



คู่มือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

ด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง โดยนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กรอบเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนอง ผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กรอบเวลา และคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ การจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service การจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องสำคัญเร่งด่วน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๗
บทนำ.....	๑
นิยามคำศัพท์.....	๓
การจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการการไฟฟ้าปรั้งไส มิติที่ ๓	
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๓
ค่านิยม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน.....	๔
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน	๖
การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking	๖
การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service	๗
การจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน	๘
ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๑๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๖
การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๗
ระบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน	๑๗
ภาคผนวก.....	๒๑
ภาคผนวก ก. แต่งตั้งคณะกรรมการไฟฟ้าปรั้งไส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน....	๒๒
ภาคผนวก ข. คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕).....	๒๕
ภาคผนวก ค. การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า....	๓๓
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างการวิเคราะห์หวัเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงาน	
เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน.....	๓๔
ภาคผนวก จ. ตัวอย่างการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน.....	๓๙
ภาคผนวก ฉ. ตัวอย่างการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน.....	๔๑
ภาคผนวก ช. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๔๒

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสัปดาห์วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสัปดาห์วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพุดิมีขอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นต้น

ในปี ๒๕๕๘ ผู้ว่าการ กฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governanceมุ่งเน้นให้ กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการ กฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี ๒๕๕๙

๒. นิยามคำศัพท์

“กฟภ.” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“กฟจ.เพชรบูรณ์” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน

“คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน^๑” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขมေးเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยให้แผนกบริหารงานทั่วไปและแผนกบริการลูกค้า กฟจ.เพชรบูรณ์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน จัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

^๑ โปรดดู แต่งตั้งคณะกรรมการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก ก. หน้า ๑๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการการไฟฟ้าโปรงใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน รับผิดชอบจัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

๔. คำนิยาม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น

๔.๒ แจ้งเหตุ/เบาะแส หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสดังๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้ามืด ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียงที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น

๔.๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ.

๔.๔ ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

๔.๕ ร้องเรียนงานด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน	
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ความหมาย
๑. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ประชาชนเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
๒. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ใช้เวลานานเกินพอความสมควร ในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระยะคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
๔. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อกับงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการงดจ่ายไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๖. อื่นๆ	
๖.๑ ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๖.๒ เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

๔.๖ ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละข้อร้องเรียน ที่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเปรียบเทียบและประเมินผลในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่กระบวนการปรับปรุง ให้ได้ผลการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

๔.๗ ประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการวัดผลความสำเร็จในการตอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางตาม กฟจ.เพชรบูรณ์ ประชาสัมพันธ์ ทั้งหมด ว่าสามารถบริการตอบข้อร้องเรียนได้มากหรือน้อยเพียงใด

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ กฟจ.เพชรบูรณ์ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ทำหนังสือถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๒ ถนนสนามชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
๓. ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
๔. ติดต่อทางโทรศัพท์ที่เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๖-๗๔๘๘๐๒-๓, ๐๕๖-๗๒๓๐๓๙, ๐๕๖-๗๑๑๐๐๘ ได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
๕. Call Center เบอร์โทรศัพท์ ๑๑๒๙
๖. เพจเฟซบุ๊ก : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์
๗. ร้องเรียนผ่านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ ภาคเหนือ (ลพบุรี)
๘. เว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ www.pea.co.th
๙. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือ www.๑๑๑๑.go.th
๑๐. ศูนย์ดำรงธรรม เบอร์โทรศัพท์ ๑๕๖๗

๖. การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

๑. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.เพชรบูรณ์

ในกรณีที่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ. (CPN e-One) พร้อมใช้งาน Call Center จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ. (CPN e-One)

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและพฤติกรรมเว้นต่อหน้าที่ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) **เป็นเรื่องลับ** และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

๑. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)

ให้แผนกบริการลูกค้า กฟจ.เพชรบูรณ์ บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและพฤติกรรมเว้นต่อหน้าที่

ปัจจุบันให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึก**เป็นเรื่องลับ** และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในระยะต่อไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) **เป็นเรื่องลับ** และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายเหตุ เมื่อได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องจะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียนหรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน **ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น** โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

๘. การจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)

๒. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟจ.เพชรบูรณ์ อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

มาตรฐานการให้บริการของ กฟจ.เพชรบูรณ์ กับการจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

มาตรฐานการให้บริการของ กฟจ.เพชรบูรณ์	การให้บริการ
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป	
การตอบเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน - เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2559 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบ. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อดำเนินติดตามผล ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่ง ผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ค.พช..... วันที่

ผบ. P5 - 02 สำเนาข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่ง ผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ค.พช..... วันที่

ผบ. P5 - 03 จัดส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่ง ผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์ ชื่อ-สกุล (นายจรัญ มะลิวัลย์) ตำแหน่ง ผ.ม.ต.พช..... วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบห. P5 - 04 จัดส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่)	ชื่อ-สกุล (นายปริญญา โตใหญ่)
ตำแหน่งผ.บ.ท.พช.....	ตำแหน่งผ.ป.บ.พช.....
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 05 จัดส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่)	ชื่อ-สกุล (นายสุรเดช กฤตยามงคลชัย)
ตำแหน่งผ.บ.ท.พช.....	ตำแหน่งผ.ก.ส.พช.....
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 06 จัดส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่)	ชื่อ-สกุล (นายสมบัติ ฝาบุตร)
ตำแหน่งผ.บ.ท.พช.....	ตำแหน่งผ.ค.ล.พช.....
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 07 จัดส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในวัน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่)	ชื่อ-สกุล (นายยศ ศรีรักษา)
ตำแหน่งผ.บ.ท.พช.....	ตำแหน่งผ.บ.ป.พช.....
วันที่	วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบห. P5 - 08 กรณีงานบริการของ กฟภ. ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ และ สำเนาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่งผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ท.พช..... วันที่

ผบห. P5 - 08 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำ การ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่งผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ท.พช..... วันที่

ผบค. P5 - 01 ขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และ รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่งผ.บ.ท.พช..... วันที่

ผบค. P5 - 02 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่งผ.บ.ท.พช..... วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผมต. P5 - 01 กรณีงานบริการของ กฟภ. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ และ สำเนาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายจรูญ มะลิวัลย์) ตำแหน่งทผ.มต.พช..... วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ทผ.บค.พช..... วันที่

ผมต. P5 - 01 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำ การ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายจรูญ มะลิวัลย์) ตำแหน่งทผ.มต.พช..... วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ทผ.บค.พช..... วันที่

ผบป. P5 - 01 กรณีงานบริการของ กฟภ. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ และ สำเนาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายปริญญา โตใหญ่) ตำแหน่งทผ.ปบ.พช..... วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ทผ.บค.พช..... วันที่

ผบป. P5 - 01 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำ การ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายปริญญา โตใหญ่) ตำแหน่งทผ.ปบ.พช..... วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ทผ.บค.พช..... วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผกส. P5 - 01 กรณีงานบริการของ กฟภ. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ และ สำเนาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง ชื่อ-สกุล (นายสุรเดช กฤตยามงคลชัย) ตำแหน่งพ.บ.กส.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน พ.บ.ค.พช..... วันที่

ผกส. P5 - 01 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำ การ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง ชื่อ-สกุล (นายสุรเดช กฤตยามงคลชัย) ตำแหน่งพ.บ.กส.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน พ.บ.ค.พช..... วันที่

ผคส./ผคบ. P5 - 01 กรณีงานบริการของ กฟภ. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำ การ และสำเนาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ ชื่อ-สกุล (นายสมบัติ ฝาบุตร) ตำแหน่งพ.บ.ค.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน พ.บ.ค.พช..... วันที่

ผคส./ผคบ. P5 - 01 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ ชื่อ-สกุล (นายสมบัติ ฝาบุตร) ตำแหน่งพ.บ.ค.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปกรณ์) ตำแหน่ง ..ผช.ระดับ9 รักษาการแทน พ.บ.ค.พช..... วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

ผบป. P5 - 01 กรณีงานบริการของ กฟภ. ขั้วรองรับเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ และ สำเนาขั้วรองรับเรียนได้รับการแก้ไขและแจ้งผลผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล ชื่อ-สกุล (นายยศ ศรีรักษา) ตำแหน่งผ.บ.ป.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ค.พช..... วันที่

ผบป. P5 - 01 กรณีทุจริต ประพฤติมิชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำ การ พร้อมสำเนาผลตอบร้องเรียน โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล ชื่อ-สกุล (นายยศ ศรีรักษา) ตำแหน่งผ.บ.ป.พช..... วันที่	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายสุชิน เมธาปรกรณ์) ตำแหน่ง ..ผชน.ระดับ9 รักษาการแทน ผ.บ.ค.พช..... วันที่

ผู้ดูแลกระบวนการงาน ชื่อ-สกุล (นางมณีนันท์ โตใหญ่) ตำแหน่งผ.บ.ท.พช..... วันที่	ผู้อนุมัติ ชื่อ-สกุล (นายนาวิน อินทร์ปัญญา) ตำแหน่งผ.จก.กฟจ.พช..... วันที่
--	--

จัดทำโดย
 กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๙. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้แผนกบริหารงานทั่วไป ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตรวจสอบและติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการ และสามารถตอบคำถามของผู้ร้องเรียนที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง^๒ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.^๓

๙

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้คณะกรรมการการไฟฟ้าไปรงใส มิติที่ ๓ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. รวบรวมและรายงานเรื่องร้องเรียนส่งผู้บังคับบัญชา กฟผ.เพชรบูรณ์
๒. วิเคราะห์หวัเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน^๔
๓. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน^๕
๔. ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน^๖

^๒ โปรดดู คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕) ภาคผนวก ข. หน้า ๑๗

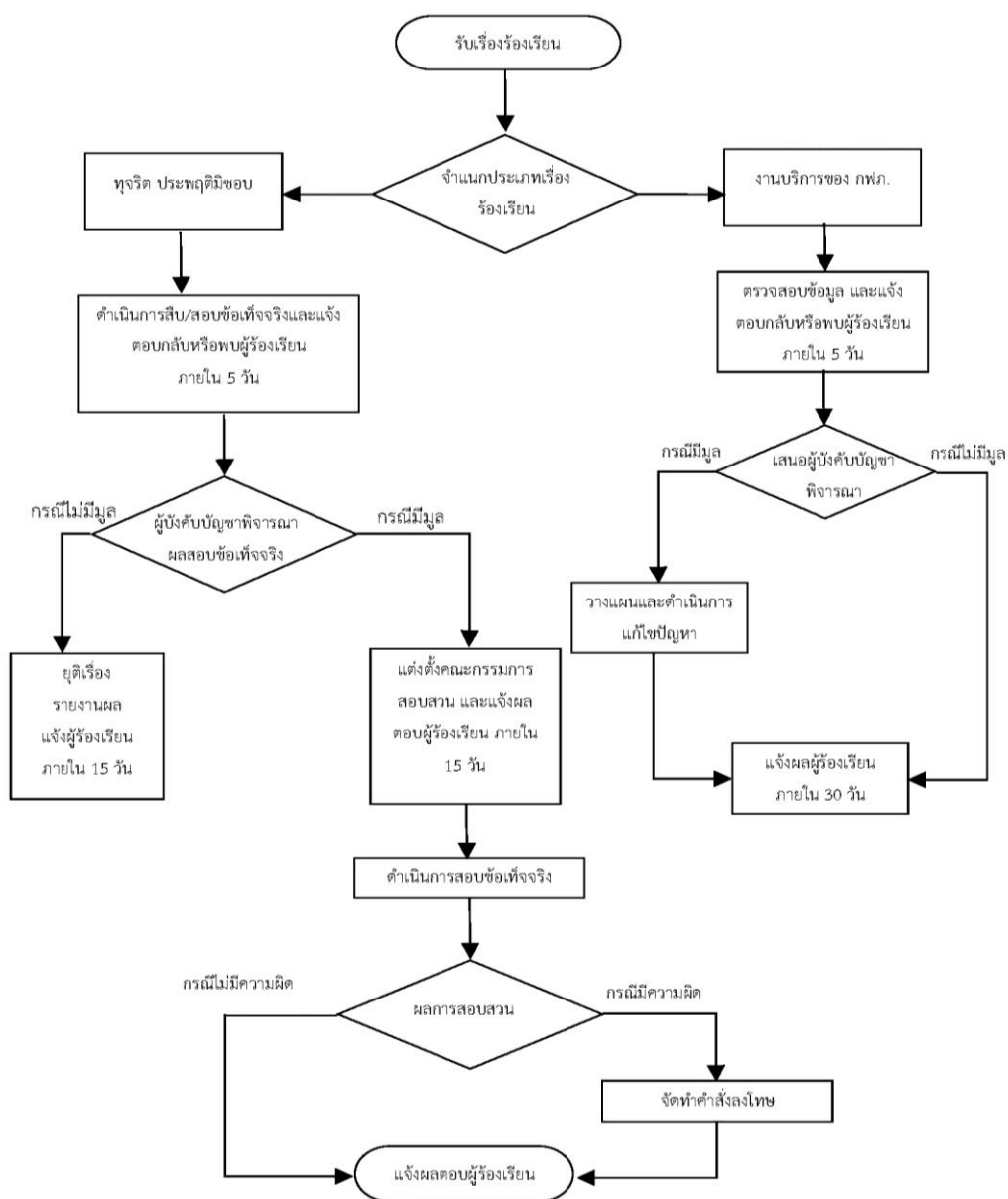
^๓ โปรดดู การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ภาคผนวก ค. หน้า ๒๖

^๔ โปรดดู ตัวอย่างการวิเคราะห์หวัเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ภาคผนวก ง. หน้า ๓๐

^๕ โปรดดู ตัวอย่างการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน ภาคผนวก จ. หน้า ๓๒

^๖ โปรดดู ตัวอย่างการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก ฉ. หน้า ๓๔

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน^๗



^๗ โปรดดู กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก ข หน้า ๓๕

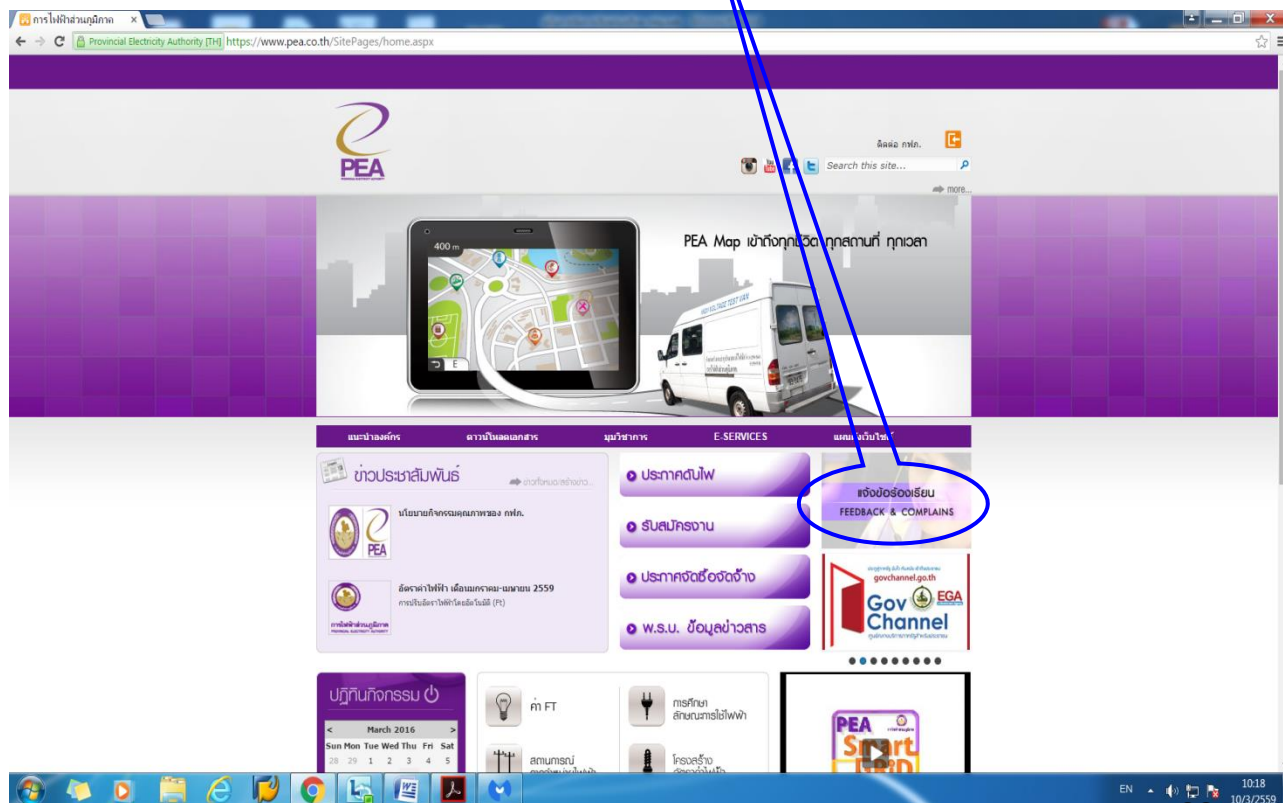
๑๑. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน

กฟจ.เพชรบูรณ์ ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของ กฟจ. เพชรบูรณ์ ทุกเดือน ทั้งนี้ คณะกรรมการการไฟฟ้าปริมังโส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลในบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟจ.เพชรบูรณ์

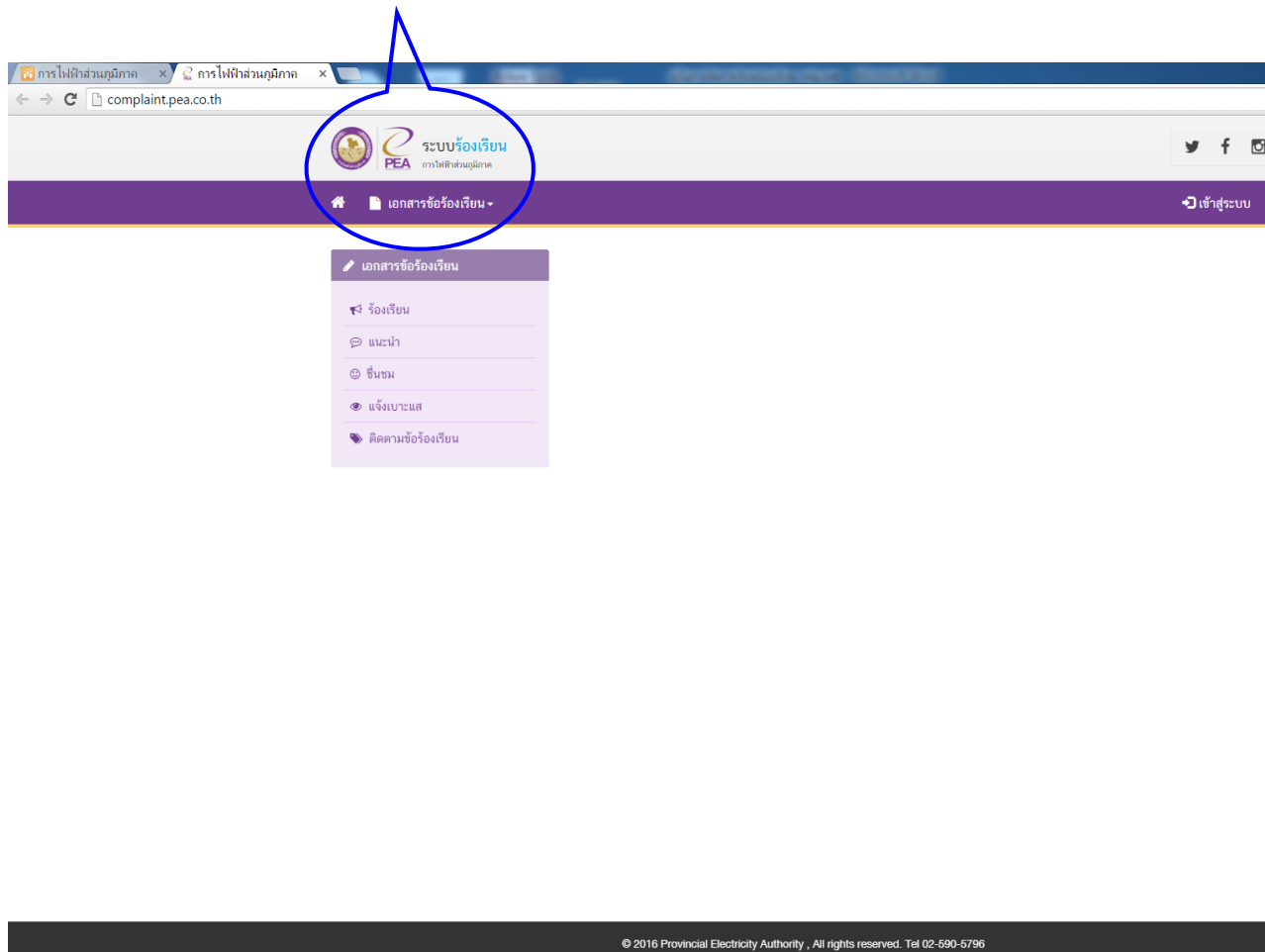
๑๒. ระบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกผ่านเว็บไซต์ <http://www.pea.co.th> มีวิธีการใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เมนู “แจ้งข้อร้องเรียน (FEEDBACK & COMPLAINTS)” เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “ระบบร้องเรียน” (<http://complaint.pea.co.th/>) ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ เว็บไซต์ของ “ระบบร้องเรียน” (<http://complaint.pea.co.th/>) ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ เมนูเอกสารข้อร้องเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

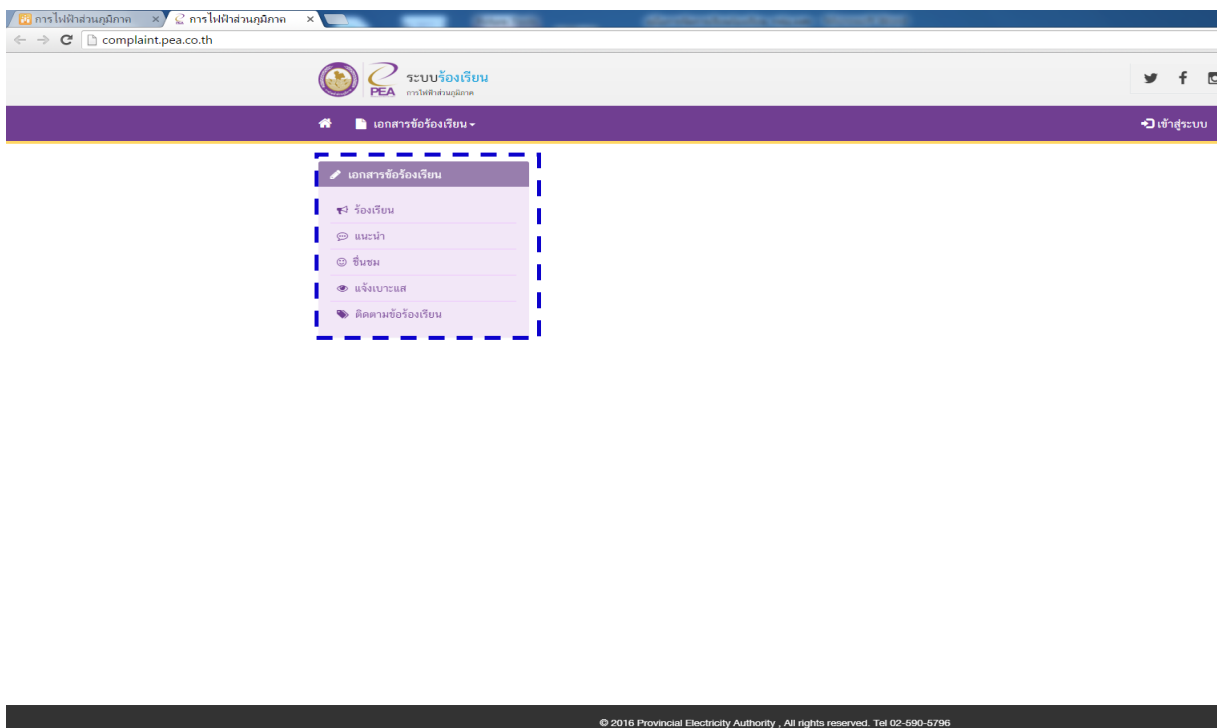
๑. **“ร้องเรียน”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.เพชรบูรณ์

๒. **“แนะนำ”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแนะนำเรื่องการให้บริการหรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์

๓. **“ชื่นชม”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการชื่นชมเรื่องการให้บริการหรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์

๔. **“แจ้งเบาะแส”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเบาะแสเรื่องต่างๆ การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน หรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์

๕. **“ติดตามข้อร้องเรียน”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ที่ได้เคยทำรายการแจ้งเรื่องร้องเรียนไว้



ขั้นตอนที่ ๔ หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ให้เลือกเมนู “ร้องเรียน” ต่อไปให้กรอก “ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน” ต่อด้วย “เลขที่บัตรประชาชน” ต่อด้วย “เบอร์โทรศัพท์” ต่อด้วย “อีเมล (E-mail)” ต่อด้วย “สถานที่ติดต่อกลับ” และ “รายละเอียดการร้องทุกข์” ดังภาพ

ขั้นตอนที่ ๕ การส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ตามที่กล่าวในขั้นตอนที่ ๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ **“กรอกข้อมูลตัวอักษรที่มองเห็น”** ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ แล้วให้กด **“บันทึก”** ก็เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน หลังจากนั้นจะได้ **“หมายเลขข้อร้องเรียน”** และ **“Key Code”** เพื่อใช้เข้าเมนู **“ติดตามข้อร้องเรียน”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ที่ได้เคยทำรายการแจ้งเรื่องร้องเรียนไว้

จังหวัด : ==เลือกการ==

การไฟฟ้า : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน : ==เลือกการ== รายการย่อย :

รายละเอียด :

เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด

ขอความภาพ : QWZD QWZD

บันทึก ย้อนกลับ

© 2016 Provincial Electricity Authority, All rights reserved. Tel 02-590-5796

หลังจากนั้นเมื่อ กฟจ.เพชรบูรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียน จะทำการติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และจะสอบถามรายละเอียดแห่งการร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ และมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบการรับเรื่องและการดำเนินการของ กฟจ.เพชรบูรณ์ นอกจากนี้ จะมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกครั้งหนึ่งต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แต่งตั้งคณะกรรมการการไฟฟ้าปรงใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

ที่ น.๓ พช.(พ) ๑๖/๑ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าปรงใส
มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๕๙

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่อง “การไฟฟ้าปรงใส” นั้น เพื่อให้การกำหนดแนวทางการดำเนินการ การไฟฟ้าปรงใส ของ กฟจ.เพชรบูรณ์ บรรลุผลสำเร็จ ตามนโยบาย ผวก. จึงขอ แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าปรงใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้-

คณะกรรมการการไฟฟ้าปรงใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. นายสุชิน	เมธาปกรณ์	ตำแหน่ง	ผชน.๙ กฟจ.พช.	ประธานกรรมการ
๒. นายทรงศักดิ์	สุขพงษ์	ตำแหน่ง	พพด.๖ ผค.พช.	คณะกรรมการ
๓. นางสาวสุลิพร	ขุนอินทร์	ตำแหน่ง	นบพ.๔ ผบพ.พช.	คณะกรรมการ
๔. นายพูลทรัพย์	คลังทับ	ตำแหน่ง	พชง.๔ ผบค.พช.	คณะกรรมการ
๕. นายเจษฎา	อัมพุด	ตำแหน่ง	พชง.๔. ผกส.พช.	คณะกรรมการ
๖. ว่าที่ร.ต.มัตถวายุ	เจนธัญกรณ์	ตำแหน่ง	พคค.๓ .กฟจ.พช.	คณะกรรมการและเลขานุการ

คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

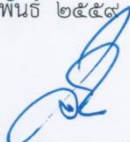
๑. นายวุฒิโรจน์	คงอุดมธนกร	ตำแหน่ง	ชผ.กส.กฟจ.พช.	ด้านก่อสร้างระบบจำหน่าย
๒. นายสุพจน์	อิมอรชร	ตำแหน่ง	ชผ.บค.กฟจ.พช.	ด้านงานให้บริการ
๓. นางสาวสร้อยนภา	เกตุงาม	ตำแหน่ง	ชผ.บป.กฟจ.พช.	ด้านงานการเงิน
๔. นายวัชรินทร์	วันชัย	ตำแหน่ง	ชผ.คค.กฟจ.พช.	ด้านงานบริหารพัสดุ
๕. นางสาววัชรีย์	ศรีรัตนะ	ตำแหน่ง	ชผ.บพ.กฟจ.พช.	ด้านงานบริหารงานทั่วไป
๖. นายวัชรินทร์	บัวเทศ	ตำแหน่ง	ชผ.ปป.กฟจ.พช.	ด้านคุณภาพไฟฟ้า
๗. นายเฉลิมพล	พรหมเกษ	ตำแหน่ง	ชผ.มต.กฟจ.พช.	ด้านงานมิเตอร์

ทั้งนี้ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้:-

๑. จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไข้ไฟฟ้าติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก
๒. กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
๓. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ)
๔. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข
๕. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙



(นายนาวิน อินทร์ปัญญา)
ผจก.กฟจ.เพชรบูรณ์

ภาคผนวก ข.

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการ P1-P11

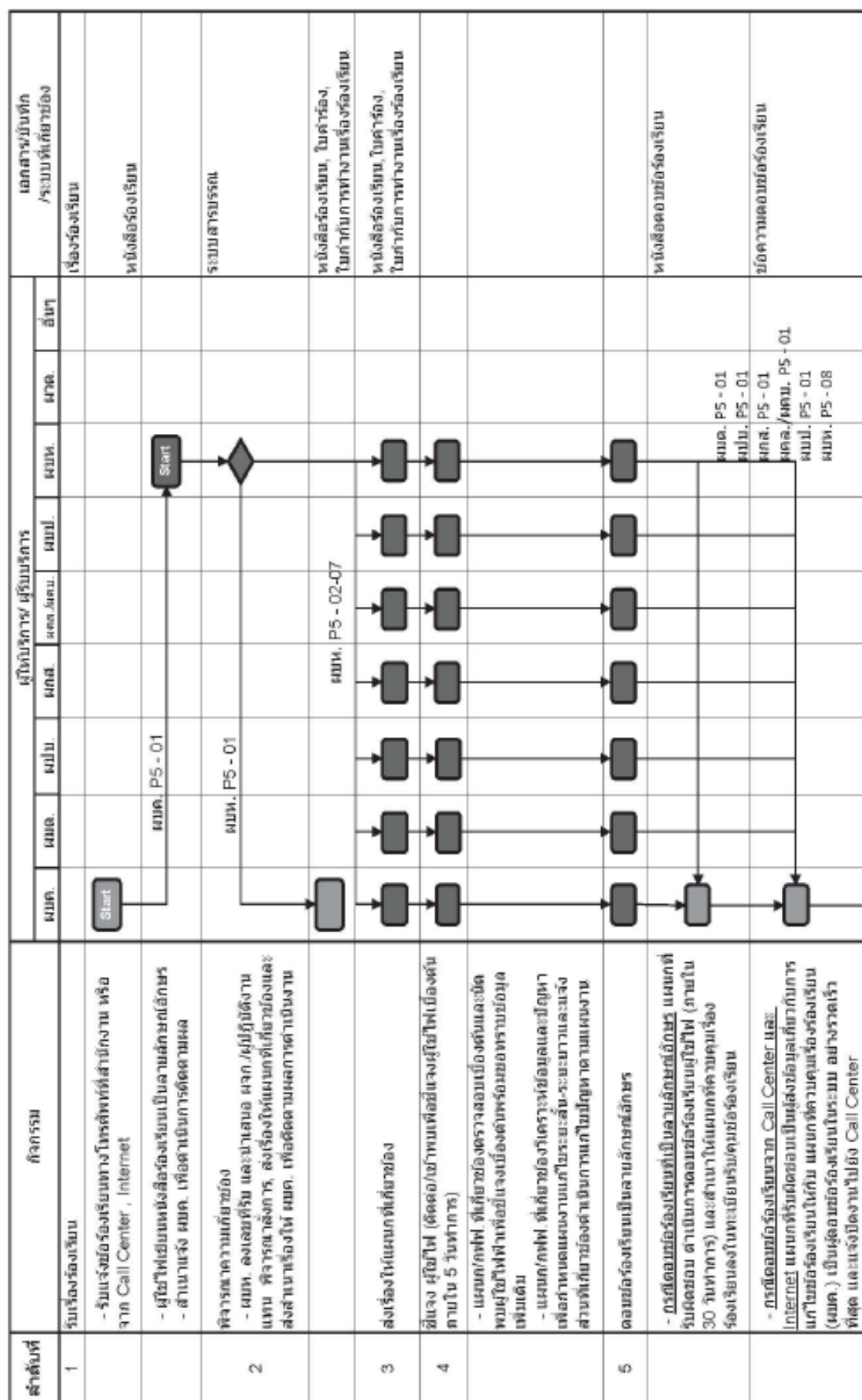
สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารูกิจ กองระบบงานธุรกิจ



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		มบค.	มมด.	มฟย.	มกล.	มคส./คณ.	มยป.	มยพ.	มยด.	มยค.	อื่นๆ	
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน	End										รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แยกที่คำนวณข้อร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของ ข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร		มบค. P5 - 02									

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้ให้บริการ	เป้าหมาย
ผบด.	1	ผบด. P5 - 01	รับข้อร้องเรียน - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกส่ง คมกวน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบด. ไปเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบด.	
ผบพ.			รับแจ้งข้อร้องเรียน - ผู้ให้บริการรับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นสายสัมพันธ์อีกทาง			
		ผบพ. P5 - 02 ผบพ. P5 - 03 ผบพ. P5 - 04 ผบพ. P5 - 05 ผบพ. P5 - 06 ผบพ. P5 - 07	- ผบพ. ส่งสลิปที่รับ และนำเสนอ ผบด./ผู้ปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาสั่งการ, ส่งข้อมูลไปแผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสลิปแจ้งให้ ผบด. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ถูกส่ง คมกวน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการเช้า)	ผบด. ผบพ. ผบป. ผกส. ผดล./ผดบ. ผบป.	
		ผบพ. P5 - 01	- ส่งงานแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ส่งงานเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบด.	
ผบด. ผบป. ผกส. ผดล./ผดบ. ผบป. ผบพ.	2	ผบด. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผดล./ผดบ. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบพ. P5 - 08	รับแจ้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า (ติดต่อแจ้งปัญหาเพื่อแจ้งผู้ให้บริการไฟฟ้าเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนกไฟฟ้า. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเรื่องข้อร้องเรียนหรือทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนกไฟฟ้า. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด่วนตามงาน หมายเหตุ หากแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบเพียงพอ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สาธารณูปโภคข้อร้องเรียนได้เสีย โดยไม่ส่งต่อมาเป็นสายสัมพันธ์อีกทาง			
			- ตอบข้อร้องเรียนเป็นสายสัมพันธ์อีกทาง		ผบด.	
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นสายสัมพันธ์อีกทาง แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ) และส่งผลการพิจารณาการตอบข้อร้องเรียนส่งไปยังแผนกต้นเรื่องรับทราบ - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด./ผบพ.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนให้ระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งติดตามไปยัง Call Center	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามในคำร้องและใบการพิจารณาทางเรื่องร้องเรียน		
ผบด.	4		จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการติดตามงานที่ถูกส่ง คมกวน	ผู้บริหาร	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		ผบค.				
SLA ของหน่วยงาน:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผบค.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	รายละเอียดของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P5 - 01	รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.		100%	รายเดือน
ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: แผน. P5	ชื่อ SLA: ผบห.	การตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ	P5 : ตอบข้อร้องเรียน					
SLA ของกระบวนการ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผบค., ผบค., ผบป., ผกส., ผคส./ผคป., ผบป.						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
แผน. P5 - 01	1. ส่งสำเนาร้องเรียน	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของสำเนาร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 02	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 03	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 04	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 05	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผกส.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 06	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผคส./ผคป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
แผน. P5 - 07	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน

แผนเฝ้าระวัง

กระบวนการ P5 : กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง Lx C = R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ปฏิบัติงานไม่ นำปฏิทินปฏิบัติงาน	1x3=3	มีผู้ปฏิบัติงานแทน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	หม.เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หม. จัดให้มีการสอนงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้
		- ข้อมูลไม่ชัดเจน ในเอกสารครม.ส่วน	2x3=6	กรณีที่สามารถติดต่อผู้ ร้องเรียนได้ ไม่ได้รับเรื่อง เรื่องเรียนสอนภายใน เพิ่มเติมให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบ ถามข้อมูลเพิ่มเติม	
2	การพิจารณาส่งการของให้บริการ	พิจารณาส่งการ ล่าช้า	1x3=3	- จัดให้เพิ่มส่วนนำ เสนอผลจก. หรือผู้ปฏิบัติงาน แทน	การพิจารณา ส่งการรวดเร็ว	หม. ตรวจสอบความเรียบร้อย ของเรียนที่นำเสนอผู้บริหาร	จัดให้เพิ่มส่วนนำเสนอ ผู้บริหารและมีการติดตาม เรื่อง
3	หมท.ส่งเรื่องให้ หมท./ผบค.	ส่งเรื่องล่าช้า	2x3=6	มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	หมท. มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน	
4	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ส่งเรื่องล่าช้า	1x4=4	- งานในแผนกส่วนเรื่อง จัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นกรณี เร่งด่วน	ส่งเรื่องให้ แผนกที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว	หมท. ตรวจสอบความ รวดเร็วของเรื่อง	หมท. จัดส่งเรื่อง เรียนโดยเร็ว และโทรแจ้ง แผนกที่เกี่ยวข้องพร้อม ติดตามผล
5	ติดต่อ/เข้าพบ มีแจ้งผู้เกี่ยวข้อง เบื้องต้น	ระยะเวลาเกิน กำหนด 5 วันทำการ	1x4=4	ผู้บริหารมอบหมายงาน (OJT) ผู้เกี่ยวข้องให้ชื่อ ปฏิบัติโดยตรงชัดเจน	ไม่เกินระยะ 5 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	หมท. จัดทำทะเบียนตาม เรื่องร้องเรียน และติดตาม ผลต่อเนื่อง
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร Call Center และ Internet รวมทั้งการ เปิดข้อร้องเรียน	ระยะเวลาเกิน กำหนด 30 วันทำการ	1x2=2	ผู้บริหารกำกับผู้เกี่ยวข้องให้ ส่งมอบติดตามมาตรฐาน คุณภาพบริการโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 30 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	หมท. จัดตามผลจาก ทะเบียนตามเรื่อง ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง หาก พบปัญหาให้หาหรือผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ
7	การจัดทำรายงานสรุปข้อร้อง เรียนทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำ รายงานในครบถ้วนทุกเรื่อง	1x3=3	ผู้บริการมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	ข้อมูลการ จัดทำรายงานครบถ้วน	หม. ทบทวนตรวจสอบ สอดคล้องตามให้ครบถ้วน	หมท. ตรวจสอบติดตามให้มี การสรุปรายงานให้ครบทุก เดือน

ภาคผนวก ค.

การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

เอกสารแนบมติ3/4



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ	
เลขรับที่	5534
วันที่	๖ มิ.ย. 2558
เวลา	๑๖.๑๕ น.

สถานที่รับ	สำนักงานผู้ว่าการ
เลขที่รับ	5441
วันที่	6 มิ.ย. 2558

จาก อ.ว.ธ.(ก3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง รพภ.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับฯ
 เลขที่ อ.ว.ธ.(ก3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558
 เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า
 เรียน รพภ.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

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

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุวัติ รพภ.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รพภ.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

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

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

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหารือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค (เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการฯ 4 ภาค (เอกสารแนบ 5)

2.3.3 จัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6)

2.3.4 ประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเมื่อวันที่ 31 ต.ค. 2558 โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของ กฟภ. ทุกแห่งทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ได้ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี 2558 ดังนี้

3.1 การดำเนินการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ปรับปรุง และจัดทำรูปแบบมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. จากนั้นนำเสนอมาตรฐานใหม่ฯ นี้ โดยวิธีการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ เมื่อมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ผ่านการมีส่วนร่วมแล้วจึงมีการประกาศใช้กับประชาชนทราบต่อไป

3.1.2 สถานที่จัดการประชุม เป็นในพื้นที่การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค คือ

- ภาคเหนือ วันที่ 12 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัดนครสวรรค์
- ภาคใต้ วันที่ 13 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมสีมธานี จังหวัดนครราชสีมา
- ภาคกลาง วันที่ 16 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีวิเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.3 การประชุมหารือ เป็นการเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับรู้ข้อมูลและหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. โดยให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม 2 วิธี คือ

- (1) การแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาต่อที่ประชุม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นด้วยวาจา ให้อาณาไม่เกินคนละ 5 นาที
- (2) การแสดงความคิดเห็นเป็นเอกสาร โดยเขียนลงในแบบสอบถามความคิดเห็นที่เตรียมไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะรับแบบสอบถามมาดำเนินการบันทึกผลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1.4 ดำเนินการประชุมโดยการบรรยาย เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. นำเสนอสาระสำคัญของมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

-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 ติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบข้อแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการภายนอก	- 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. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ 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. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

-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 กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบาย กฟภ. ที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centric Organization) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 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 ฝพธ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ฝปส. 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.ว.ธ.(ก3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

(นายประภาณจน์ วงศ์วุฒิ)

รพภ.(ก3)

5 พ.ย. 2558

ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

- อนุมัติตามเสนอ

- สวท.-นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

๗๖ ๕

(นายเสริณัสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

๕ ๖ ๗ ๘ ๙ ๐

น.๓ พช.(บห.)- ๕๗๙ /๒๕๕๙

เรียน ทผ.ทุกแผนก, นตค.๗, คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายพนม แดงประไพ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

14 ส.ค. 2559

ภาคผนวก จ.

ตัวอย่างการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการการไฟฟ้าปริมณฑล มิติที่ ๓ ถึง ผจก.กฟจ.พช.
 เลขที่ น.๓ พช.(บห.)- /๒๕๕๙ วันที่ 15 ส.ค. 2559
 เรื่อง รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
 อ้างถึง บันทึกเลขที่ น. พช.(บห.)-๕๔๐/๒๕๕๙ ลว. ๑๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟจ.พช. ผ่าน ประธานกรรมการการไฟฟ้าปริมณฑล มิติที่ ๓

ตามบันทึกอ้างอิงเรื่องสรุปงานร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ นั้น ไม่พบเรื่องร้องเรียน ภายใน เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ดังนั้นคณะกรรมการการไฟฟ้าปริมณฑล มิติที่ ๓ จึงไม่สามารถสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนตาม “มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.” กระบวนการบริการข้อ ๖ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ได้ ตามหลักสูตรการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

- ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ

เกณฑ์การประเมินผล			หน่วย : วันทำการ		
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระยะเวลาที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	≥ 7	6	5	4	≤ 3

- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง

เกณฑ์การประเมินผล			หน่วย : วันทำการ		
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระยะเวลาที่ตอบคำถามหลังจากได้รับคำร้อง	≥ 40	35	30	25	≤ 20

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและกรุณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผู้บัญชาการ

(ว่าที่ร.ต.มัตถาย เชนธัญกรณ์)

พคค.๓ กฟจ.พช.

เลขานุการการไฟฟ้าปริมณฑล

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

น.๓ พช.(บพ.)- ๕๒๒ /๒๕๕๙

เรียน ทพ.ทุกแผนก, นตค.๗, คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพนม แดงประไพ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

15 ส.ค. 2559

ภาคผนวก จ.

ตัวอย่างการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการการไฟฟ้าไปรษณีย์ โทร. ๓ ถึง ผจก.กฟจ.พช.
 เลขที่ น.๓ พช.(บพ.)- /๒๕๕๙ วันที่ 15 ส.ค. 2559
 เรื่อง รายงานผลการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
 อ้างถึง บันทึกเลขที่ น. พช.(บพ.)-๕๔๐/๒๕๕๙ ลว. ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟจ.พช. ผ่าน ประธานกรรมการการไฟฟ้าไปรษณีย์ โทร. ๓

ตามบันทึกอ้างถึงเรื่องสรุปงานร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ นั้น ไม่พบเรื่องร้องเรียน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ดังนั้นคณะกรรมการการไฟฟ้าไปรษณีย์ โทร. ๓ จึงไม่สามารถสรุปผลการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตาม “มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.” กระบวนการบริการข้อ ๖ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ได้ ตามสูตรการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

$$= \frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบ (๑ เรื่อง)}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๑ เรื่อง)}} \times 100\% = 100\%$$

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและกรุณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผู้ตรวจ

(ว่าที่ร.ต.มัตหวาย เชนธัญกรณ์)

พค.๓ กฟจ.พช.

เลขานุการการไฟฟ้าไปรษณีย์

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

น.๓ พช.(บพ.)- ๕๔๐ /๒๕๕๙

เรียน ทพ.ทุกแผนก, นตค.๗, คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
 เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพนม แดงประไพ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

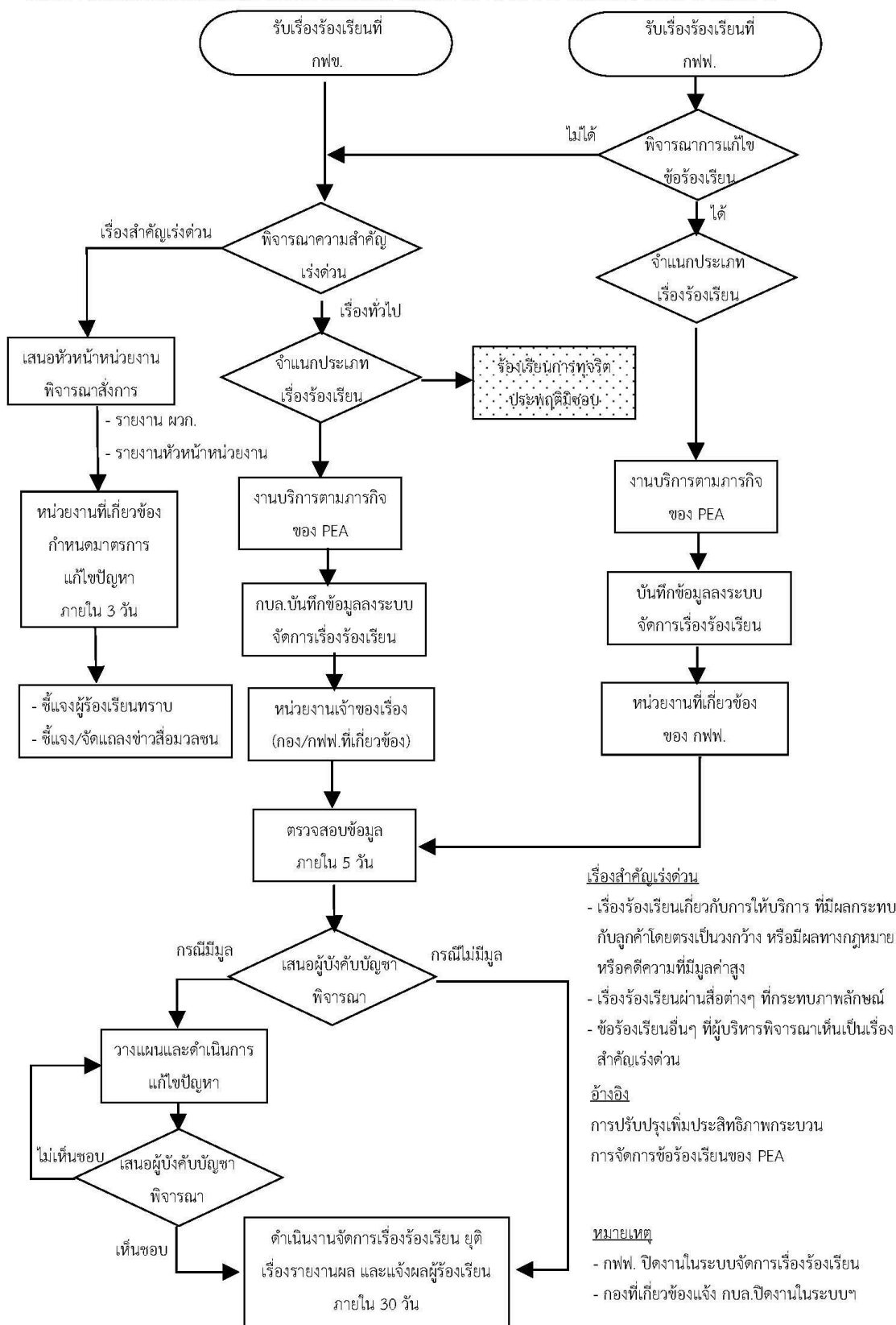
15 ส.ค. 2559

แผนกบริหารงานทั่วไป
 โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๒๑

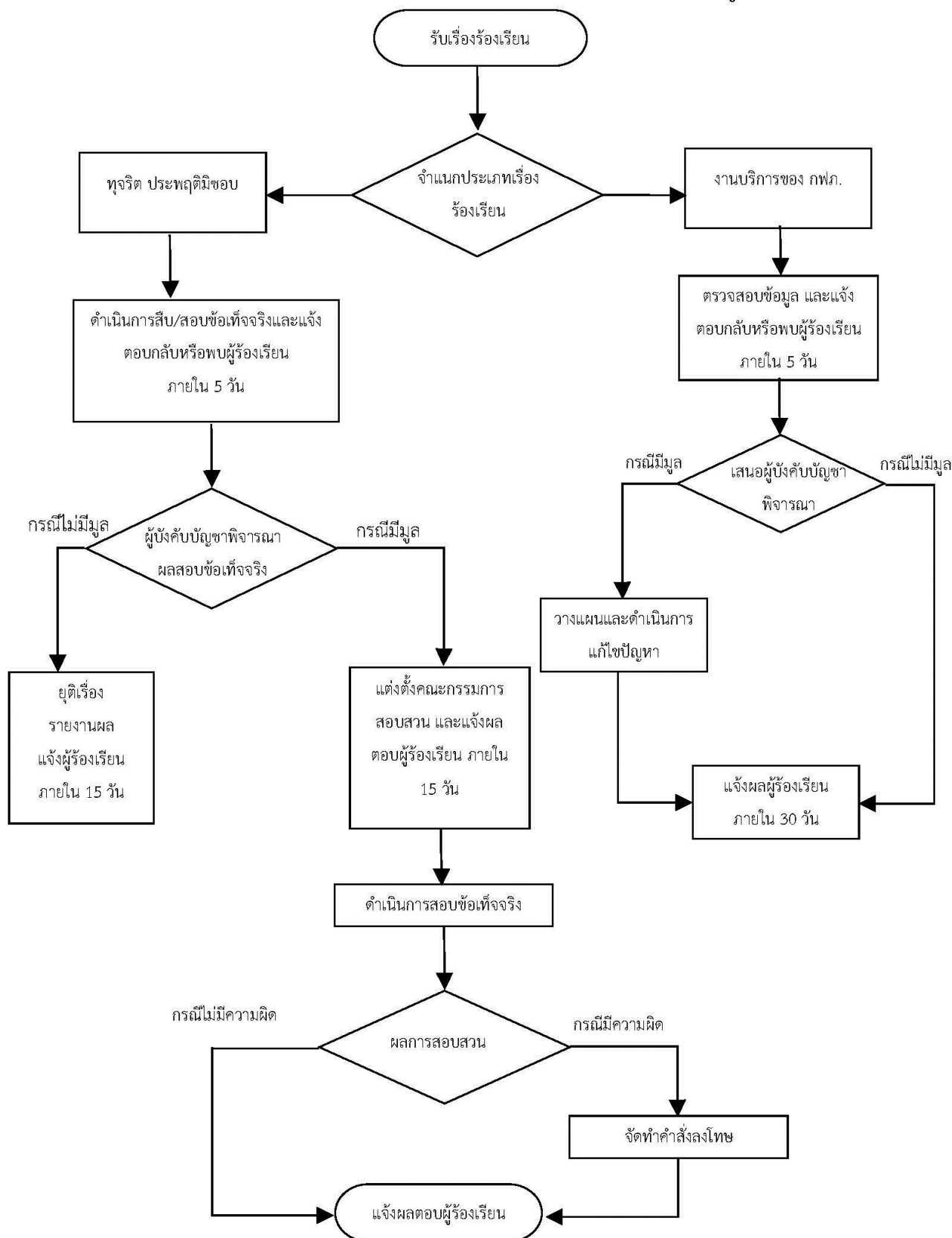
ภาคผนวก ข.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับ กฟฟ./กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ เอกสารหมายเลข๑



แผนผังขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ กฟฟ. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์

Provincial Electricity Authority

เลขที่ ๒ ถนนสนามชัย ตำบลในเมือง

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

โทรศัพท์ ๐๕๖-๑๔๘๘๐๒-๓. ,๐๕๖-๗๒๓๐๓๙ โทรสาร ๐๕๖-๗๑๑๐๐๘