลบังคับใช้ ประกอบด้วย มาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) มาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

3.9 **การคัดกรองข้อร้องเรียนซ้ำ** หมายถึง กรณีมีข้อร้องเรียนเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในช่วงเวลาและสถานที่เดียวกัน จำนวนมากกว่า 1 เรื่องให้พิจารณาเป็น 1 ข้อร้องเรียน

3.10 **ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือ Web Patrol ของ สปน.** หมายถึง ระบบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือ กฟภ. ใช้ในการติดต่อสื่อสารบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

3.11 **ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)** คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.11.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.11.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.11.3		คือ การตัดสินใจ
3.11.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.11.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.11.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.11.7		คือ ฐานข้อมูล
3.11.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีหน้าที่ กำกับดูแล สั่งการ มอบนโยบายพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถเรียกเชิญส่วนเกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือประชุมได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

4.2 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ทำหน้าที่ กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามข้อร้องเรียนในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการปิดข้อร้องเรียน โดยมีเลขาฯ ทำหน้าที่ ตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศและรายงาน รวมถึงสรุปรายงานให้ ผจก.มส. และ กพน.1 ทราบ

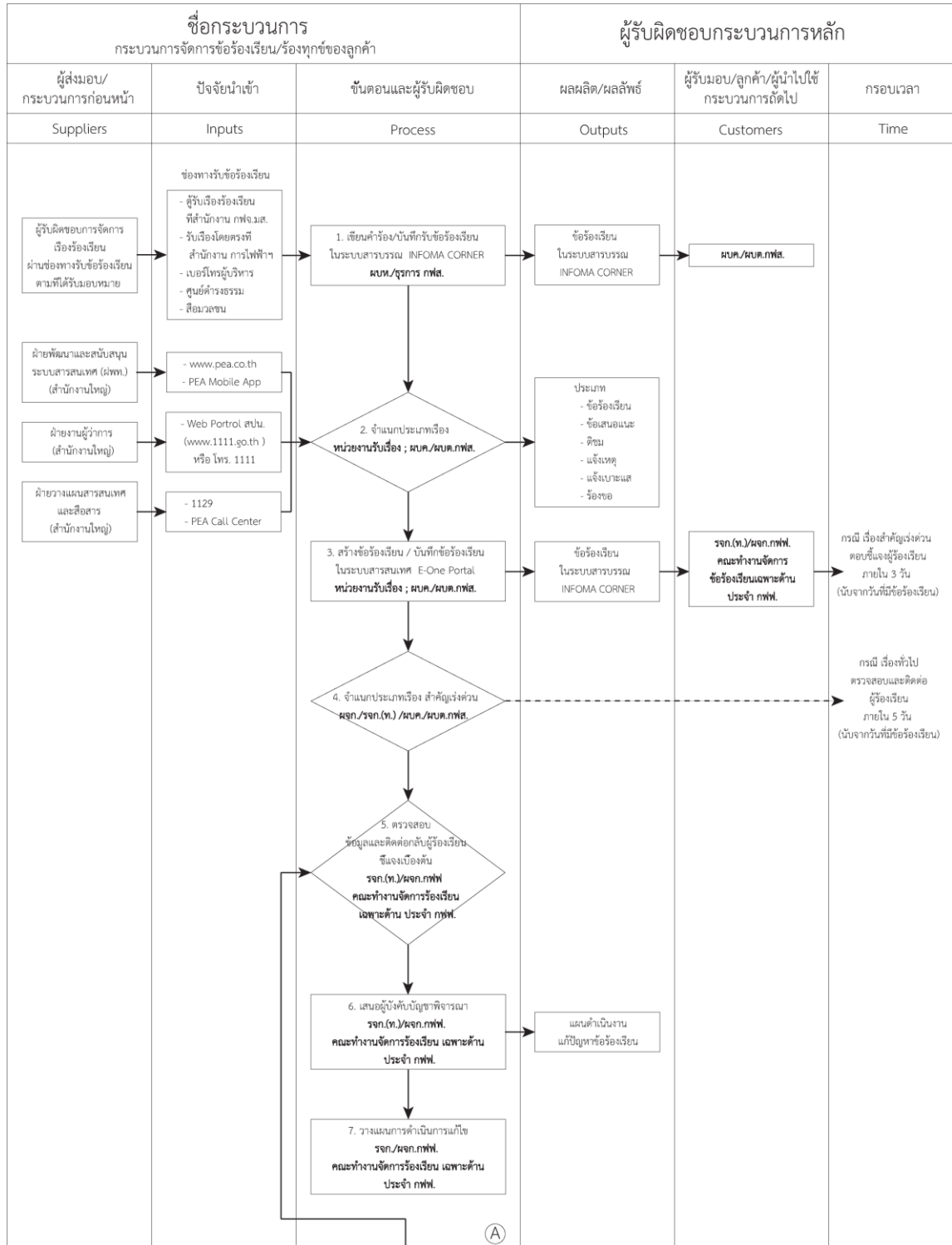
4.3 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละด้านของ กฟฟ. ทำหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการ แก้ไข ตามขั้นตอนมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานของ กฟผ. ตลอดจนชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด เขียนรายงานตามแบบฟอร์มฯ CPN-001, CPN-002, CPN-003, CPN-004 และ CPN-005 ทำการปิดข้อร้องเรียนในระบบ E-One Portal ให้สมบูรณ์ เพื่อรวบรวมสรุป รายงาน ผจก.กฟฟ. เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ ถ้าเป็น กฟส.ให้รายงานต้นสังกัดทราบ

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) แบบ SI-POC

แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

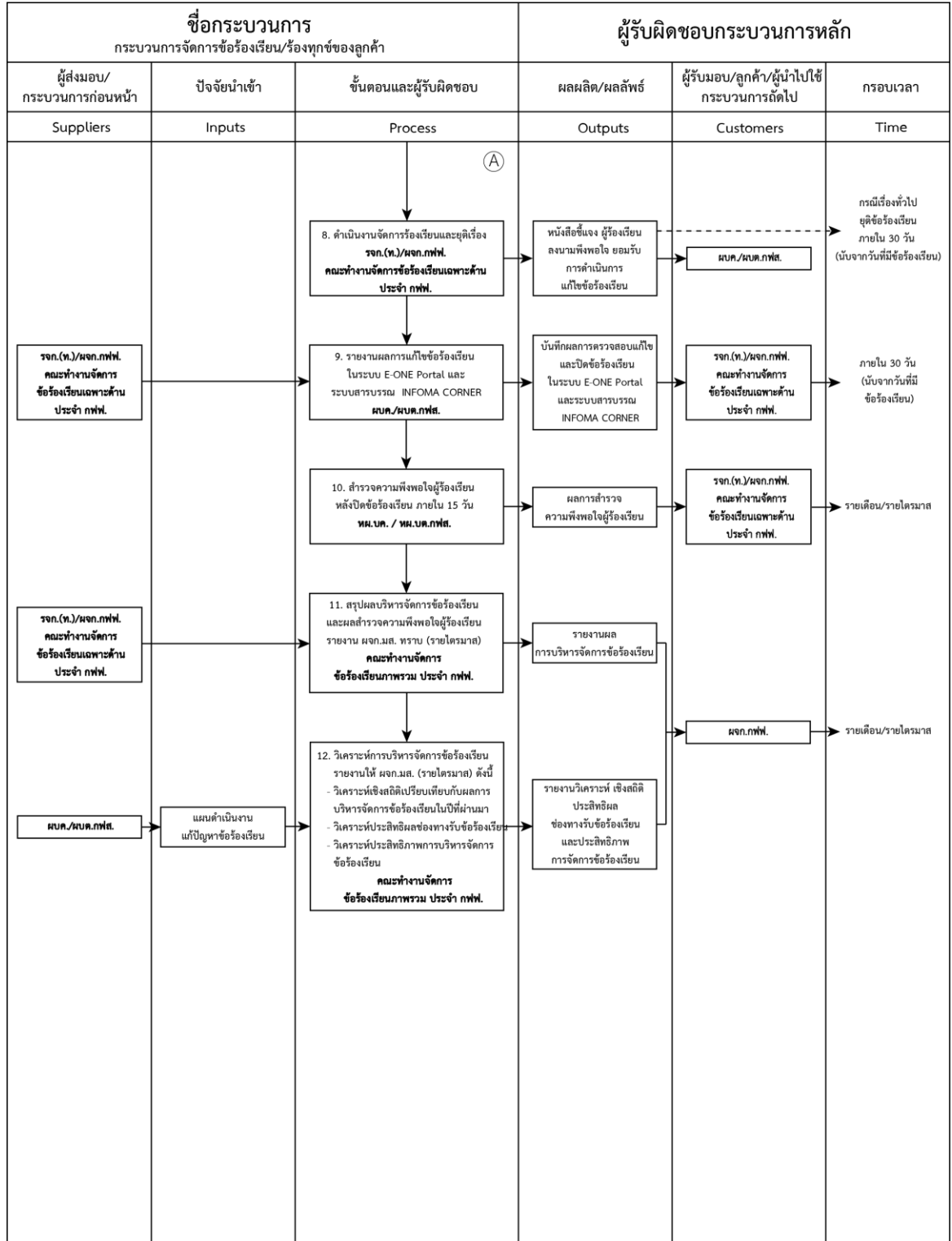
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, สาขาย่อย

แผ่นที่ 1/2



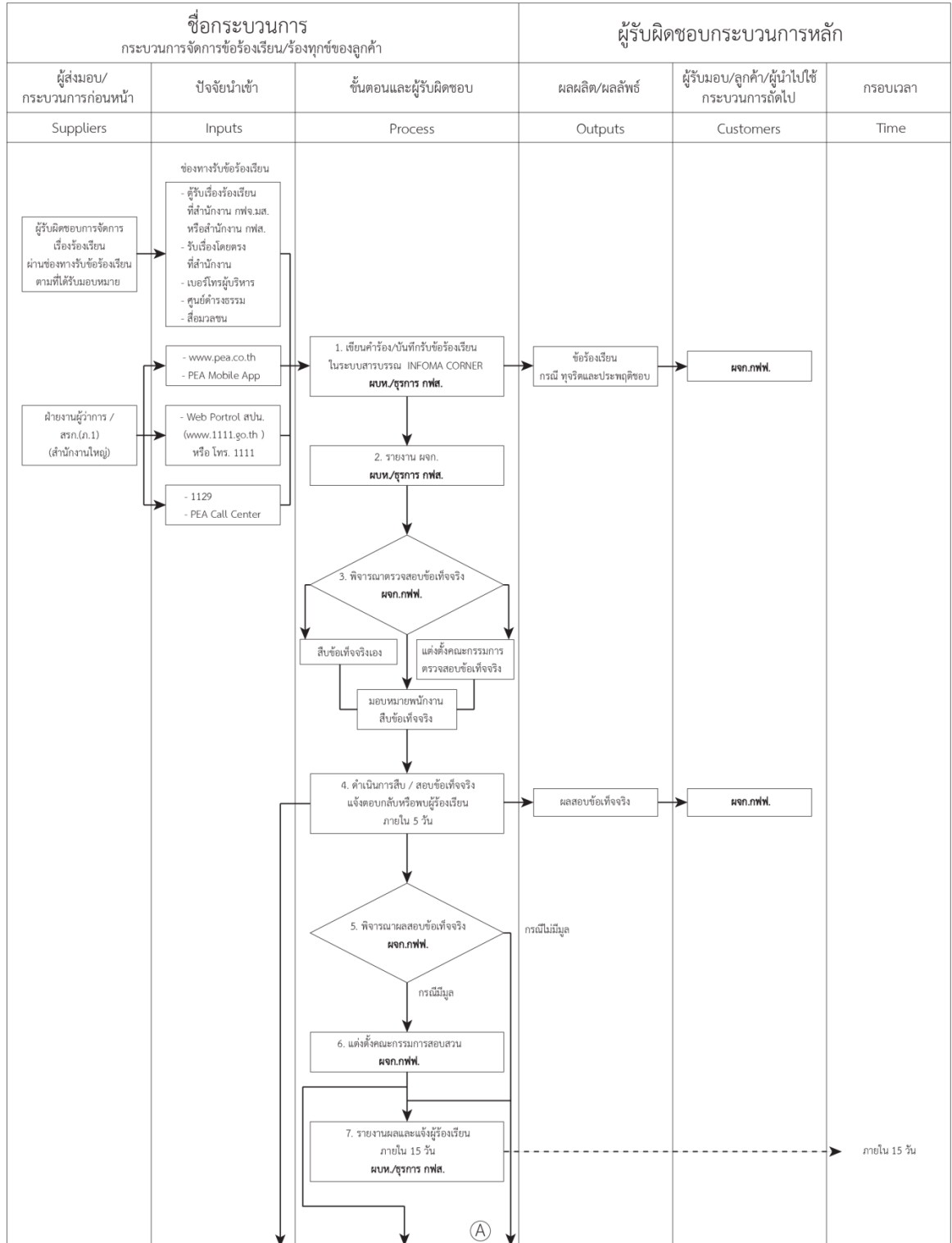
แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, สาขาย่อย

แผ่นที่ 2/2



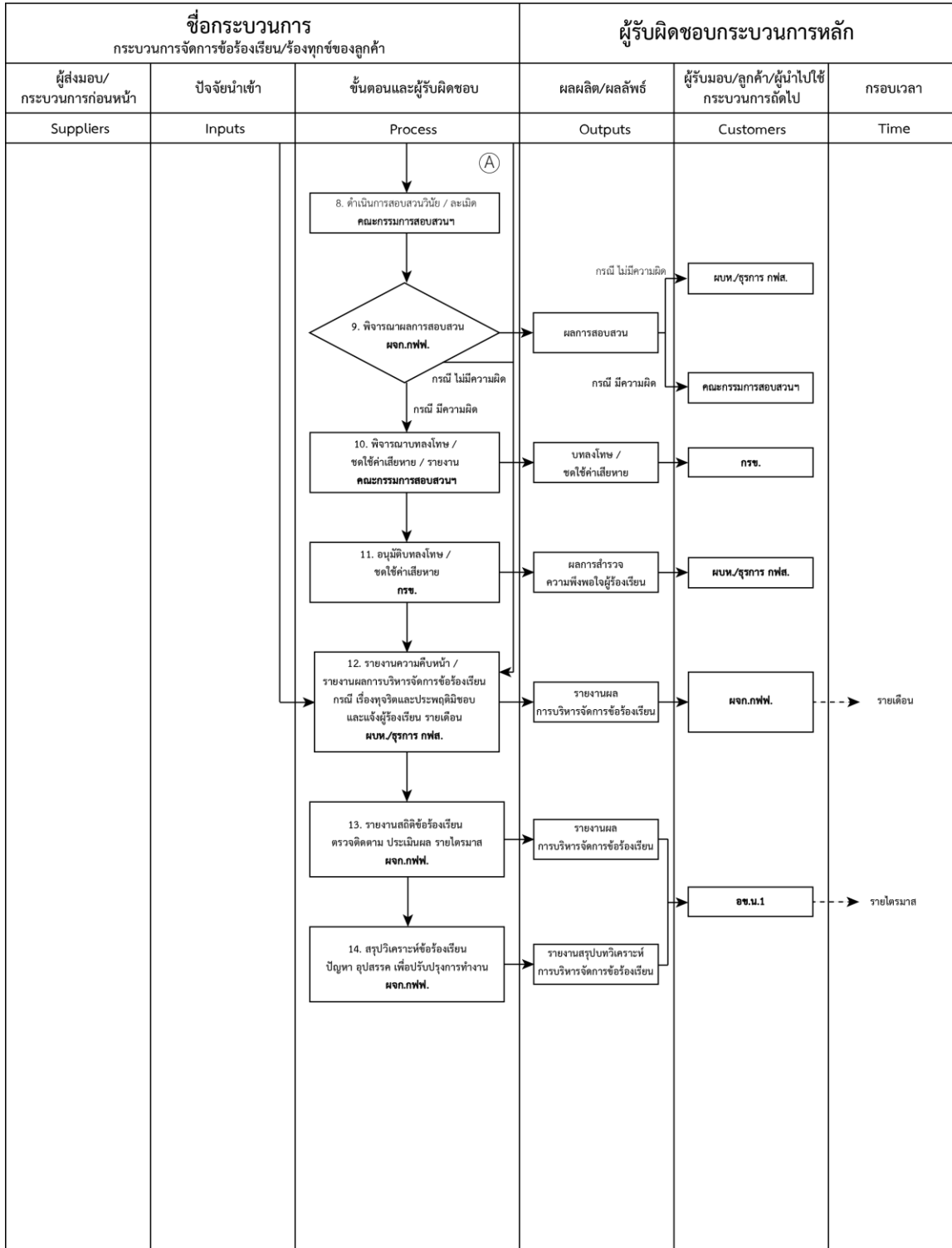
แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรณีทุจริตและประพฤติมิชอบ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, สาขาย่อย

แผ่นที่ 1/2



แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรณีทุจริตและประพฤตินิชอบ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, สาขาย่อย

แผ่นที่ 2/2



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

* การจัดการข้อร้องเรียน

6.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

6.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะที่สำนักงาน กฟจ.แม่ฮ่องสอนเป็นประจำทุกวัน และหรือร้องเรียนที่ กฟฟ.ในสังกัด รวบรวมเอกสารคำร้อง หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องและรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

6.1.2 ผู้บริหาร กฟจ.แม่ฮ่องสอนและ กฟฟ.ในสังกัด รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ แบ่งได้ดังนี้

- ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ

- ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ แผนกบริหารงานทั่วไป กฟจ.แม่ฮ่องสอนและเจ้าหน้าที่ธุรการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาฯ จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER สอดคล้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (P5)

6.2 การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.แม่ฮ่องสอน เป็นแผนกที่รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน โดยมีหน้าที่ ดังนี้

6.2.1 จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ตีชม แนะนำ แจ้งเบาะแสและชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงและเรื่องที่ได้รับจาก แผนกบริหารงานทั่วไป กฟจ.แม่ฮ่องสอนและเจ้าหน้าที่ธุรการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาฯ ในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

6.2.2 สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจากแผนกบริหารงานทั่วไป กฟจ.แม่ฮ่องสอนและเจ้าหน้าที่ธุรการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาฯ เข้าสู่ระบบ E-One Portal

6.2.3 นำเสนอ ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ เพื่อพิจารณา หากเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป จะต้องส่งต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และตอบชี้แจงเป็นขั้นตอนต่อไป

6.3 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียน/สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดการ/รองผู้จัดการและส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ กฟจ.แม่ฮ่องสอนและ กฟฟ.ในสังกัด เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER ให้ดำเนินการดังนี้

6.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน 3 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

6.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ให้ตรวจสอบและติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 5 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

ทั้งนี้ต้องสรุปรายงานผลตามแบบฟอร์มฯ ร้องเรียน CPN001-005 ของ กฟจ.แม่ฮ่องสอนและ กฟฟ.ในสังกัด ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

6.3.3 แผนกบริการลูกค้า กฟจ.แม่ฮ่องสอน แผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาฯ สรุปรายงานแจ้ง ผู้จัดการการไฟฟ้าฯ เป็นประจำทุกเดือน

6.3.4 ทผ.บค./ทผ.บต. สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนของ กฟจ.เป็นรายกรณีภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการตอบชี้แจงและปิดเรื่องโดยต้องรายงานผลการสำรวจฯ ให้คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนทราบเป็นรายเดือน

6.4 สรุปรายงานข้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ สรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานต่างๆ กฟจ.แม่ฮ่องสอนและ กฟฟ.ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปบทวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เพื่อนำเสนอ รองผู้จัดการ (เทคนิค) ซึ่งเป็นประธานคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน เป็นประจำทุกไตรมาส และนำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อทราบ ดังนี้

6.4.1 วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบข้อร้องเรียนในปีที่ผ่านมา

6.4.2 วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข

6.4.3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

6.4.4 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

6.4.5 ประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ทั้ง Internet และ Intranet

6.4.6 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกัน เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

- การจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อมีการแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจากผู้ร้อง ซึ่งอาจเป็นแจ้งตามช่องทางต่างๆ ให้การไฟฟ้าฯ ทราบ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องตามช่องทาง จะทำการรับเรื่องตามภาระหน้าที่ นำเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการ ต้องใช้วิธีการพิจารณาดำเนินการใน **ชั้นความลับ** แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ทำการสืบหาข้อเท็จจริงด้วยตัวเอง
2. มอบหมายให้พนักงานตามที่เห็นสมควรสืบหาข้อเท็จจริง
3. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

จากทั้ง 3 ลักษณะ ต้องติดต่อไปยังผู้ที่ทำการร้องเรียน ภายใน 5 วัน

4. หากเรื่องไม่มีมูลก็จะสั่งการให้ยุติเรื่อง แล้วทำการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน
5. หากเรื่องที่ได้รับแจ้งมีมูล จะพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ซึ่งอาจเป็นการสอบสวนหาความผิดทางวินัยหรือความผิดการกระทำลักษณะละเมิด ต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลความคืบหน้าก่อน ภายใน 15 วัน

6. กรณีมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ จะต้องทำการรายงานให้ ผจก.กฟฟ.ทราบ เพื่อพิจารณาผลการสอบสวน ซึ่งผลการพิจารณา อาจแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

6.1 ไม่มีความผิด จะสั่งการให้ยุติเรื่อง แล้วทำการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6.2 มีความผิด จะพิจารณาลงโทษหรือชดเชยค่าเสียหาย โดยจะทำเรื่องขออนุมัติความเห็นชอบโทษไปยัง คณะกรรมการฯ ระดับเขต (กรข.) เพื่อตรวจสอบและกำหนดโทษตามระเบียบของ กฟผ. เมื่อได้รับแจ้งผลแล้ว จะดำเนินการแจ้งและลงโทษผู้ที่มีความผิดทราบและแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

6.3 ผจก.กฟฟ. สรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ อช.น.1 เป็นรายไตรมาส และเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องร้องเรียน	1.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันที ที่ได้รับเรื่อง)
2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน	2.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อร้องเรียน 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันที ที่ได้รับเรื่อง)
3. นำเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	3.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันที ที่ได้รับเรื่อง)
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อชี้แจงเบื้องต้น	4.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
5. พิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน	5.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันที หลังจากตรวจสอบแล้ว)
6. ตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินงานและรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ปิดข้อร้องเรียนและบันทึกผลการแก้ไขในระบบสารสนเทศ	7.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องในระบบฯ)
8. สรุปรายงาน วิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางแก้ไข เสนอ ผู้บริหาร	8.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นเดือน ทุกไตรมาส)
9. รวบรวมข้อมูล สรุปและวิเคราะห์ผลเป็นประจำ	9.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 9.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นเดือน ทุกไตรมาส)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา ตามมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

7.2.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มฯ ที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่นๆ - กระดาษทำการ 8 ช่อง - ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) - แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียน	คณะทำงานตรวจประเมินฯ / คณะทำงาน/ ทีมงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	อย่างน้อย ปีละครั้ง ก่อนเดือน ธ.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ.5 กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน
- 9.2 คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558
- 9.3 ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5) ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- 9.4 กระดาษทำการ 8 ช่อง แผนกบริการลูกค้า กฟภ.แม่ฮ่องสอน
- 9.5 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียน

10. แบบฟอร์มฯ ที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มฯ CPN-001
- 10.2 แบบฟอร์มฯ CPN-002
- 10.3 แบบฟอร์มฯ CPN-003
- 10.4 แบบฟอร์มฯ CPN-004
- 10.5 แบบฟอร์มฯ CPN-005
- 10.6 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิผลของช่องทางรับข้อร้องเรียน

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 ระบบ E-One Portal
- 11.2 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ Web Portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)
- 11.3 โปรแกรม Microsoft Office (Word/Excel)
- 11.4 โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.แม่ฮ่องสอน, กฟส., กฟย. ในสังกัด
แผ่นที่ 1/3



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ที่ มส. ๐๓๑/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนและงานทุจริตประพฤติดมิชอบ
กฟจ.แม่ฮ่องสอน, กฟส. และ กฟย. ในสังกัด

ตามที่ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกาศนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
กำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงนั้น

เพื่อให้การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนและงานทุจริตประพฤติดมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
แม่ฮ่องสอน รวมทั้ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, สาขาย่อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว แก้ไขปัญหาและ
ตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลดการร้องเรียน
ซ้ำ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ดังต่อไปนี้

๑. คณะทำงานรับผิดชอบในภาพรวม

๑.๑	นายอภิชาติ	ชวลิต	รจก.(ท) มส.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒	นายนิวัติ	เชื้อปัญญา	ชจก.(บ) มส.	รองประธานฯ
๑.๓	นายสีหนาท	จงศิริ	ผจก.กฟส.ปาย	กรรมการฯ
๑.๔	นายอานุภาพ	อรรณพ ณ อยุธยา	ผจก.กฟส.มสร.	กรรมการฯ
๑.๕	นายธีระยุทธ	เกษมสุข	ผชน.๔ กฟจ.มส.	กรรมการฯ
๑.๖	นางอินทนิล	อรรณพ ณ อยุธยา	นบท.๔ กฟจ.มส.	กรรมการฯ
๑.๗	นายชาญวัช	สุชัย	หม.บค.กฟจ.มส.	กรรมการฯ และเลขานุการ
๑.๘	นายอภิเดช	นักรไ	วศก.ผบค.กฟจ.มส.	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. คณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง - กฟจ.แม่ฮ่องสอน

๒.๑	นายชาญวัช	สุชัย	หม.บค.	ด้านระบบงานบริการลูกค้า
๒.๒	นายเศรษฐศักดิ์	จันทร์โสภ	หม.กส.	ด้านงานก่อสร้างระบบฯ
๒.๓	นายมนัสชัย	โตเทศ	หม.ปบ.	ด้านคุณภาพระบบไฟฟ้า
๒.๔	นางฉลอม	เวียงโสด	หม.บป.	ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า
๒.๕	นายวีระ	นันทกวัฒน์	ชม.มต.	ด้านระบบจัดการมิเตอร์

...๒./...๓. คณะทำงาน...

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.แม่ฮ่องสอน, กฟส., กฟย. ในสังกัด
แผ่นที่ 2/3

-๒-			
๓. คณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง – กฟส.แม่สะเรียง			
๓.๑ นายอาทิตย์	วรรณรัตน์	ทผ.บค.	ด้านระบบงานบริการลูกค้า
๓.๒ นายสาโรช	เถ่งจ๊ะ	ทผ.กป.	ด้านงานก่อสร้าง/คุณภาพระบบ
๓.๓ นายธวัชชัย	โตยงตระกูล	ทผ.บง.	ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า
๓.๔ นายอาคม	สุวรรณ	ผจก.กฟย.แม่ลาน้อย	
๓.๕ นางสาวอนัญญา	ฟูแสง	พชง.กฟย.สบเมย	
๔. คณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง – กฟส.ปาย			
๔.๑ นายสนธยา	หาญยศ	ทผ.บค.	ด้านระบบงานบริการลูกค้า
๔.๒ นายสกล	หล่อยศ	ทผ.กป.	ด้านงานก่อสร้าง/คุณภาพระบบ
๔.๓ นายกัมตภณ	ตาทองแท้	ทผ.บง.	ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า
๔.๔ นายอนุวัติ	อินทรโสภะ	พชง.กฟย.ปางมะผ้า	
๔.๕ นายศรีชาย	ปุย	พชง.กฟย.กัลยาณิวัฒนา	
๕. ผู้รับผิดชอบติดตามซื้อร้องเรียนจากระบบ E-One Portal และเปิด-ปิด ตู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ			
๕.๑ กฟจ.แม่ฮ่องสอน			
๕.๑.๑ นายชาญวัช	สุขยิ่ง	ทผ.บค.	กรรมการฯ
๕.๑.๒ นายอภิเดช	นักไร่	วศก.ผบค.	กรรมการฯ
๕.๑.๓ นายวิวัฒน์	อภิวัช	พชง.ผบค.	กรรมการฯ
๕.๑.๔ นายจักรกฤษณ์	เสมอเชื้อ	พชง.ผบค.	กรรมการฯ
๕.๒ กฟส.แม่สะเรียง			
๕.๒.๑ นายสาโรช	เถ่งจ๊ะ	ทผ.กป.	กรรมการฯ
๕.๒.๒ นางฉันทนา	เอ็งศิลป์	ทผ.บง.	กรรมการฯ
๕.๒.๓ น.ส.ธัญญะ	คำฟู	ลชง.	กรรมการฯ
๕.๒.๔ นายสิทธิาน	นาคเนียม	พชง.กฟย.มส.	กรรมการฯ
๕.๒.๕ น.ส.อนัญญา	ฟูแสง	พชง.กฟย.ส.	กรรมการฯ
๕.๓ กฟส.ปาย			
๕.๓.๑ นายสนธยา	หาญยศ	ทผ.บค.	กรรมการฯ
๕.๓.๒ นายสกล	หล่อยศ	ทผ.กป.	กรรมการฯ
๕.๓.๓ นายจักรวาล	บุญปวน	พชง.ผบค.	กรรมการฯ
๕.๓.๔ นายอนุวัติ	อินทรโสภะ	พชง.กฟย.ปม.	กรรมการฯ
๕.๓.๕ นายศรีชาย	ปุย	พชง.กฟย.กย.	กรรมการฯ
...๓./...โดยกำหนดหน้าที่.....			

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.แม่ฮ่องสอน, กฟส., กฟย. ในสังกัด
แผ่นที่ 3/3

-๓-

โดยกำหนดหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้คณะกรรมการฯ ตามข้อ.๑ เป็นผู้กำกับดูแล วางแผน ป้องกัน สั่งการ ติดตามข้อร้องเรียนและงานทุจริตประพฤติมิชอบรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดแผนผังงาน กำหนดช่องทางร้องเรียนและงานทุจริตประพฤติมิชอบ ช่องทางประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกๆ การไฟฟ้าฯ สรุปรายงานผลวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.มส.เป็นรายเดือนและรวมทุก กฟฟ.ในสังกัดเป็นรายไตรมาส เสนอต่อ ผจก.มส. เพื่อพิจารณาสั่งการ
๒. ให้คณะกรรมการฯ ตามข้อ.๒ ข้อ.๓ และข้อ.๔ ดำเนินการแก้ไข ตามขั้นตอนมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานของ กฟผ. ตลอดจนชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด เขียนรายงานตามแบบฟอร์มฯ ทำการปิดข้อร้องเรียนในระบบ E-One Portal ให้สมบูรณ์
๓. ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ.๕ ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น จากระบบ E-One Portal และการเปิด-ปิด ตู้รับเรื่องร้องเรียน ในตอนเช้าของทุกวันทำการ นำเรื่องที่ได้ เสนอต่อ ผจก.กฟฟ. เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ในการร้องเรียนและหาทางแก้ไขปัญหาก็ได้รับตามขั้นตอนของการดำเนินการมาตรฐานที่ กฟผ.อย่างเคร่งครัด แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดำเนินการแก้ไข สรุปเรื่องเพื่อให้เกิดการทำงานที่ถูกต้องให้มากที่สุด และรายงาน ผจก.กฟฟ.ต้นสังกัด หากพบปัญหาและอุปสรรค ให้รายงาน, เสนอแนะ หรือประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียน เพื่อประโยชน์แก่ กฟผ.
๔. ให้ หม.บค. และ หม.บค. เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจผลการจัดการข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มฯ ที่กำหนด ภายใน ๑๕ วัน หลังจากปิดข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐

(นายสมพงษ์ ปุณยานนท์)
ผจก.กฟจ.แม่ฮ่องสอน

อนุมัติคู่มือจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.แม่ฮ่องสอน, กฟส., กฟย.ในสังกัด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก.กฟจ.มส.
เลขที่ น.1 มส.(บพ.) วันที่ 5 กรกฎาคม 2560
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.มส.รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด
เรียน ผจก.มส.

ตามแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0 ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ประจำปี 2560 ให้มีการทบทวนคู่มือบริหารการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ชั้น 1-3 (ที่จัดทำในปี 2559) ให้ครอบคลุมเป็นคู่มือฯ ของระดับจุดรวมงาน (รวมถึง กฟส.) นั้น

บัดนี้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ดำเนินการทบทวน และปรับปรุงให้ครอบคลุมเป็นคู่มือฯ ของระดับจุดรวมงาน (รวมถึง กฟส.) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และแจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.,ทุกแผนกในสังกัดทราบต่อไป

(นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)

ผอ.บค.กฟจ.มส.

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน รศก (ท,บ) ผอ.มจ,ผอ.ท
กฟส. ๒๕๕, ปาย, กฟย.ทุกท
ทค.ทุกแผนก.

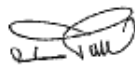
- @1๖๔ ฝักรักการปฏิวัติ
กฟย.ทุกท ๒๕๕๕๐๘.

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน-ภาพรวม กฟจ.แม่ฮ่องสอน ลงนามรับทราบคู่มือฯ

รับทราบการจัดทำคู่มือ
“การจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.มส.รวมกฟส.,กฟย.ในสังกัด”

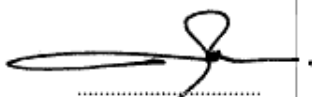
คณะกรรมการรับผิดชอบในภาพรวม


.....
(นายอภิชาติ ขวลิต)
รจก.(ท) กฟจ.มส.
ประธานคณะกรรมการ


.....
(นายนิวัติ เชื้อปัญญา)
ชจก.(บ) กฟจ.มส.
รองประธานคณะกรรมการ


.....
(นายธีระยุทธ เกษมสุข)
ผชน.9 กฟจ.มส.
กรรมการฯ


.....
(นางอินทนิล อรรถพน อยุธยา)
นบท.9 กฟจ.มส.
กรรมการฯ


.....
(นายอานุภาพ อรรถพน อยุธยา)
ผจก.กฟส.มส.
กรรมการฯ


.....
(นายสิทธนาท จงศิริ)
ผจก.กฟส.ปาย
กรรมการฯ


.....
(นายชาญวัช สุขยิ่ง)
ทผ.บค.กฟจ.มส.
กรรมการฯ / เลขานุการ


.....
(นายอภิเดช นกไธ)
วศก.ผบค.กฟจ.มส.
ประธานคณะกรรมการ

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน-เฉพาะด้าน กฟจ.แม่ฮ่องสอน ลงนามรับทราบคู่มือ

รับทราบการจัดทำคู่มือ
“การจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.มส.รวมกฟส.,กฟย.ในสังกัด”

คณะกรรมการรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง กฟจ.มส.


.....
(นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ทผ.บค.กฟจ.มส.
ด้านระบบงานบริการลูกค้า


.....
(นายเศรษฐศักดิ์ จันทโรสภา)
ทผ.กส.กฟจ.มส.
ด้านงานก่อสร้างระบบ


.....
(นายมนัสชัย โตเทศ)
ทผ.ปป.กฟจ.มส.
ด้านคุณภาพระบบไฟฟ้า


.....
(นางฉลอง เวียงโสด)
ทผ.ปป.กฟจ.มส.
ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า


.....
(นายวีระ นนีกวัฒน์)
ทผ.มต.กฟจ.มส.
ด้านระบบจัดการมิเตอร์

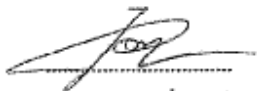
คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน-เฉพาะด้าน กฟส.ปาย ลงนามรับทราบคู่มือฯ

รับทราบการจัดทำคู่มือ
“การจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.มส.รวมกฟส.,กฟย.ในสังกัด”

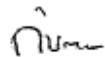
คณะกรรมการรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง กฟส.ปาย



(นายสนธยา หาญยศ)
ทผ.บด.กฟส.ปาย
ด้านระบบงานบริการลูกค้า



(นายสกนธ์ หล่อยศ)
ชม.บด.กฟส.ปาย
ด้านงานก่อสร้าง/คุณภาพระบบไฟฟ้า



(นายกัณตภณ ตาทองแท้)
ทผ.บง.กฟส.ปาย
ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า



(นายอนุวัติ อินทรโสภณ)
พชง.กฟย.ปางมะผ้า

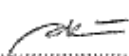


(นายศรีชัย ปุ้ย)
พชง.กฟย.กัลยาณีวัฒนา

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน-เฉพาะด้าน กฟส.แม่สะเรียง ลงนามรับทราบคู่มือฯ

รับทราบการจัดทำคู่มือ
“การจัดการซื้อร้องเรียน กฟจ.มส. รวม กฟส.,กฟย.ในสังกัด”

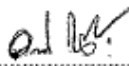
คณะกรรมการรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง กฟส.แม่สะเรียง



(นายอาทิตย์ วรรณรัตน์)

ผ.บค.กฟส.มส.

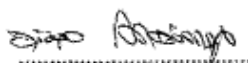
ด้านระบบงานบริการลูกค้า



(นายสาโรช เล่งจ๊ะ)

ผ.กบ.กฟส.มส.

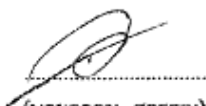
ด้านงานก่อสร้าง/คุณภาพระบบไฟฟ้า



(นายวัชชัย ไต่บึงตระกูล)

ผ.บจ.กฟส.มส.

ด้านระบบการเงิน/ค่าไฟฟ้า



(นายอาคม สุวรรณ)

ผจก.กฟย.แม่ลาน้อย



(นางสาวอนัญญา พูนแสง)

พชจ.กฟย.สามชัย

อนุมัติ ผวก.ลว.6 พ.ย.2560 เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ปี 2558
แผ่นที่ 1/4



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขที่รับ 2534
วันที่ 10/11/2558
เวลา 14.14 น.

สำนักงานผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 5441
วันที่ 6 พ.ย. 2558

จาก อ.ลว.(ก3)/เลขานุการคณะกรรมการระดับฯ ถึง รหม.(ก3)/ประธานกรรมการระดับฯ

เลขที่ ผวธ.(ก3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558

เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า

เรียน รหม.(ก3)/ประธานกรรมการระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 โดยมี รหม.(ก3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ อีกจำนวน 13 คน มีหน้าที่ยกระดับคุณภาพการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิม โดยประชุมหารือร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ รหม.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รหม.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	เทียบเท่าระดับ 1
จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ	เทียบเท่าระดับ 2
จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ	เทียบเท่าระดับ 3
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อคณะกรรมการ กฟภ.	เทียบเท่าระดับ 4
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อ กฟพ. และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟภ. ในปี 2558	เทียบเท่าระดับ 5

2.2 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย (กฟภ. และ กฟน.) ที่ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ เม.ย. 2543 (เอกสารแนบ 3) โดยมาตรฐานคุณภาพการแบ่งเป็น มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards) และ มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)

อนุมัติ ผวก.ลว.6 พ.ย.2560 เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ปี 2558
แผ่นที่ 2/4

-2-

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการ
ดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.
ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหรือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค
(เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือ
ร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะอนุกรรมการฯ 4 ภาค (เอกสารแนบ 5)

2.3.3 จัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อพิจารณา
มาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6)

2.3.4 ประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แจ้งให้
ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเมื่อวันที่ 31 ต.ค. 2558 โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของ กฟภ.ทุกแห่ง
ทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ได้
ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับ
การให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี 2558 ดังนี้

3.1 การดำเนินการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ปรับปรุง และจัดทำรูปแบบมาตรฐานใหม่สำหรับการ
ให้บริการของ กฟภ. จากนั้นนำเสนอมาตรฐานใหม่ฯ นี้ โดยวิธีการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ เมื่อ
มาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ผ่านการมีส่วนร่วมแล้วจึงมีการประกาศใช้กับประชาชนต่อไป

3.1.2 สถานที่จัดการประชุม เป็นในพื้นที่การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค คือ

- ภาคเหนือ วันที่ 12 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมพาราไดส์ จังหวัดนครสวรรค์
- ภาคใต้ วันที่ 13 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา
- ภาคกลาง วันที่ 16 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.3 การประชุมหารือ เป็นการเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับรู้ข้อมูลและหารือ
เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. โดยให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม
ประชุม 2 วิธี คือ

- (1) การแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาต่อที่ประชุม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการประชุม
แสดงความคิดเห็นด้วยวาจา ให้เวลาไม่เกินคนละ 5 นาที
- (2) การแสดงความคิดเห็นเป็นเอกสาร โดยเขียนลงในแบบสอบถามความคิดเห็นที่เตรียม
ไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะรับแบบสอบถามมาดำเนินการบันทึกผลและข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติม

3.1.4 ดำเนินการประชุมโดยการบรรยาย เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่
สำหรับการให้บริการของ กฟภ. นำเสนอสาระสำคัญของมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

อนุมัติ ผวก.ลว.6 พ.ย.2560 เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ปี 2558
แผ่นที่ 3/4

-3- มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.		
กระบวนการบริการ	มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เดิมปี 2543	ร่างมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ใหม่ปี 2558
1.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ทั้งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100)
2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม
4.การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ 100 %	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 100
5.การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	- แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - ตรวจสอบ หรือ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เครื่อ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เครื่อ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันฉบับการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันฉบับการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

อนุมัติ ผวก.ลว.6 พ.ย.2560 เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ปี 2558
แผ่นที่ 4/4

-4-

3.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ในการชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่ฯ เป็นดังนี้

3.2.1 ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 4 ภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 474 คน ประกอบด้วย

- (1) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น บ้านอยู่อาศัย การพาณิชย์ อุตสาหกรรม และอื่น ๆ เช่น ตัวแทนภาคประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชนผู้นำ และพ่อค้า เป็นต้น จำนวน 390 คน
- (2) หน่วยงานกำกับดูแลกิจการพลังงาน ประกอบด้วย ผู้แทนคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ต่าง ๆ จำนวน 53 คน
- (3) นักวิชาการ ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันการศึกษาสำคัญ ในพื้นที่การให้บริการของ กฟภ. จำนวน 31 คน

3.2.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานใหม่ กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีการนับคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบาย กฟภ. ที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centric Organization) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี 2558 จึงเสนอขออนุมัติดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2558 ตามข้อ 3.1.4 โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2559 เป็นต้นไป

4.2 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

4.3 ให้ ผพร. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ผปส. ร่วมกับ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ทำการเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ภายใน กฟภ. ทุกแห่ง ในปี 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ 4.1 - 4.4 และนำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1 - 4.4 และนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
อ.ลว. (ภ3)
เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

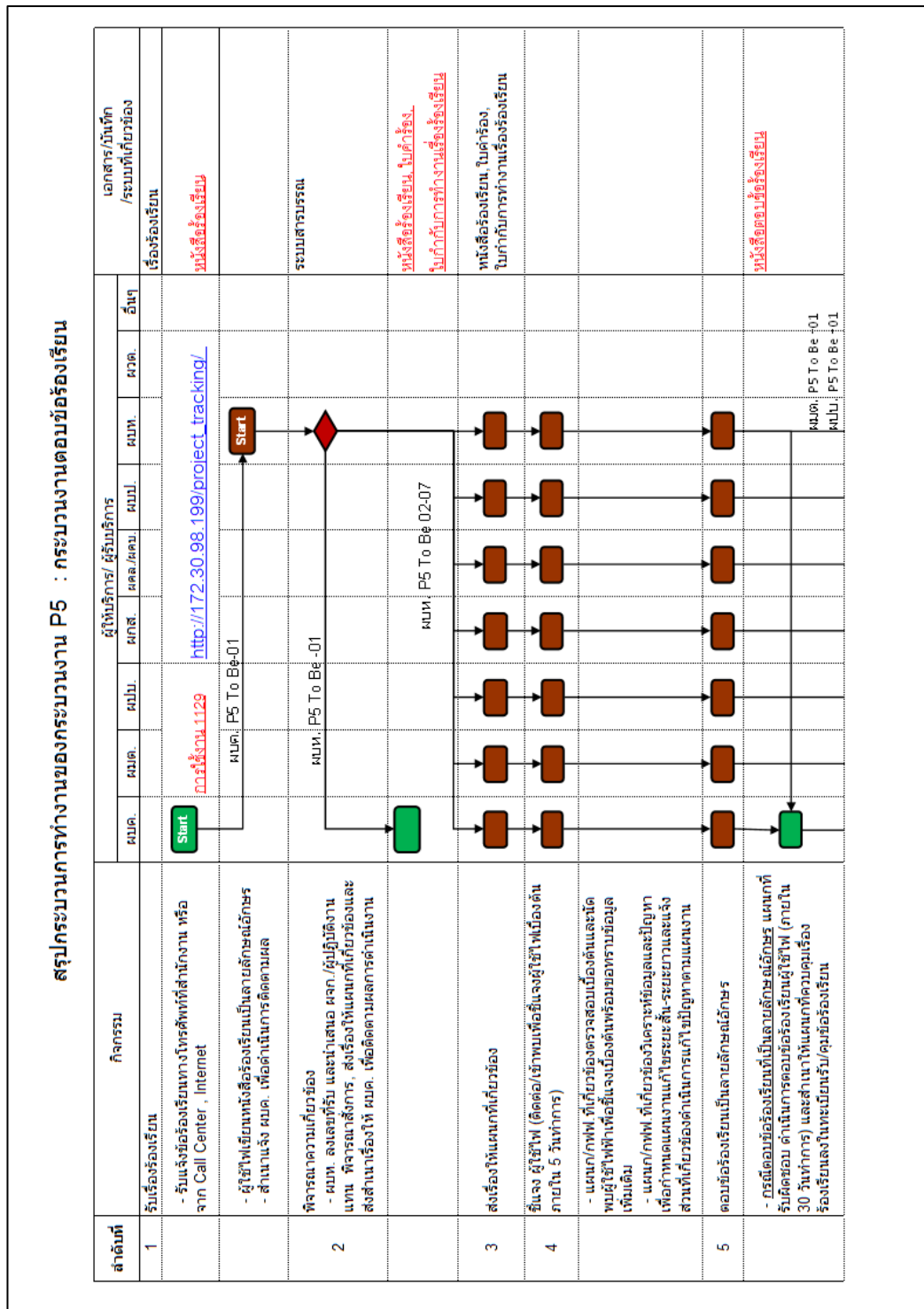
- อนุมัติตามเสนอ
- สวท.- นำเสนอคณะกรรมการ กกพ.

(นายเสริมศักดิ์ คล้ายแก้ว)
ผวก.
6 พ.ย. 2558

(นายประภาญจน์ วงศ์วุฒิ)
รผก. (ภ3) 5 พ.ย. 2558
ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน
ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA)

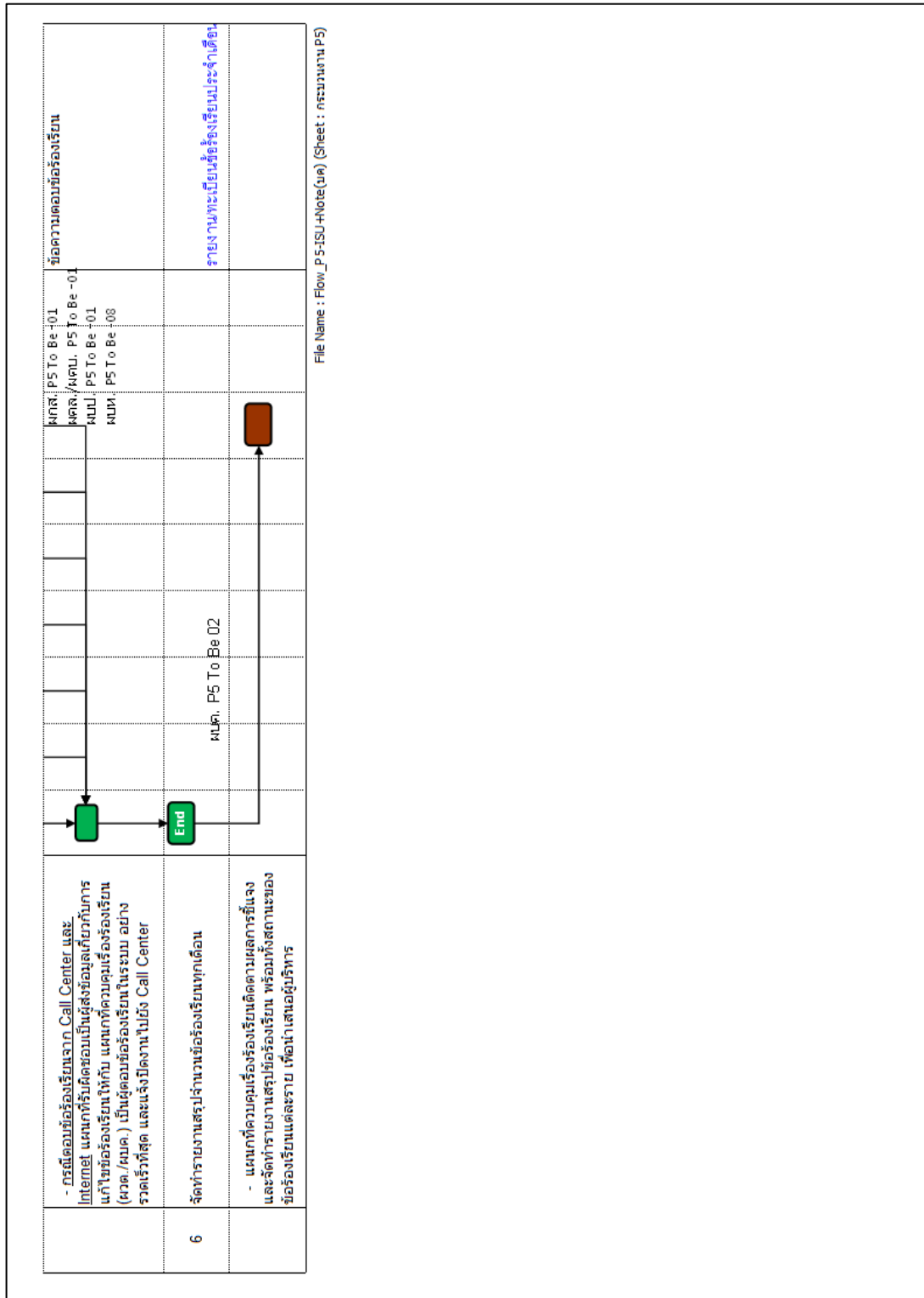
ข้อ.5 กระบวนการตอบข้อร้องเรียน
แผ่นที่ 1/2



คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน
ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA)

ข้อ.5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

แผ่นที่ 2/2



คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558
แผ่นที่ 1/6



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ปี 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558 แผ่นที่ 2/6

การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/แบบแจ้ง** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ.ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ.เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- **ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ซึ่งมิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- **ร้องเรียน งานด้านบริการ** 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 ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน 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 พฤติกรรม พนักงาน และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มีเตอรไฟที่ผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐานสำนักงานลูกค้าที่ตื่นตกใจ เป็นต้น

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558 แผ่นที่ 3/6

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การอุกฉวยไฟฟ้า และอื่นๆ (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 เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับ คำนวณระยะเวลา สำหรับ แจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการ ให้บริการจัดการ ข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558

แผ่นที่ 4/6

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ผส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.1111.co.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ผส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ผส. ผสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กฟภ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวี วิทยุ ไปรษณีย์	ผส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ผส.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ผส. ผสส. กฟภ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟภ. ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ยังมีวิธีปฏิบัติที่ต่างกันจากการสำรวจ กฟภ. ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นต้นนี้

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

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่ง ปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558 แผ่นที่ 5/6

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) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

ในกรณีที่มีระบบจัดการข้อร้องเรียนของ 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 และจัดส่งรายละเอียด เรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

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

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

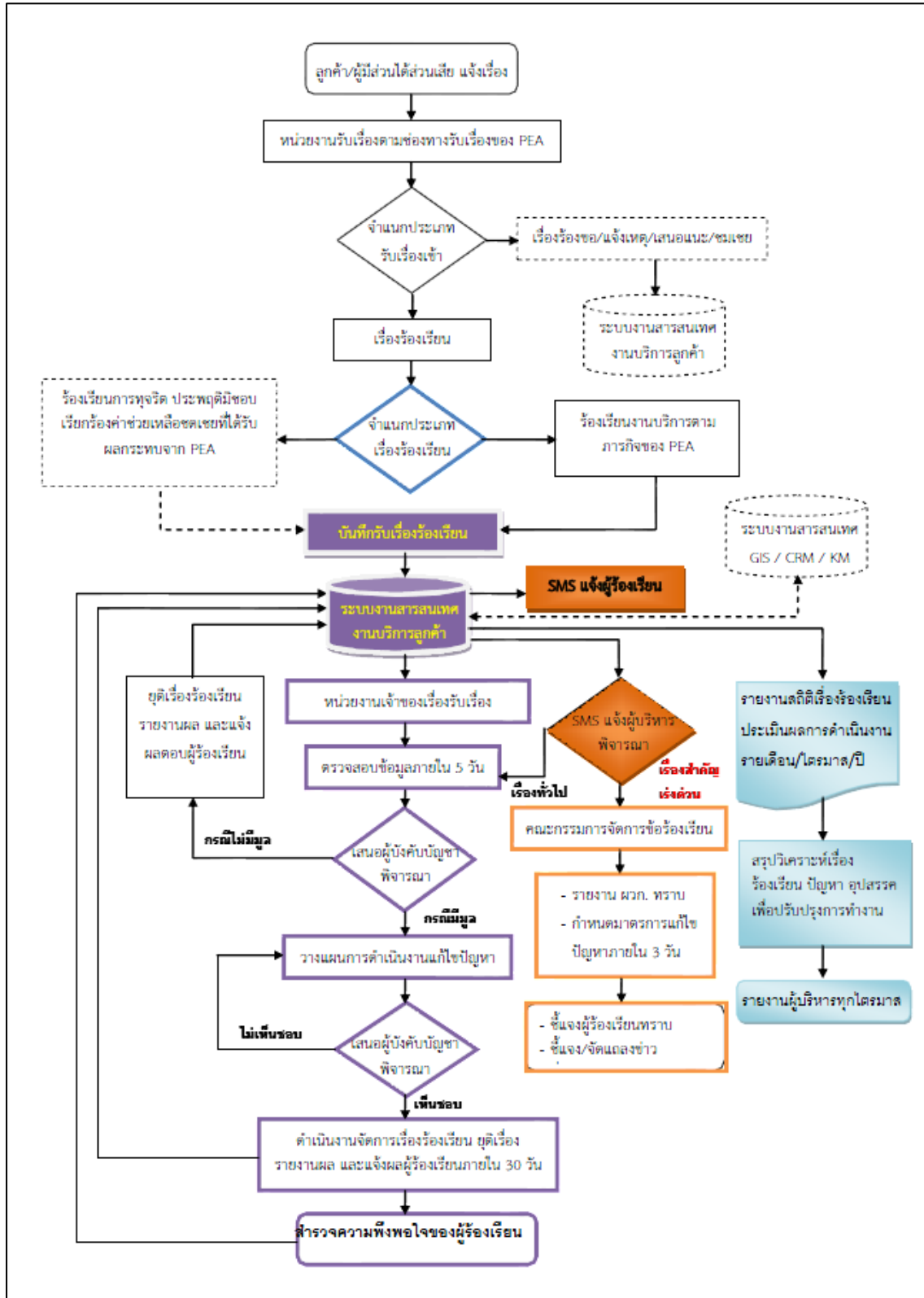
ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

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

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558

แผ่นที่ 6/6



ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 1/6



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน P5
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มบท. P5 - 01 : สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง นบท.9	ตำแหน่ง ผ.บค.
วันที่	วันที่

มบท. P5 - 02 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง นบท.9	ตำแหน่ง ผ.บค.
วันที่	วันที่

มบท. P5 - 03 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายวิระ นนทิวัฒน์)
ตำแหน่ง นบท.9	ตำแหน่ง ช.ผ.มต.
วันที่	วันที่

ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 2/6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบพ. P5 – 04 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายณวัชชัย โตเทศ)
ตำแหน่ง นบพ.9	ตำแหน่ง ทผ.ปป.
วันที่	วันที่

ผบพ. P5 – 05 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายเศรษฐศักดิ์ จันทร์โสภณ)
ตำแหน่ง นบพ.9	ตำแหน่ง ทผ.กส.
วันที่	วันที่

ผบพ. P5 – 06 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายชูศักดิ์ อธิญญานันท์)
ตำแหน่ง นบพ.9	ตำแหน่ง ทผ.คป.
วันที่	วันที่

ผบพ. P5 – 07 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นางฉลอม เวียงโสด)
ตำแหน่ง นบพ.9	ตำแหน่ง ทผ.ปป.
วันที่	วันที่

ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 3/6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบท. P5 - 08 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกวิศวกรรมและการตลาด
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถนพ ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง นบท.9	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 01 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบท. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)	ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถนพ ณ อยุธยา)
ตำแหน่ง ทผ.บค.	ตำแหน่ง นบท.9
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 02 : ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)	ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถนพ ณ อยุธยา)
ตำแหน่ง ทผ.บค.	ตำแหน่ง นบท.9
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 03 : เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ทผ.บค.	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 4/6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผบค. P5 - 04 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกวิศวกรรมและการตลาด
ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ผบ.ค.	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ผบค. P5 - 01 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายวิระ นอนักวัฒน์)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง ผบ.มค.	ตำแหน่ง ผบ.ค.
วันที่	วันที่

ผบค. P5 - 01 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายมนัสชัย โตเทศ)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง ผบ.ปบ.	ตำแหน่ง ผบ.ค.
วันที่	วันที่

ผกส. P5 - 01 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเศรษฐศักดิ์ จันทร์โสภ)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง ผบ.กส.	ตำแหน่ง ผบ.ค.
วันที่	วันที่

ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 5/6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผลค./ผคบ. P5 - 01 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายชูศักดิ์ อรัญญภูมิ)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง พณ.คบ.	ตำแหน่ง พณ.บค.
วันที่	วันที่

ผบป. P5 - 01 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางฉลอม เวียงโฮส)	ชื่อ-สกุล (นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง พณ.บป.	ตำแหน่ง พณ.บค.
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 08 : ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
ผู้ให้บริการ แผนกวิศวกรรมและการตลาด	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล ()	ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถพร ณ อยุธยา)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง นบท.9
วันที่	วันที่

ผวค. P5 - 01 : ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบท. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกวิศวกรรมและการตลาด	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล ()	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ข้อตกลงระหว่างแผนกฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2560 (P5)
ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
แผ่นที่ 6/6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

หมวด. P5 - 02 : ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกวิศวกรรมและการตลาด	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล ()	ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถนพ ณ อยุธยา)
ตำแหน่ง วันที่	ตำแหน่ง นบท.9..... วันที่
ผู้ดูแลกระบวนการ	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นางอินทนิล อรรถนพ ณ อยุธยา)	ชื่อ-สกุล (นายสมพงษ์ ปุณยานนท์)
ตำแหน่ง นบท.9..... วันที่	ตำแหน่ง ผจก.มส..... วันที่

จัดทำโดย
กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
แก้ไขโดย
แผนกแผนธุรกิจ กบค.ฟวบ.(น1) กุมภาพันธ์ 2560

กระตาดำการ 8 ช่ง แผนกบริการลูกค้า กฟจ.แม่ฮ่องสอน
แผ่นที่ 1/2

กระตาดำการ ๘ ช่ง															
ชื่อหน่วยงาน แผนกบริการลูกค้า															
สำรับไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ ถึงไตรมาสที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐															
กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/ด้านของงานที่ประเมินและวัดประสงค์	(๑)	ความเสี่ยง	(๒)	การควบคุมที่มอยู่	(๓)	การประเมินผลการควบคุม(เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	(๔)	ความเสี่ยงที่ยังมอยู่(O,F,C)*	(๕)	การปรับปรุงการควบคุม	(๖)	กำหนดเสร็จ	(๗)	ผู้รับผิดชอบ	(๘)
งานลูกค้าสัมพันธ์ รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและติดตามผลการแก้ไข															
วัตถุประสงค์															
เพื่อจัดเก็บข้อร้องเรียนของลูกค้า และเสนอตอบความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจ															
๑. รับเรื่องร้องเรียน/ข้อปัญหาต่างๆ จากลูกค้า/ผู้โทร Call Center Internet และระบบ e-One portal	รับข้อร้องเรียนไม่ครบถ้วน	ไม่ไดติดตามข้อร้องเรียนให้	เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	มาตรฐานคุณภาพบริการด้านข้อร้องเรียน ของ กฟจ.		เพียงพอ									หม./ชผ.
๒. ติดตามข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้องและปีติข้อร้องเรียนและสรุปรายงานข้อร้องเรียน	ไม่ได้ติดตามข้อร้องเรียนให้	เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	มาตรฐานคุณภาพบริการด้านข้อร้องเรียน ของ กฟจ.		เพียงพอ										หม./ชผ.
๓. สรุปรายงานข้อร้องเรียน	ไม่จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ไม่จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	มาตรฐานคุณภาพบริการด้านข้อร้องเรียน ของ กฟจ.		เพียงพอ										หม./ชผ.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ
๑) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
๒) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
๓) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน
(นายชญาญวัช สุขันธ์)
ตำแหน่ง หน้ง ควบคุม.
วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๐

กระดาดำทำการ 8 ช่ง แผนกบริการลูกค้า กฟจ.แม่ฮ่องสอน
แผ่นที่ 2/2

หน้า ๑๒ / ๑

กพน.๑
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน
แผนกบริการลูกค้า(๗ แผนก)
แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ด้านงานลูกค้าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ เพื่อจัดเก็บข้อร้องเรียนของลูกค้า และสนองตอบความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจ
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ข้อปัญหาต่างๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟและCall Center
๒. ติดตามข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้องและปิดข้อร้องเรียน และสรุปรายงานข้อร้องเรียน

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๑. มีการควบคุมเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าหรือไม่	✓		
๒. ติดตามข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้องและปิดข้อร้องเรียนหรือไม่	✓		
๓. สรุปรายงานข้อร้องเรียน หรือไม่	✓		
.....			
.....			
.....			

สรุป ผลการประเมินงาน

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(นายชาญวิทย์ สุขยิ่ง)
ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ 25/เม.ย./2560

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)”
แผ่นที่ 1/11



คู่มือ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กพท. ไม่โกง”

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
พฤษภาคม 2559

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)
แผ่นที่ 2/11

สารบัญ	หน้า
ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	2
• กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2
• กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม	2
รูปแบบของการทุจริต	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
• หน้าที่ของ ศปท.PEA	3
• หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)	5
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
 <u>ภาคผนวก</u>	
ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต	
ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	
ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)”

แผ่นที่ 3/11

- 1 -

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การ พัฒนาและส่งเสริม การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหา การทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลและ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตคอร์รั ปชั่นของ กฟภ. . รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย ของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติ มิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อ นโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการ ส่วนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.ก) 118/2558 และ คำสั่ง ที่ พ.ก) 151/2558

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) แผ่นที่ 4/11

- 2 -

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

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

2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

- เผยแพร่ ปณิธาน ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการดำเนินประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

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

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)”

แผ่นที่ 5/11

- 3 -

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศปท. PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของ ศปท. PEA

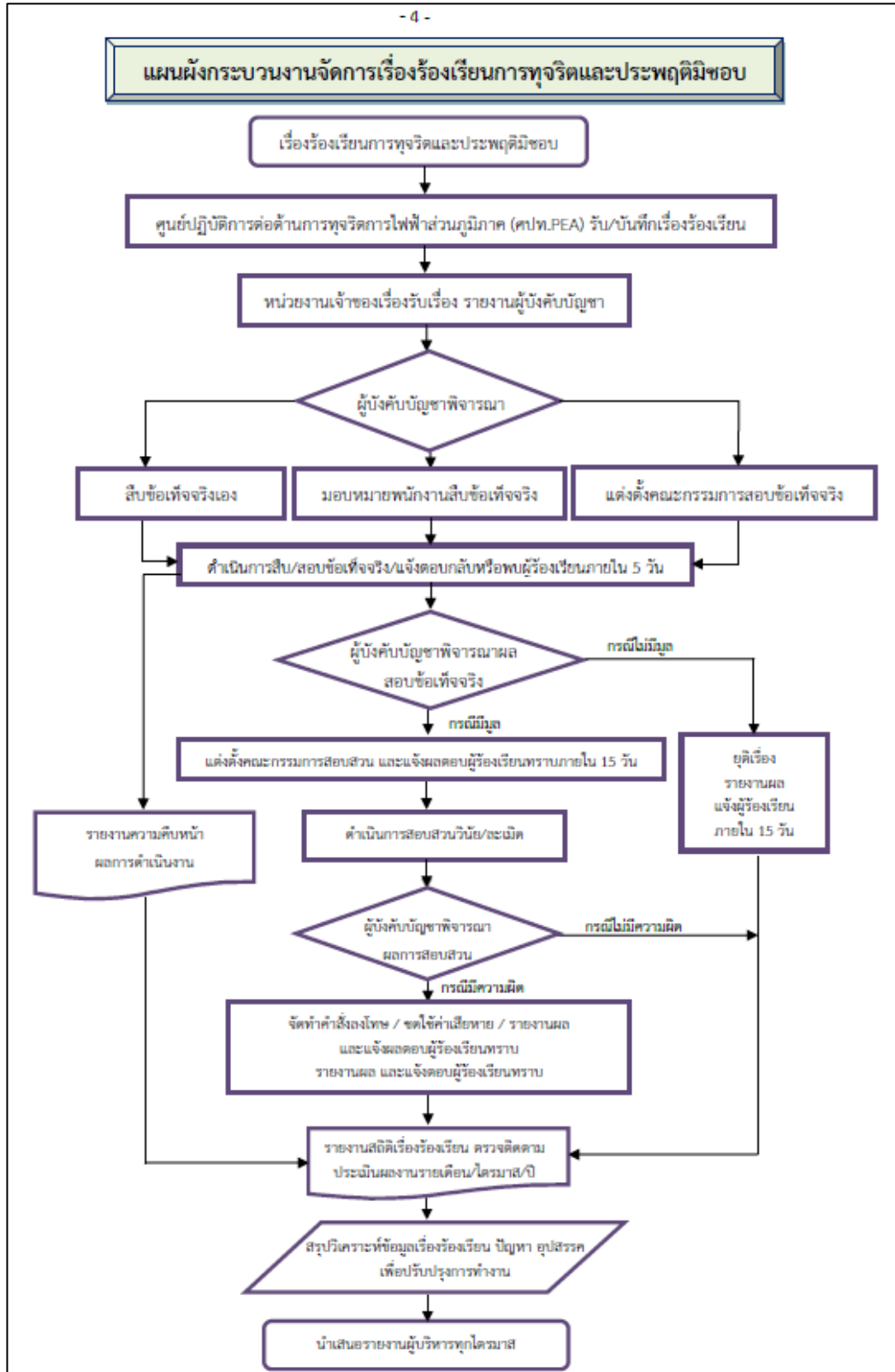
- 1) บันทึกเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service)
- 2) กำหนดระดับชั้นความลับของเรื่อง
- 3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) SMS แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
- 5) บันทึกผลการดำเนินงาน
- 6) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

แผ่นที่ 6/11



คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)”

แผ่นที่ 7/11

- 5 -

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

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

1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- แนะนำ
- ค้นหา
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

2. รายงาน

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

3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ป้อนฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)”

แผ่นที่ 8/11

- 6 -

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน

โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

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

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

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

ร้องเรียนจากจาก Web Site

- <http://intranet.pea.co.th>
- www.pea.co.th

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

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

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)”

แผ่นที่ 9/11

- 7 -

ประเภทข้อร้องเรียน

- คุณภาพไฟฟ้า
- การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- การทุจริตประพฤติมิชอบ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- อื่นๆ

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

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

เลือกการแสดงผลตามเกณฑ์การไฟฟ้า

--ทั้งหมด--

🔍 ค้นหา

✖ Clear

No.	หมายเลข ข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอคำวินิจฉัย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนใต้ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07
2	I-59002014	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอคำวินิจฉัย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21
3	I-59001067	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอคำวินิจฉัย		27/04/2559 14:09:36
4	C-9559716	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอคำวินิจฉัย		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001884	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอคำวินิจฉัย		22/04/2559 08:49:31
6	C-9523805	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอคำวินิจฉัย		18/04/2559 13:49:52
7	I-59001706	อื่นๆ	รอคำวินิจฉัย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001694	การฉ้อโกง	รอคำวินิจฉัย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสงา จ.ศรีสะเกษ	14/04/2559 23:15:06
9	I-59001693	การฉ้อโกง	รอคำวินิจฉัย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสงา จ.ศรีสะเกษ	14/04/2559 23:15:02
10	I-59001591	การฉ้อโกง	รอคำวินิจฉัย		06/04/2559 14:48:11

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สปท. PEA)”

แผ่นที่ 10/11

- 8 -

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

ติดตามข้อร้องเรียน

Clear

กลุ่ม	==ทั้งหมด==	เขต	==ทั้งหมด==	การไฟฟ้า	==ทั้งหมด==	ชื่องาน	==ทั้งหมด==	
No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	
			==ทั้งหมด==		==ทั้งหมด==		-	
1	I-59002082	กมลนาภา	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	02/05/2559 22:58:58	
2	I-59002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเขต 2 จังหวัดตาก	30/04/2559 13:50:07	
3	I-59002014	ธิดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและเขตตาก ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21	
4	I-59001967	วิฑูรย์ เรืองอุดม	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36	
5	I-59001940		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	26/04/2559 16:40:38	
6	I-59001939		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคำชะอี จังหวัดบึงกาฬ	26/04/2559 16:20:12	
7	C-9559716	ชัยพร วุฒิมณี	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30	
8	I-59001962		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคำชะอี จังหวัดบึงกาฬ	24/04/2559 11:19:33	
9	I-59001864	มณฑล สุระพร	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2559 06:49:31	
10	I-59001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคำชะอี จังหวัดบึงกาฬ	20/04/2559 21:27:45	

คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

แผ่นที่ 11/11

- 9 -

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

แบบฟอร์มฯ - CPN-001

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY	แบบฟอร์ม CPN-001	เอกสารคำร้อง
เขียนที่ เลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด		
ส่วนที่ 1 ประเภทคำร้อง: ☐ ร้องเรียน☐ ร้องขอ☐ แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส☐ แนะนำ☐ ดิฉัน☐ อื่นๆ		
ส่วนที่ 2 ข้อมูลผู้ร้อง: ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว) นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์		
ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำร้อง: เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สิ่งที่แนบมาด้วย		
ข้าพเจ้า		
ลงชื่อผู้ร้อง (.....) วันที่		

แบบฟอร์มฯ - CPN-002

แบบฟอร์ม CPN-002

แบบฟอร์ม มอบหมายผู้รับผิดชอบบริหารจัดการคำร้อง

1. <u>เลขที่</u> ที่มีคำร้อง :	รหัสคำร้องในระบบ e-One : เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ (ถ้ามี) :
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น (ในระบบ e-One/ ระบบสารบรรณ) :	วันที่ กพท. รับคำร้อง :
3. ประเภทคำร้อง : ☐ ร้องเรียน ☐ แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส ☐ แนะนำ ☐ ดิฉัน ☐ ร้องขอ ☐ อื่นๆ	
4. ช่องทางการร้อง : ☐ 1129 PEA Call Center ☐ สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี (สปน.) ☐ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ☐ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ ☐ www.pea.co.th ☐ 800/ 380- 81-4 ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ สื่อมวลชน ☐ PEA Mobile App. ☐ สำนักงาน กพท./ กยท. ☐ ตู้ ปณ.150	
5. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่	
6. รายละเอียดคำร้อง:	
7. ผู้รับคำร้อง : ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ซึ่งเกิด	
8. พิจารณาสั่งการ : 8.1 มอบหมายให้ รับไปดำเนินการ 8.2 ข้อสั่งการ 8.3 กำหนดวันแล้วเสร็จ (เฉพาะกรณี "ข้อร้องเรียน" กำหนดไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่มีคำร้องเกิดขึ้น)	

หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง 800.00(จ. กยท. กยท.) โดยตรง และยังไม่มีการมอบหมายใน PEA สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ e-One (คำร้องเขียนขึ้นที่สำนักงาน กพท. หรือได้รับตรงจากหน่วยงานภายนอก)
2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบสารบรรณเป็นวันหนึ่ง
3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ e-One" ให้เริ่มนับจากวันที่มีคำร้องเกิดขึ้นในระบบเป็นวันหนึ่ง
4. มาตราฐานคุณภาพบริการใหม่ กพท. ปี 2558 กรณี "ข้อร้องเรียน" จะต้องดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้อง และปิดงานให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น

ผู้สั่งการ
ลงชื่อ
(.....)
ตำแหน่ง
วันที่

แบบฟอร์มฯ - CPN-004

แบบฟอร์ม CPN-004

แบบฟอร์ม รายงานการปิดข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal

1. รหัสข้อร้องเรียนในระบบ e-One : หมายเหตุ: กรณีข้อร้องเรียนประเภทแรงดันไฟฟ้า (โหมก , โหมกดิน ฯลฯ) ให้รายงานโดยใช้แบบฟอร์ม CPN-005)	
2. ประเภทข้อร้องเรียน : ☐ โหมกดับ ☐ งานด้านบริการ ☐ พัดลมพัดลมทำงาน/ตัวแทน ☐ ค่าไฟฟ้า/ลดหน่วย ☐ ถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า ☐ อื่นๆ	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียน : วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน :	
4. วิธีการแก้ไขข้อร้องเรียน 4.1 การแก้ไขเบื้องต้น : 4.2 การแก้ไขระยะยาว :	
5. มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ :	
6. วันที่ปิดคำร้อง (ในระบบสารบรรณ หรือ e-One) :	
7. คำชี้แจง เฉพาะกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกินกว่า 30 วัน :	
8. ผู้รายงาน : ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัด	

หมายเหตุ

- การปิด "ข้อร้องเรียน" ในระบบ e-One ให้จัดวางไฟล์ข้อมูลตามแบบฟอร์ม CPN-001 ถึง 004 ในระบบฯ และสำเนาถึง กนอ.(บ1) ผ่านระบบสารบรรณภายใน 30 วัน (นับจากวันที่เกิดข้อร้องเรียน)
- กรณีข้อร้องเรียนประเภท "แรงดันไฟฟ้า" (โหมก โหมกดิน ฯลฯ) ให้รายงานโดยใช้แบบฟอร์ม CPN-005)

ลงชื่อ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
 (.....)
 ตำแหน่ง
 / /

ลงชื่อ ผู้จัดการ
 (.....)
 / /

แบบฟอร์มฯ - CPN-005

แบบฟอร์ม CPN-005

แบบฟอร์ม รายงานการปิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ “แรงดันไฟฟ้า”

1. รหัสข้อร้องเรียนในระบบ e-One :	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียน :	วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน :
3. ประเภทปัญหา “แรงดันไฟฟ้า” :	
☐ แรงดันระบบ 22 เควี จ่ายกระแสไฟฟ้าภาวะปกติไม่อยู่ในช่วง $\pm 5\%$ หรือภาวะฉุกเฉินไม่อยู่ในช่วง $\pm 10\%$ ☐ แรงดันระบบ 380/220 โวลต์ จ่ายกระแสไฟฟ้าภาวะปกติไม่อยู่ในช่วง $\pm 10\%$ ☐ สุญญากาศ ☐ อื่นๆ (ระบุ) :	
4. รายละเอียดปัญหาที่ตรวจพบ :	
6. การปรับปรุงแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	
☐ แล้วเสร็จ ณ วันที่ติดต่อ/ชี้แจงผู้ร้อง (ระบุรายละเอียดที่ได้ดำเนินการแก้ไข) ☐ ไม่แล้วเสร็จ ณ วันที่ติดต่อ/ชี้แจงผู้ร้อง (ระบุรายละเอียด/ปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไข/วันที่จะแล้วเสร็จ) 	
7. วันที่ปิดข้อร้องเรียน (ในระบบ e-One หรือระบบสารบรรณ) :	
8. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกินกว่า 30 วัน :	
9. ผู้รายงาน : ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง สังกัด

หมายเหตุ

- ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กก.ช. ข้อร้องเรียนประเภท “แรงดันไฟฟ้า” เมื่อติดต่อ/ชี้แจงผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการแล้ว สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ทันที โดยการปรับปรุงทางด้านวิศวกรรมสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน 4 เดือน
- การปิด “ข้อร้องเรียน” เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าในระบบ e-One ให้จัดวางไฟล์ข้อมูลตามแบบฟอร์ม CPN-001, 002, 003 และ 005 เข้าในระบบฯ และสำเนาถึง กก.ช.(บ1) ผ่านระบบสารบรรณภายใน 30 วัน (นับจากวันที่เกิดข้อร้องเรียน)

ลงชื่อ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
 (.....)
 ตำแหน่ง
 / /

ลงชื่อ ผู้จัดการ
 (.....)
 / /

แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลการจัดการรับข้อร้องเรียน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

รหัสข้อร้องเรียน.....

ชื่อ-สกุล

เบอร์โทร.

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหาร จัดการ แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ ตามโครงการ “การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0”

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ประเภทของการร้องเรียน

☐ คุณภาพไฟฟ้า

☐ การให้บริการ

☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

☐ พฤติกรรมพนักงาน

☐ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า

☐ อื่นๆ (ระบุ)
- ช่องทางในการร้องเรียน

☐ PEA Call center 1129

☐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) : www.1111.go.th

☐ ศูนย์ดำรงธรรมฯ

☐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA.) : www.pea.co.th

☐ ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ บริเวณหน้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

☐ PEA Mobile Application

☐ สื่อมวลชน

☐ เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร

☐ แจ้งโดยตรงที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)
๑. มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง					
๒. ความกระตือรือร้น / เอาใจใส่ในการจัดการข้อร้องเรียน					
๓. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน					
๔. วิธีการจัดการข้อร้องเรียน					
๕. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน					

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

TP-PEA-15

** ขอขอบคุณในความร่วมมือ **

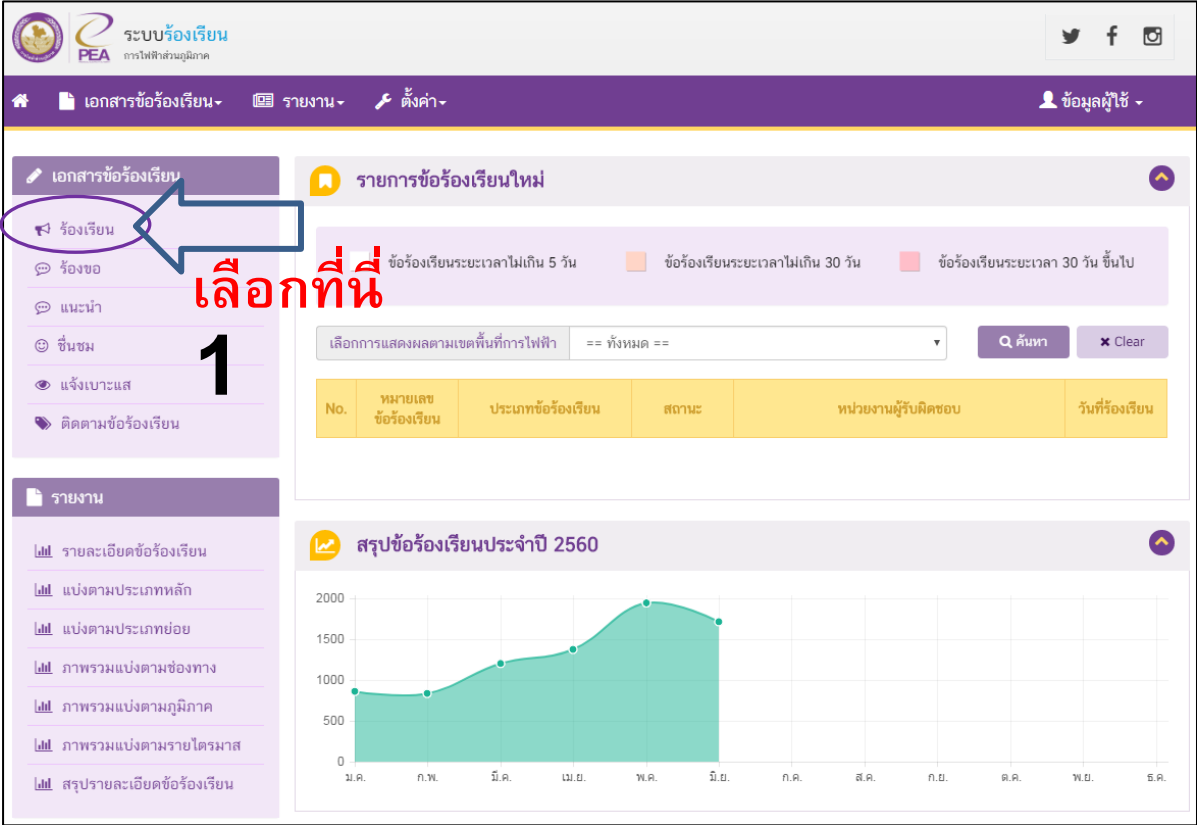
การเข้าใช้งานระบบร้องเรียนของ กฟภ.

www.pea.co.th

The screenshot displays the PEA Callcenter 1129 website. At the top, there is a navigation bar with links: [เกี่ยวกับเรา](#), [ข่าวสารประกาศ](#), [ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า](#), [ถาม-หาคำถาม](#), [E-SERVICES](#), and [ติดต่อเรา](#). Below this is a large banner titled "PEA วอชิงตัน" (PEA Washington) with the subtitle "MOVING TOWARD THE ELECTRIC UTILITY OF THE FUTURE The Challenges of 4.0 Era". The banner also mentions "นำเสนอความ 13-14 ธันวาคม 2560". To the right of the banner is a sidebar with four images and corresponding labels: [ประกาศดับไฟ](#) (Power Outage Notification), [ช่องทางชำระค่าไฟฟ้า](#) (Payment Channel), [แจ้งข้อร้องเรียน](#) (Feedback & Complaints), and [PEA Callcenter 1129](#). A blue arrow points to the "แจ้งข้อร้องเรียน" link, which is circled in red.

เลือกที่นี่

จะแสดงหน้าจอนี้และกดเลือก เลข 1



ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารขอรับบริการ - รายงาน - ตั้งค่า - ข้อมูลผู้ใช้

เอกสารขอรับบริการ

ขอรับบริการ

เลือกที่นี่

รายการขอรับบริการใหม่

ขอรับบริการระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
ขอรับบริการระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
ขอรับบริการระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ค้นหา Clear

No.	หมายเลข ขอรับบริการ	ประเภทขอรับบริการ	สถานะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	วันที่รับบริการ

สรุปรายงานขอรับบริการประจำปี 2560

กราฟแสดงแนวโน้มการขอรับบริการประจำปี 2560

เดือน	จำนวนการขอรับบริการ
ม.ค.	~800
ก.พ.	~800
มี.ค.	~1200
เม.ย.	~1300
พ.ค.	~1800
มิ.ย.	~1700
ก.ค.	~1000
ส.ค.	~1000
ก.ย.	~1000
ต.ค.	~1000
พ.ย.	~1000
ธ.ค.	~1000

จะขึ้นหน้าจอนี้

ระบบร้องเรียน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน -

รายงาน -

ตั้งค่า -

ข้อมูลผู้ใช้ -

เอกสารข้อร้องเรียน

ร้องเรียน

ร้องขอ

แนะนำ

ชื่นชม

แจ้งเบาะแส

ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

121 รายละเอียดข้อร้องเรียน

121 แบ่งตามประเภทหลัก

121 แบ่งตามประเภทย่อย

121 ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

121 ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

121 ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส

121 สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

ตั้งค่า

ข้อมูลพื้นฐานข้อมูล

คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สร้างข้อร้องเรียน

← ย้อนกลับ

ช่องทางการรับคำร้อง

== กรุณาเลือกรายการ ==

วันที่ได้รับเรื่อง :

ชื่อผู้ร้องเรียน :

ชาญวิทย์ สุขยิ่ง

เลขที่บัตรประชาชน :

3-5705-01249-11-7

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดเหตุ :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

ประเภทการร้องเรียน :

การทุจริต ประพฤติมิชอบ

หัวข้อ :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==

รายละเอียด :

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

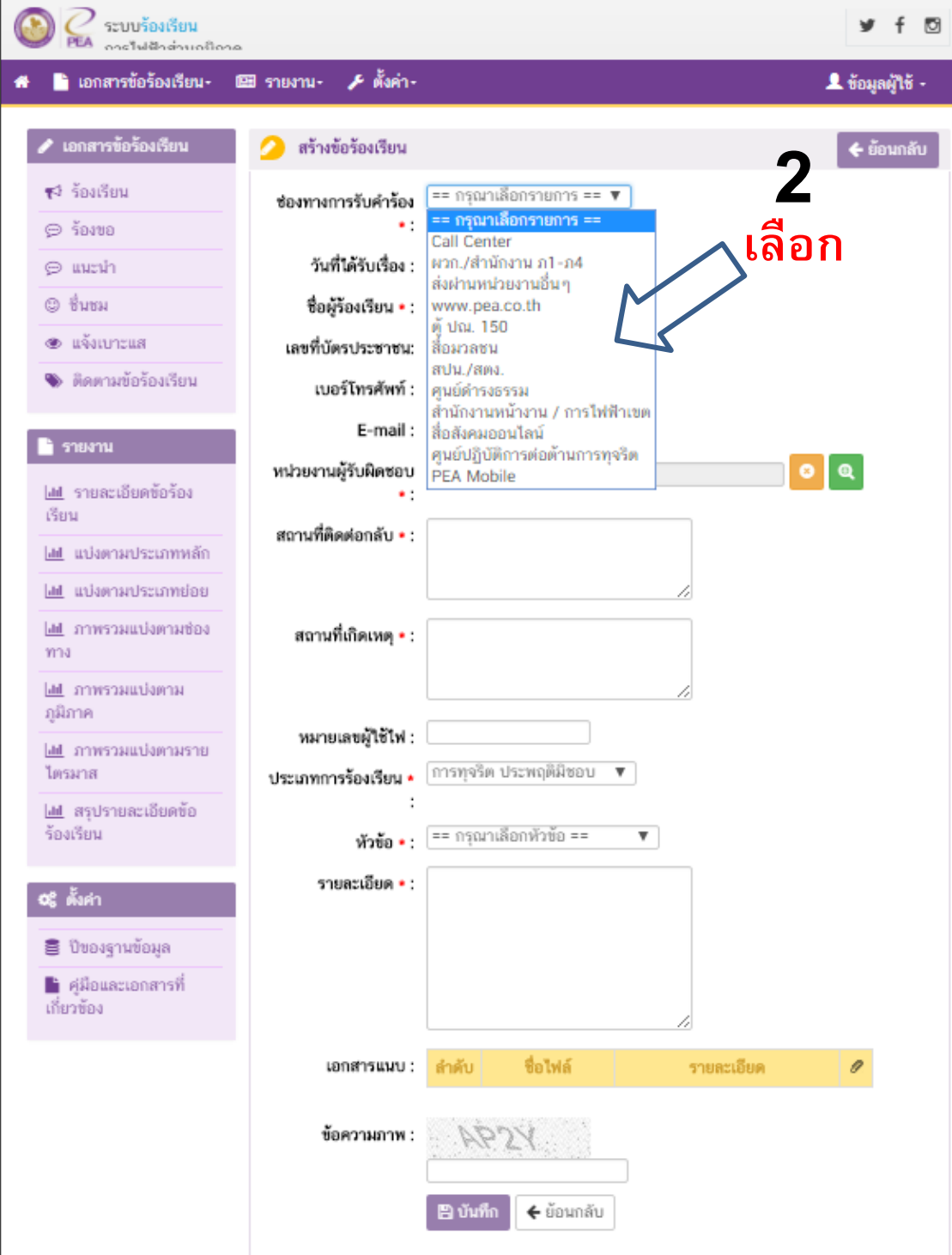
ข้อความภาพ :

AP2Y

บันทึก

← ย้อนกลับ

จะแสดงหน้าจอนี้และกดเลือก เลข 2



ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน - รายงาน - ตั้งค่า - ข้อมูลผู้ใช้ -

สร้างข้อร้องเรียน ← ย้อนกลับ

ช่องทางการรับคำร้อง : == กรุณาเลือกรายการ ==
 * : == กรุณาเลือกรายการ ==
 Call Center
 ฝาก./สำนักงาน ก1-ก4
 ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ
 www.pea.co.th
 ตู้ ปณ. 150
 สื่อมวลชน
 สปน./สดง.
 เบอร์โทรศัพท์ : ศูนย์ดำรงธรรม
 สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต
 E-mail : ส่องสังคมออนไลน์
 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 PEA Mobile

วันที่ได้รับเรื่อง :
 ชื่อผู้ร้องเรียน :
 เลขที่บัตรประชาชน :
 เบอร์โทรศัพท์ :
 E-mail :
 หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :
 สถานที่ติดต่อกลับ :
 สถานที่เกิดเหตุ :
 หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
 ประเภทการร้องเรียน : การทุจริต ประพฤติมิชอบ
 หัวข้อ : == กรุณาเลือกหัวข้อ ==
 รายละเอียด :
 เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด ✎
 ข้อความภาพ : AP2Y
 บันทึก ย้อนกลับ

จะแสดงหน้าจอนี้และกดเลือก เลข 3

ระบบร้องเรียน

เอกสารข้อร้องเรียน - รายงาน - ตั้งค่า - ข้อมูลผู้ใช้

เอกสารข้อร้องเรียน

- ร้องเรียน
- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

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

ตั้งค่า

- บิช่องฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สร้างข้อร้องเรียน [ย้อนกลับ](#)

ช่องทางการรับคำร้อง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

วันที่ได้รับเรื่อง :

ชื่อผู้ร้องเรียน * :

เลขที่บัตรประชาชน:

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สถานที่ติดต่อกลับ * :

สถานที่เกิดเหตุ * :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน * การทุจริต ประพฤติมิชอบ

== กรุณาเลือกรายการ ==

คุณภาพไฟฟ้า

การให้บริการ

การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

พฤติกรรมพนักงาน

การถูกดักจ่ายไฟฟ้า

ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

การทุจริต ประพฤติมิชอบ

จัดซื้อจัดจ้าง

อื่นๆ

หัวข้อ * :

รายละเอียด * :

เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด

ข้อความภาพ :

AP2Y

บันทึก [← ย้อนกลับ](#)

3
เลือก

จะแสดงหน้าจอนี้และกดเลือก เลข 4 และเลข 5

ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน - รายงาน - ตั้งค่า - ข้อมูลผู้ใช้ -

เอกสารข้อร้องเรียน

- ร้องเรียน
- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

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

ตั้งค่า

- ข้อมูลพื้นฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สร้างข้อร้องเรียน [ย้อนกลับ](#)

ช่องทางการรับคำร้อง: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

วันที่ได้รับเรื่อง:

ชื่อผู้ร้องเรียน: ชาญวิทย์ สุขยิ่ง

เลขที่บัตรประชาชน: 3-5705-01249-11-7

เบอร์โทรศัพท์:

E-mail:

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ:

สถานที่ติดต่อกลับ:

สถานที่เกิดเหตุ:

หมายเลขผู้ใช้ไฟ:

ประเภทการร้องเรียน: การทุจริต ประพฤติมิชอบ

หัวข้อ: พุดติกรรมมิชอบ

รายละเอียด: **== กรณเลือกหัวข้อ ==**
พุดติกรรมมิชอบ
พนักงานละเว้นหน้าที่
พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
อื่น ๆ

เอกสารแนบ: ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด

ข้อความภาพ: AP2Y

เมื่อกรอกรายละเอียดแล้ว กดปุ่ม ถือเป็นเสร็จขั้นตอน

รายชื่อผู้จัดทำ

๑. นายอภิชาติ ขวลิต	รจก.(ท) มส.	ประธานคณะทำงาน
๒. นายนิติ เชื้อปัญญา	ชจก.(บ) มส.	รองประธานฯ
๓. นายสีหนาท จงศิริ	ผจก.กฟส.พาย	กรรมการฯ
๔. นายอานุกาพ อรรถพ ฒ อยู่ธยา	ผจก.กฟส.มสร.	กรรมการฯ
๕. นายธีระยุทธ เกษมสุข	ผชน.๙ กฟจ.มส.	กรรมการฯ
๖. นางอินทนิล อรรถพ ฒ อยู่ธยา	นบท.๙ กฟจ.มส.	กรรมการฯ
๗. นายชาญวัช สุขยิ่ง	ผผ.บค.กฟจ.มส	กรรมการฯ - เลขานุ
๘. นายอภิเดช	นักไร่ วิศว.ผบค.กฟจ.มส.	ผู้ช่วยเลขานุ
๙. พนักงานแผนกบริการลูกค้า	กฟจ.แม่ฮ่องสอน	