



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

สำนักผู้ว่าการ

ฝ่ายงานผู้ว่าการ

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายดุสิต ลิ้มทอง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ

26 ส.ค. 2559

A-WM-01

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จัดทำขึ้นโดยตระหนักว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรคือการทำให้อูกู้ค่าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าและบริการ ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารสามารถรับรู้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน รวมไปถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียนแล้วมีวิธีแก้ปัญหาที่ดี นำไปสู่การลดข้อร้องเรียนของลูกค้านั้น องค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี ให้อูกู้ค่าเกิดความประทับใจ มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร ซึ่ง กฟภ. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฟวก.) เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการและประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก กฟภ. เรื่องข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของ กฟภ. ต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและมาตรฐานงานในแต่ละกระบวนการ ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฟวก.) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน และยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ต่อไป อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกวิเคราะห์ประเมินผล (ผผผ.) กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฟวก.) โทร. 6166

แผนกวิเคราะห์ประเมินผล

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

ฝ่ายงานผู้ว่าการ

สำนักผู้ว่าการ

ส.ค. 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. มาตรฐานงาน	9
8. ระบบติดตามประเมินผล	10
9. เอกสารอ้างอิง	10
10. แบบฟอร์มที่ใช้	11
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	11
12. ภาคผนวก	12
- รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเดือนพฤศจิกายน ประจำปี 2558 จัดทำโดย คณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.	
- คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน	
- คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เดือน มกราคม 2558	
- บันทึกเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กฟภ.	
- กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ กกท.	
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ระหว่างกอง	
- รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. นั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นำไปสู่การลดข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ กฟภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี โดยมี ผวก. เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการและประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก กฟภ. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ผวก. จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทาง Web Portal ของ สปน. โดย กฟภ. จะตอบสนองต่อข้อร้องเรียนโดยนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสาร ผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กฟภ. จนกระทั่งปิดข้อร้องเรียน ตลอดจนการบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ และนำข้อมูลไปสรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหารต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 การร้องเรียน หมายถึง เหตุการณ์ที่ ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

ประเภท ข้อร้องเรียน	ความหมาย
คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก/ไฟดับ/ไฟเกิน)	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจ
การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไข ปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
จดหน่วย/ พิมพ์บิล	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ร้องเรียนหรือ กฟภ. เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ กฟภ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน พนักงานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือมีพฤติกรรมในทางทุจริต เป็นต้น
ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.
อื่น ๆ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาวไฟฟ้าชำรุด มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรुकล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

3.2 การร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น

3.3 การแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) แจ้งเหตุพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมทุจริต แจ้งเหตุพบเห็นการละเมิดใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

3.4 การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ.

3.5 การอุทกจ่ายกระแสไฟฟ้า หมายถึง การที่ กฟภ. งดจ่ายไฟฟ้าในกรณีดังต่อไปนี้

- 3.5.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงินค่าไฟฟ้าหรือหนี้สินที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้าตามกำหนด
- 3.5.2 ไม่เพิ่มหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่ กฟภ. กำหนด
- 3.5.3 มีการขายหรือต่อพ่วงไฟฟ้านอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
- 3.5.4 ระบบไฟฟ้าภายในไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ ซึ่งอาจเป็นอันตรายได้
- 3.5.5 ละเมิดการใช้ไฟฟ้าหรือการกระทำใดๆ เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าที่ทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหาย และไม่ยินยอมชดเชยค่าเสียหายตามที่ กฟภ. ได้เรียกเก็บ
- 3.5.6 กระทำการอันอาจทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรืออาจเกิดอันตราย หรือการใช้ไฟฟ้าที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น
- 3.5.7 กฟภ. พิจารณาเห็นว่า การจ่ายไฟฟ้านั้นกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของชาติ
- 3.5.8 ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของ กฟภ.

หมายเหตุ : การร้องขอ การแจ้งเหตุ การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การอุทกจ่ายกระแสไฟฟ้า ไม่นับเป็นการร้องเรียน

3.6 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หมายถึง การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานของ กฟภ. ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน กฟภ. จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.7 มาตรฐานของ กฟภ. หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีผลบังคับใช้ ประกอบด้วย มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

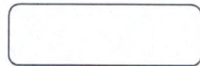
มาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

3.8 การคัดกรองข้อร้องเรียนซ้ำ หมายถึง กรณีมีข้อร้องเรียนเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในช่วงเวลาและสถานที่เดียวกัน จำนวนมากกว่า 1 เรื่อง ให้พิจารณาเป็น 1 ข้อร้องเรียน

3.9 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือ Web Portal ของ สปน. หมายถึง ระบบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและ กฟภ. ใช้ในการติดต่อสื่อสารบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

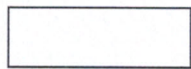
3.10 ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.10.1



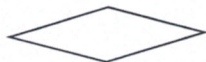
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.10.2



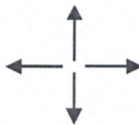
คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.10.3



คือ การตัดสินใจ

3.10.4



คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.10.5



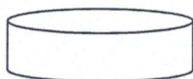
คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.10.6



คือ เอกสาร/รายงาน

3.10.7



คือ ฐานข้อมูล

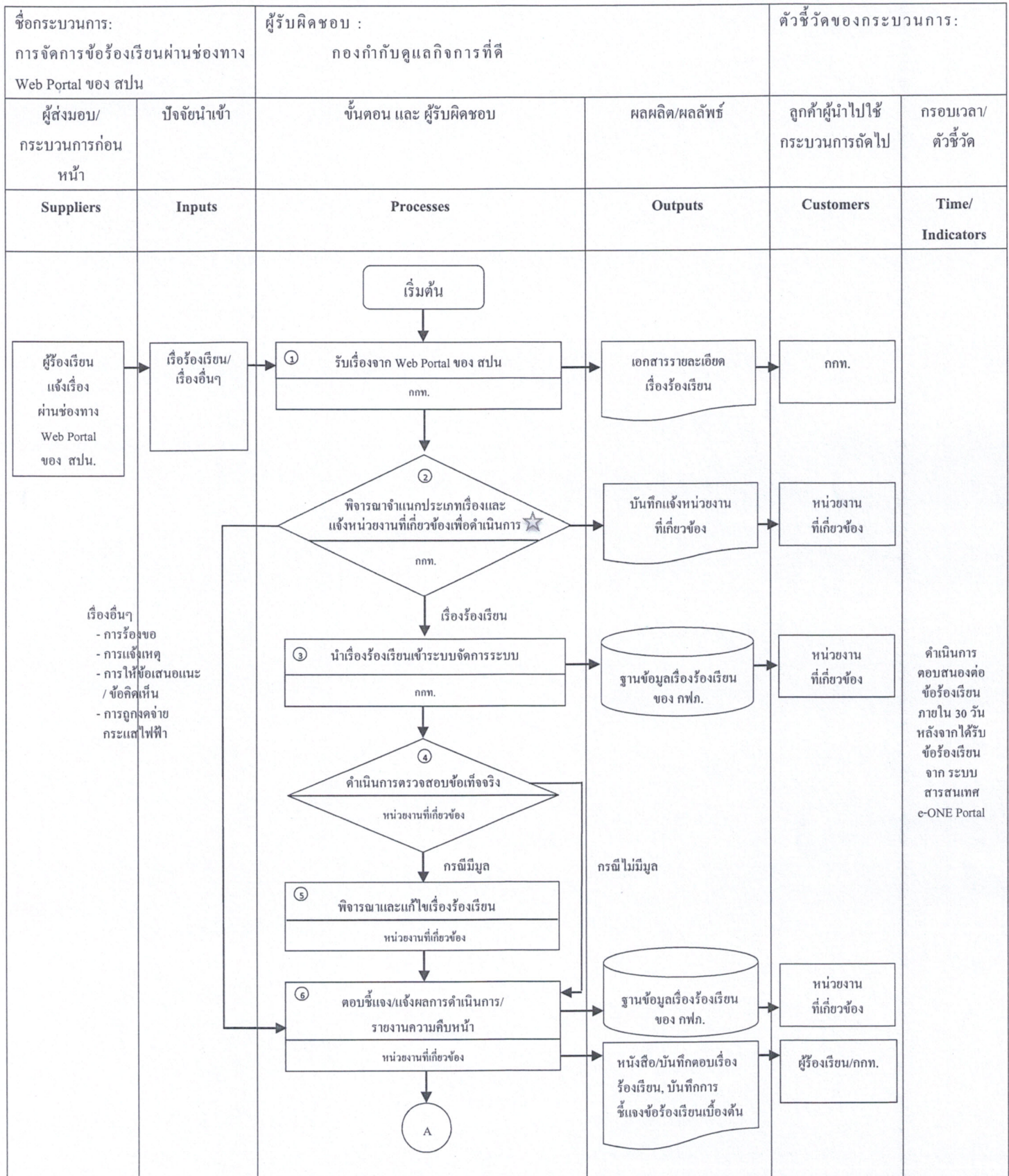
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการ กฟภ. ทำหน้าที่ สั่งการ มอบนโยบาย พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

4.2 กทท. ฝวก. ทำหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตามตรวจสอบ บริหารจัดการ รวมถึงรายงานข้อร้องเรียนในภาพรวมขององค์กร และวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลดลง

4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กฟภ. จนปิดข้อร้องเรียนแล้วบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



5. แผนผังไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)

ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้าผู้นำไปใช้ กระบวนการ ถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/ Indicators
		<pre> graph TD A((A)) --> 7[7. เปิดเรื่องร้องเรียนใน Web Portal ของ สปน. กกท.] 7 --> 8[8. จัดทำสรุปรายงานสถิติ รายเดือน และรายไตรมาส กกท.] 8 --> 9[9. รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ผล ประจำปี กกท.] 9 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนบน Web Portal ของ สปน. เอกสารการยุติเรื่อง บันทึก รายงานสรุปสถิติ รายเดือน / รายไตรมาส บันทึก สรุปและวิเคราะห์ผล ประจำปี	Web Portal ของ สปน. กกท. ผวก. ผวก.	ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วันหลังจากได้รับข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศ e-ONE Portal

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 เมื่อมีเรื่องแจ้งมายังช่องทาง Web Portal ของ สปน. กทท. พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าเกี่ยวข้องกับ กฟภ. หรือไม่ ถ้าเกี่ยวข้องจึงดำเนินการรับเรื่อง

6.2 กทท. พิจารณาจำแนกประเภทเรื่องจากข้อ 6.1 และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้นำเรื่องร้องเรียนลงระบบสารสนเทศ e-ONE Portal หากเป็นเรื่องอื่นๆ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ของ กฟภ. และตอบชี้แจงมายัง กทท. พร้อมรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6.3 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้นำเรื่องร้องเรียนลงระบบสารสนเทศ e-ONE Portal

6.4 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องจาก กทท. แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเหตุหรือไม่ หากไม่มีมูลเหตุ ให้ทำบันทึกตอบชี้แจงมายัง กทท. พร้อมรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ

6.5 จากข้อ 6.4 หากข้อร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเหตุ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ของ กฟภ.

6.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วันหลังจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ e-ONE Portal เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ตอบชี้แจงแจ้งผลการดำเนินงานและดำเนินการปิดเรื่องในระบบสารสนเทศ e-ONE Portal รวมถึงรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบและให้ทำหนังสือ/บันทึกตอบชี้แจงมายัง กทท.

6.7 กทท. รับบันทึกตอบชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วดำเนินการปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน.

6.8 กทท. รวบรวมข้อมูล และจัดทำสรุปรายงานสถิติรายเดือน รายไตรมาส นำเสนอ ผวก. เพื่อทราบ

6.9 กทท. รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ผล ประจำปี นำเสนอ ผวก. เพื่อทราบ

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับข้อร้องเรียน	1.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมาทางช่องทาง Web Portal ของ สปน. 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีที่ได้รับเรื่อง)
2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน	2.1 ความถูกต้องของประเภทข้อร้องเรียน 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากรับเรื่อง)
3. นำข้อร้องเรียนเข้าระบบ	3.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมา 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากรับเรื่อง)
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงเบื้องต้น	4.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อร้องเรียน 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
5. พิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน	5.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อร้องเรียน 5.2 ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากดำเนินการตรวจสอบ)
6. ตอบชี้แจง, แจ้งผลการดำเนินงาน และรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ปิดข้อร้องเรียน และบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ Web Portal ของ สปน.	7.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่องจากระบบ e-ONE Portal)
8. สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สาเหตุหาแนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร	8.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นเดือน/สิ้น ไตรมาส)
9. รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ผลประจำปี	9.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล 9.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นปี)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

7.2.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - กระดาษทำการ 8 ช่องของ กกท. - ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างกอง (Service Level Agreement : SLA)	กกท. ผวก.	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเดือนพฤศจิกายน ประจำปี 2558 จัดทำโดย คณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.

9.2 คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

9.3 คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เดือน มกราคม 2558

9.4 บันทึกเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กฟภ.

9.5 ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างกอง (Service Level Agreement : SLA)

9.6 กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ กกท.

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

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 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

รายงานผลการดำเนินงานองค์กร
(Organizational Performance Report :
OPR) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เดือนพฤศจิกายน ประจำปี 2558
จัดทำโดย คณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.

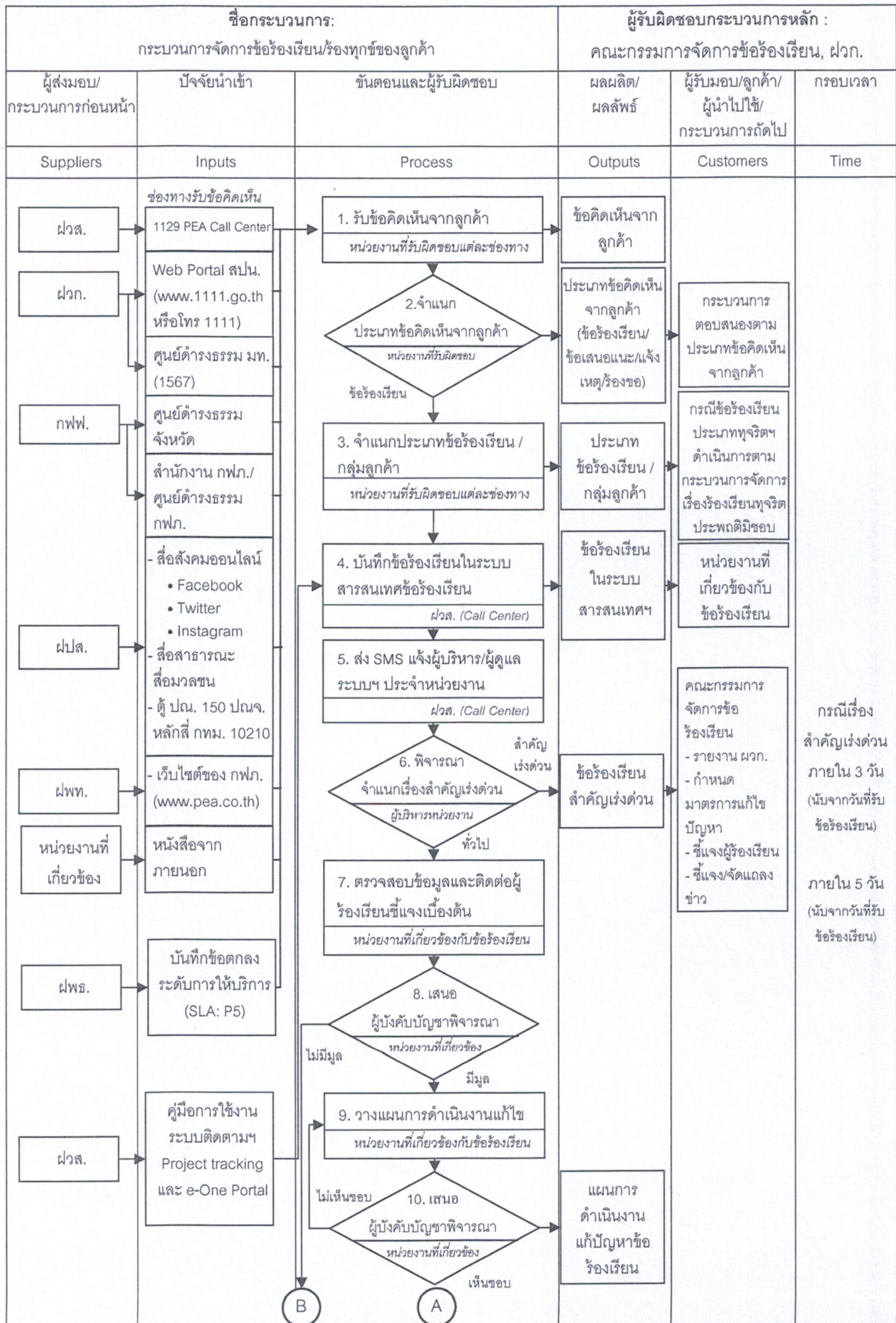


รายงานผลการดำเนินงานองค์กร
(Organizational Performance Report : OPR)
ประจำปี 2558

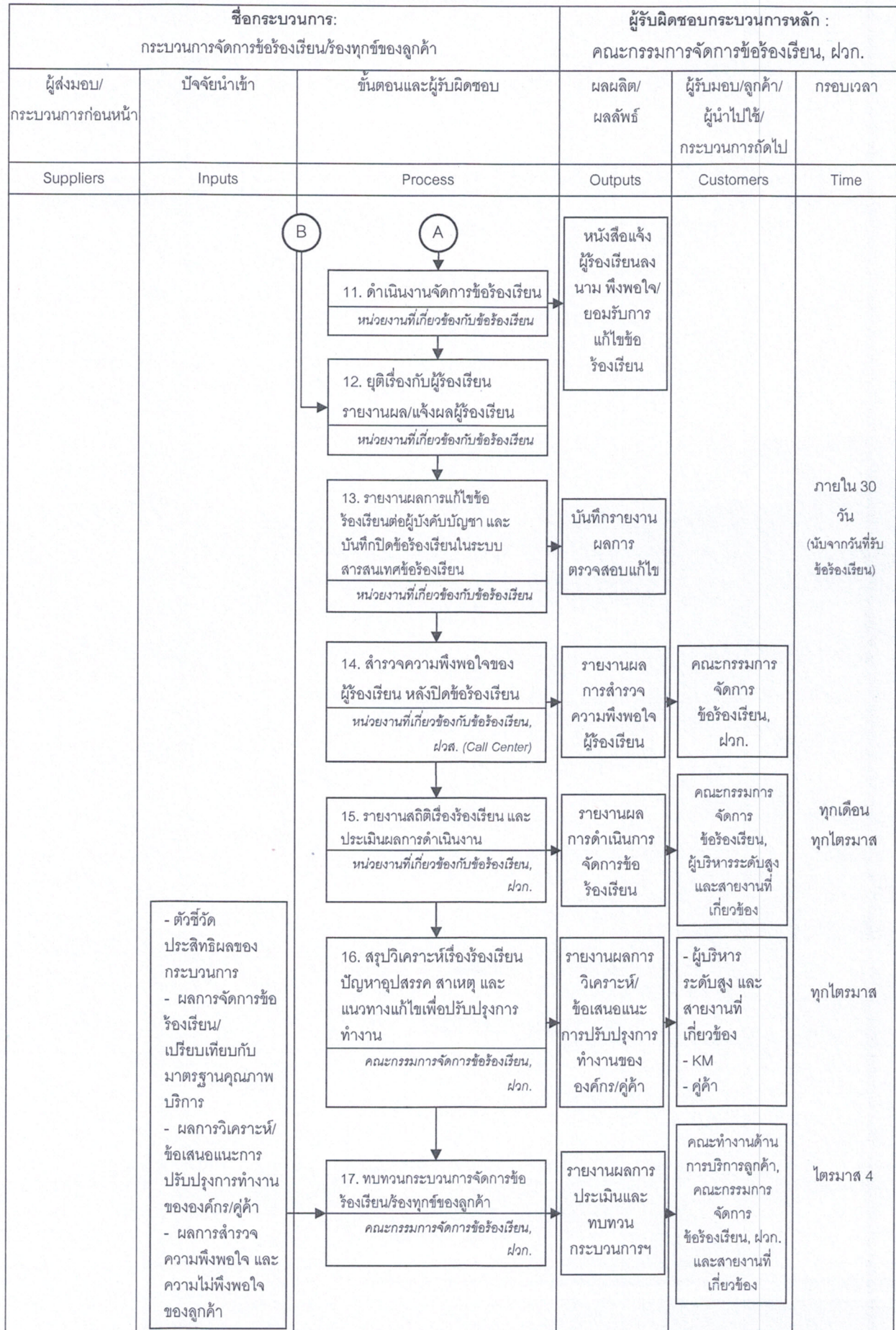
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

พฤศจิกายน 2558

รูปที่ 3.2 ข(2) - 1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของลูกค้า



รูปที่ 3.2 ข(2) - 1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของลูกค้า (ต่อ)

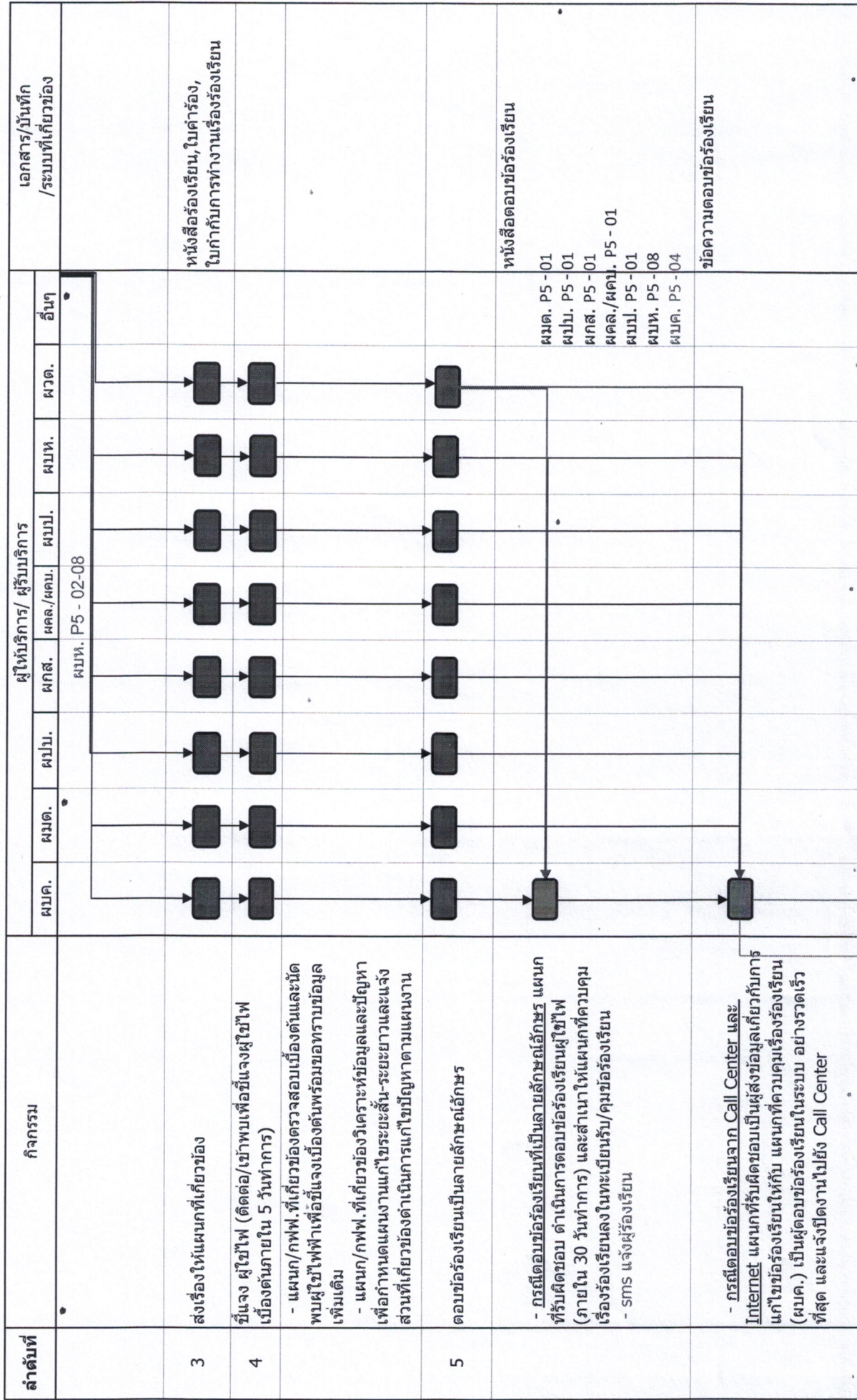


คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน
คุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ข้อ 5 กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ (Work Flow Chart) กระบวนการขอรับร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	
1	รับเรื่องร้องเรียน							เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง							
	กรณี 7 แผนก	Start						หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก							
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01					- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ขบถ - ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาล้างการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ							ระบบสารบรรณ
	กรณีที่เรื่องสำคัญเร่งด่วน ผจก.มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวค. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน -ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศการ จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal.)							เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	
	กรณี กฟฟ. โดยมี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์							
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวณความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	End						รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะ ของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบค. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร							
	กรณี กฟฟ. โดยมี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์ การประชุมสัมมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ ประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการ ให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ							

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ. เดือน มกราคม 2558



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

มกราคม 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

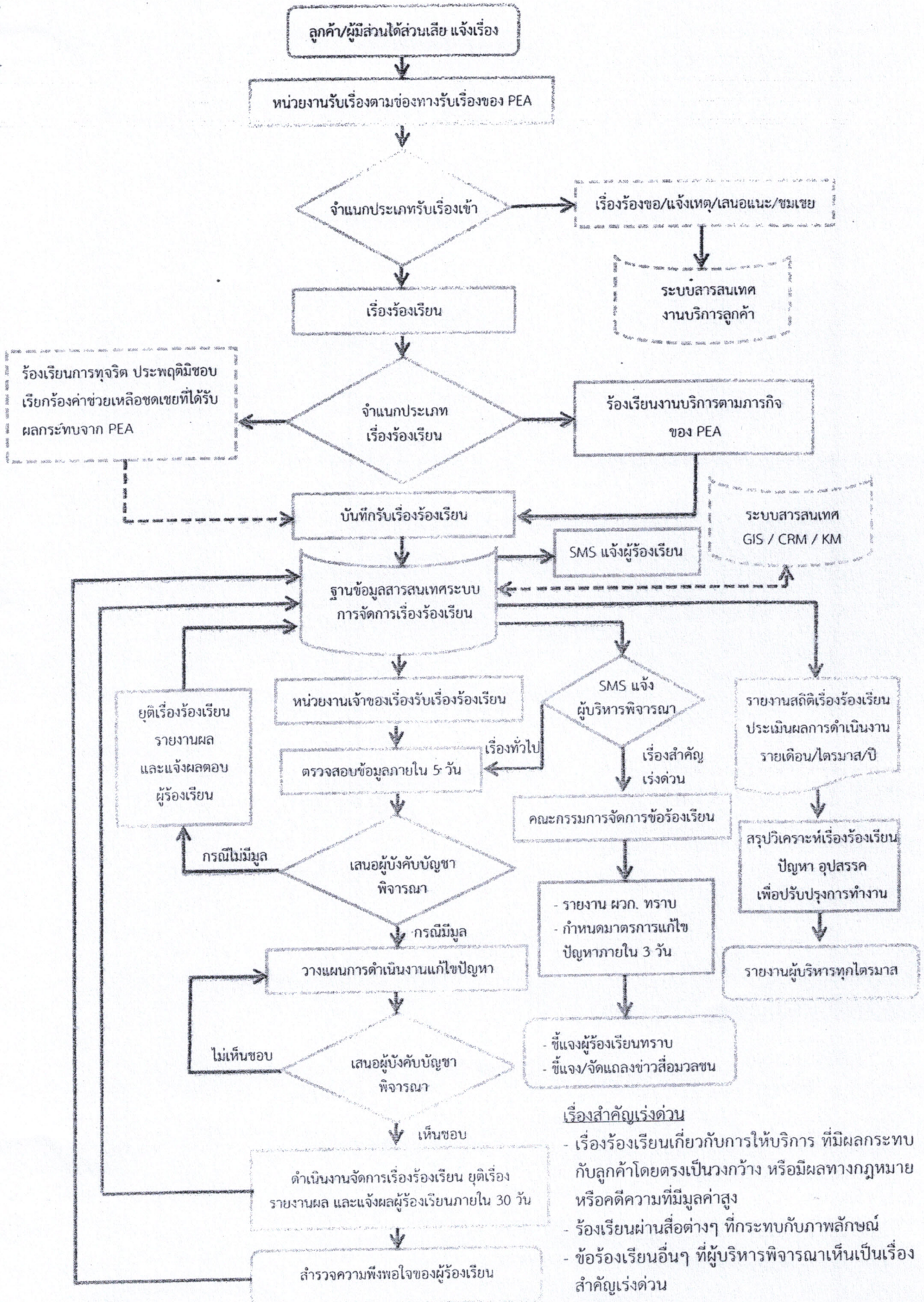


การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

มกราคม 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ปรับปรุงใหม่ ม.ค. 2558)



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

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

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้ามืด ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระบบไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูก้าวที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

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

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กฟฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นต้น

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง

จำนวน 28 แห่ง

- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ

จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่งปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

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

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

ในกรณีที่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One) พร้อมใช้งาน Call Center จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One)

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

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

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

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

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

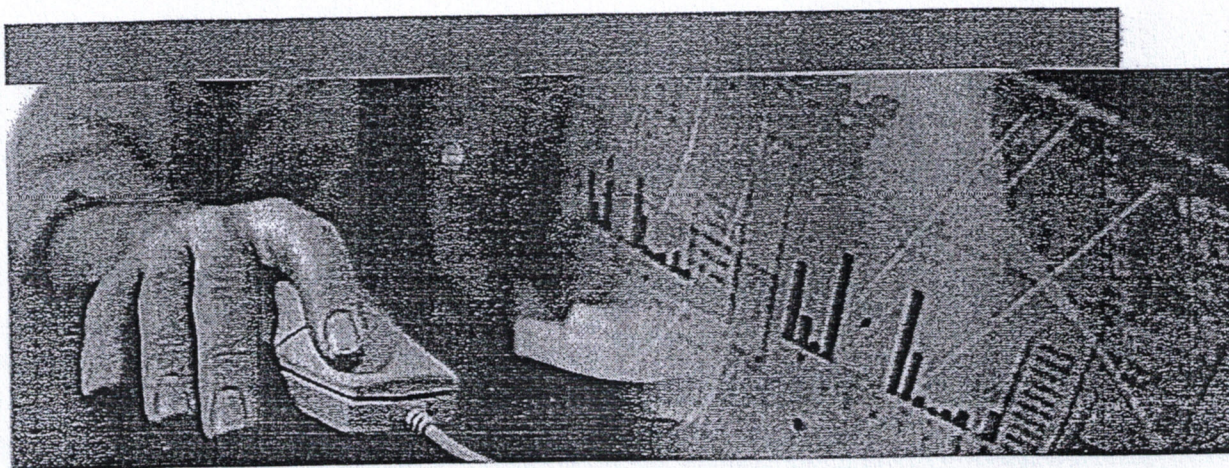
1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)

2. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

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

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

โครงการระบบช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์
แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและบูรณาการระบบสารสนเทศ

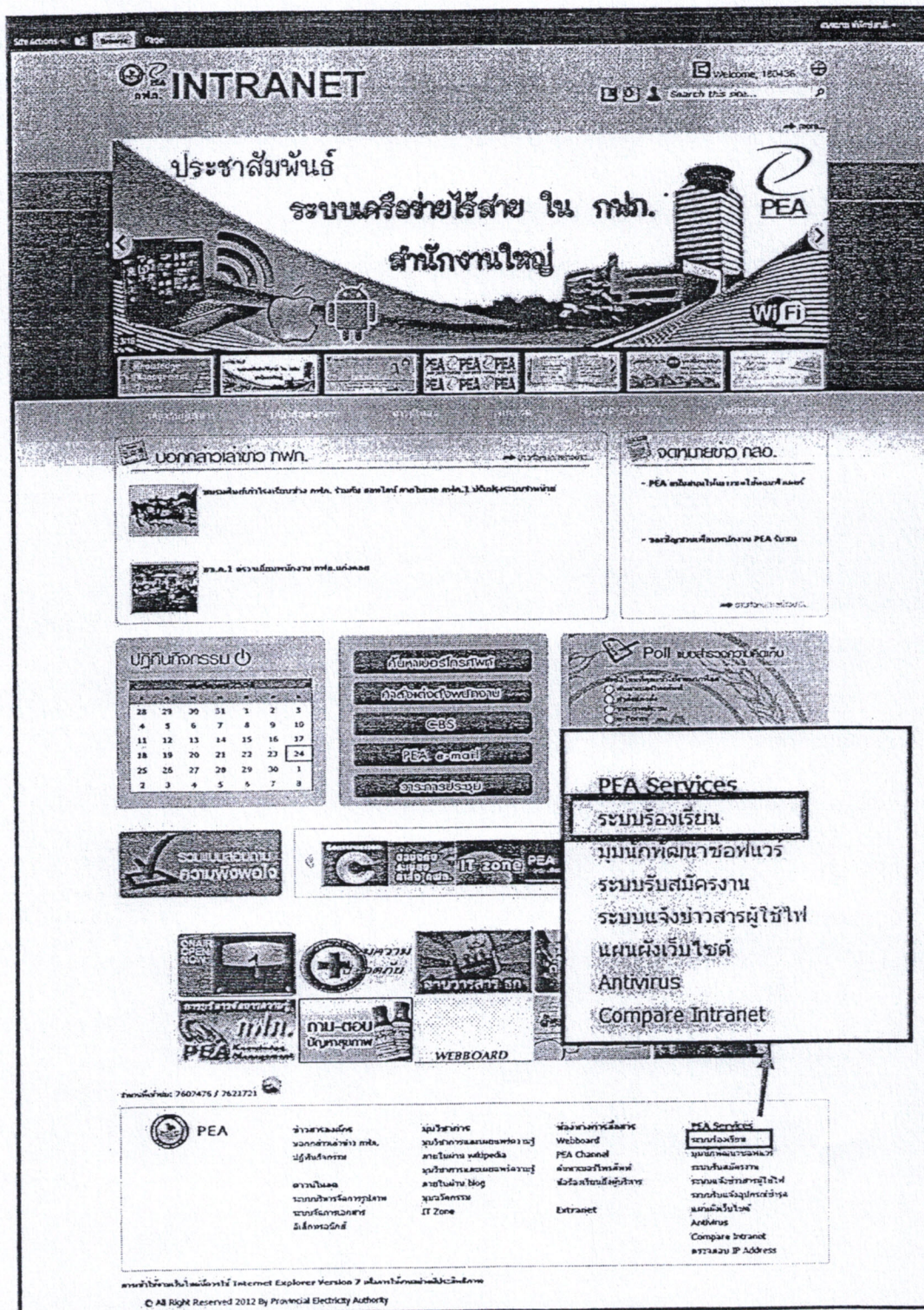
ระบบช่องทางเข้าสู่ระบบงานโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
เอกสารคู่มือการใช้ ระบบร้องเรียน

เอกสารเวอร์ชัน: 2.0.0
วันที่เผยแพร่เอกสาร: 25 มีนาคม 2557

สารบัญ

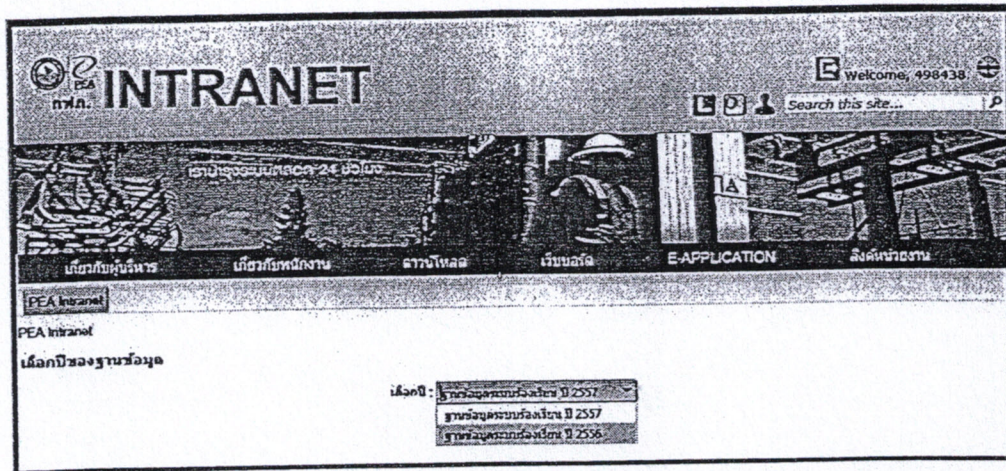
การเพิ่มข้อร้องเรียน	5
ระบบบริหารจัดการ	8
ค้นหา (พนักงานเท่านั้น).....	17
ปีของฐานข้อมูล.....	19

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



รูปที่ 1

ในการเข้าใช้งานครั้งแรกของระบบข้อร้องเรียน ระบบจะให้เลือกปีฐานข้อมูล ในการเข้าไปจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน ดังรูป



หลังจากเลือกปีฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถใช้งานระบบ โดยเพิ่มข้อร้องเรียน ออกรายงาน ค้นหาข้อมูลข้อร้องเรียนได้ในปีฐานข้อมูลนั้น

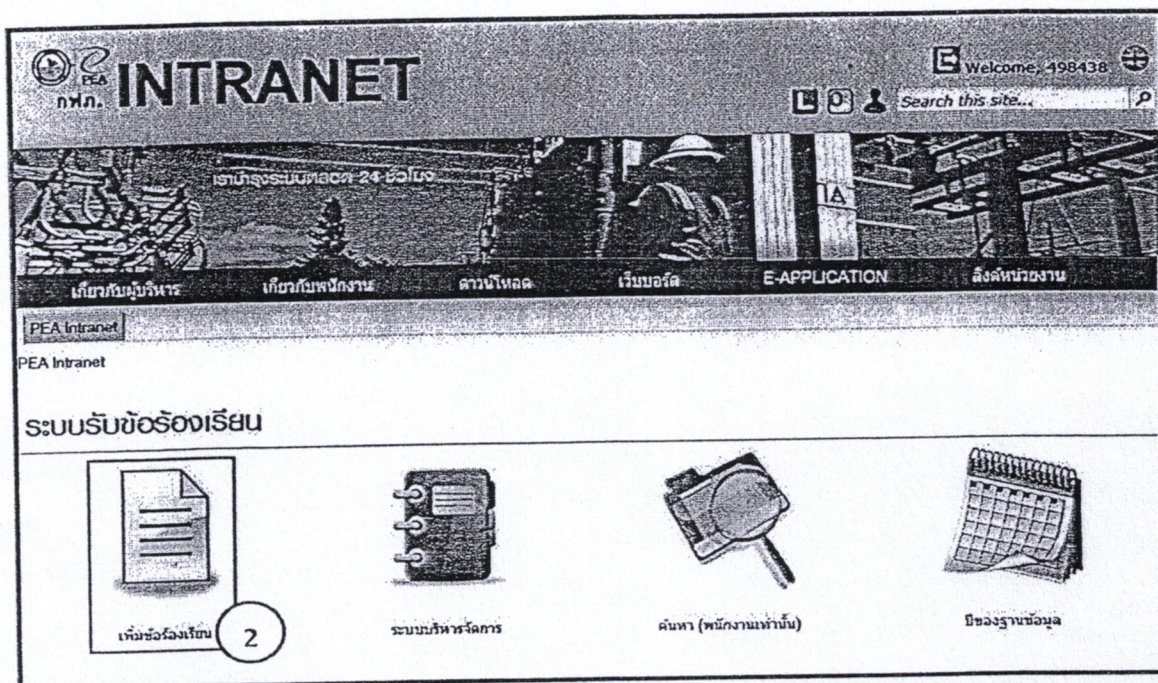
ในระบบข้อร้องเรียน มีเมนูให้ใช้งานทั้งหมด 4 เมนูหลัก ดังนี้

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

ในการเข้าใช้งานครั้งแรกของระบบข้อร้องเรียน ระบบจะให้เลือกปีฐานข้อมูล ในการเข้าไปจัดการข้อมูลข้อร้องเรียน (สามารถดูการเลือกปีฐานข้อมูลได้ในเอกสารหน้า 19 ในกรณีที่เลือกปีฐานข้อมูลไปแล้ว แต่ต้องการเปลี่ยนปีฐานข้อมูลที่ต้องการจัดการ)

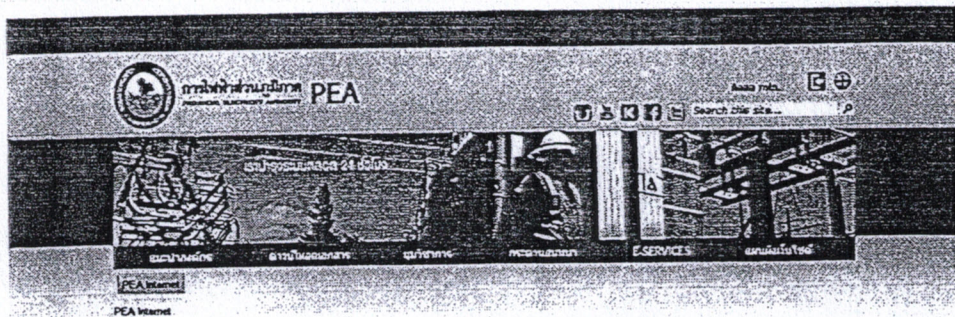
การเพิ่มข้อร้องเรียน

1. หลังจากคลิกลิ้งค์ “ระบบข้อร้องเรียน” แล้วจะเข้าสู่ระบบร้องเรียนดังรูปที่ 2
2. สามารถเพิ่มข้อร้องเรียนโดยคลิกเลือก “เพิ่มข้อร้องเรียน” 2 ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2

3. หลังจากคลิกเลือก เพิ่มข้อร้องเรียน ระบบจะแสดงหน้าจอให้กรอกข้อมูลข้อร้องเรียนดังรูปต่อไป



เพิ่มข้อร้องเรียน

4

เพิ่มข้อร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้งเรื่อง:

เบอร์โทรศัพท์:

อีเมล:

☐ ต้องการรับแจ้ง SMS

ที่อยู่:

อำเภอ:

สถานที่แจ้งเรื่อง:

หมายเลขไฟฟ้า:

ประเภทข้อร้องเรียน:

รายละเอียดข้อร้องเรียน:

ไฟล์แนบ:

ส่งข้อร้องเรียน:



สาขาเขต
ตามเมืองเก่า
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ

สำนักงาน
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ
โครงการ

บริการประชาชน
e-Application
PEA e-Play
Knowledge Base
Management

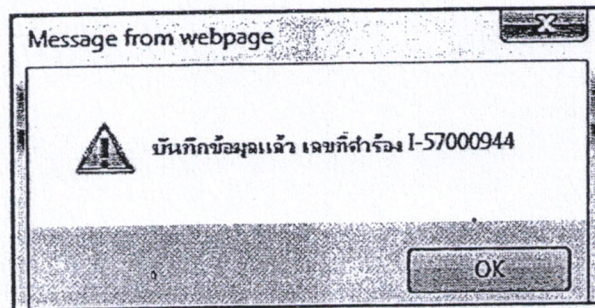
ช่องทางบริการ
การบริการ
บริการ
Facebook
Twitter
YouTube
Instagram
PEA for Kids
1129 PEA Call Center

© All Right Reserved 2012 By Provincial Electricity Authority
266 Ngamwongwan Road Bangkok 10900 Tel. 02-539-0100-1, 1129 PEA Call Center
Contact Us : webmaster@pea.co.th

4. ในหน้าจอเพิ่มข้อร้องเรียน มีรายละเอียดรายการของข้อมูลที่ต้องกรอกดังนี้

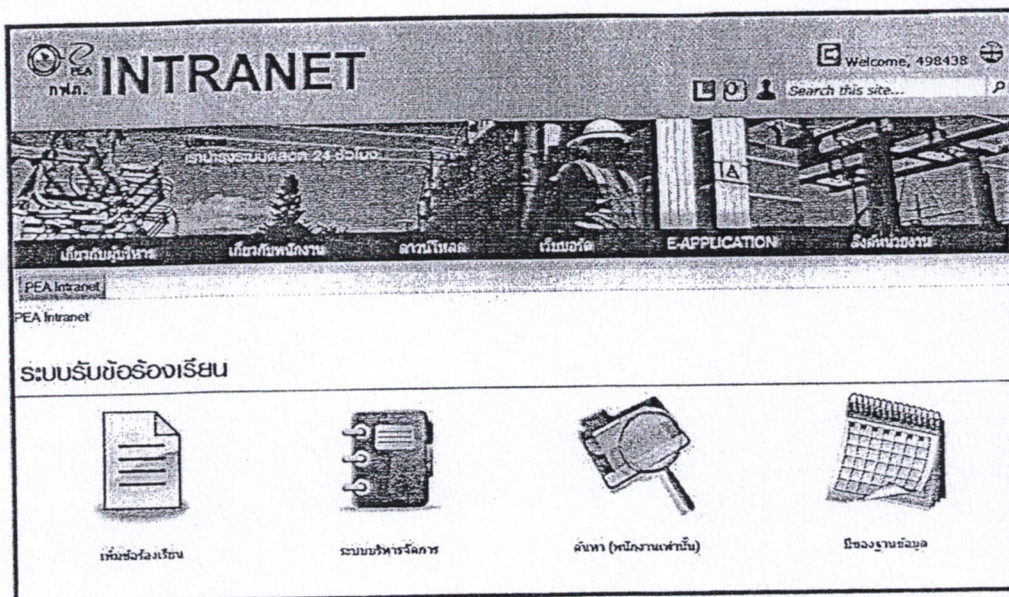
- ชื่อผู้ร้อง : ระบุชื่อของผู้ที่ส่งคำขอ หรือถ้าทำการ Login เข้าสู่ระบบระบบ จะดึงข้อมูลชื่อมาแสดงให้
- เลขที่บัตรประชาชน : ระบุเลขที่บัตรประชาชน หรือถ้าทำการ Login เข้าสู่ระบบระบบ จะดึงข้อมูลเลขที่บัตรประชาชนมาแสดงให้ ระบบจะสามารถ กรอกได้เฉพาะตัวอักษรภาษาไทย ภาษาอังกฤษและตัวเลขเท่านั้น
- เบอร์โทรศัพท์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

5. หลังจากกรอกข้อมูลร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม บันทึก ระบบจะแสดงเลขที่คำร้อง ให้ท่านไว้อ้างอิง ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4

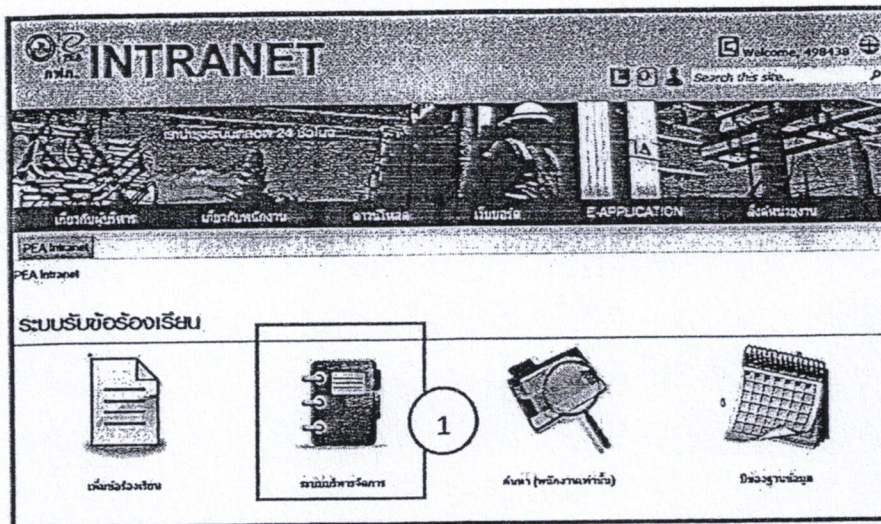
6. เมื่อรับทราบเลขที่คำร้องแล้ว ให้คลิกปุ่ม OK ระบบจะกลับมาหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนดังรูปที่ 5 เป็นการเสร็จสิ้นของการเพิ่มข้อร้องเรียน



รูปที่ 5

ระบบบริหารจัดการ

ในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน “ระบบบริหารจัดการ” 1 ตามรูปที่ 6 เพื่อให้ท่านคลิกเลือกเข้าสู่ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน



รูปที่ 6

1. เมื่อคลิกไอคอน “ระบบบริหารจัดการ” แล้วระบบจะแสดงหน้าจอสรุปข้อร้องเรียน เป็นข้อมูลให้ท่านก่อนที่จะบริหารจัดการข้อมูล ดังรูปที่ 7

รูปที่ 7

ในหน้าจอบริหารจัดการ ดังรูปที่ 7 นั้นในแต่ละส่วน มีความหมายดังต่อไปนี้

ในกรอบหมายเลข 2 ขอร้องเรียนรอตดำเนินการ หมายถึงการแสดงสรุปจำนวนขอร้องเรียนแบ่งตามช่องทางทั้ง 3 ช่องทาง คือ

- ขอร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน กฟผ. (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)
- ขอร้องเรียนจากระบบ Call Center (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)
- ขอร้องเรียนจาก Website (สามารถคลิกเพื่อดูรายการได้)

โดยที่จำนวนที่แสดงเหล่านั้น เป็นขอร้องเรียนที่รอตดำเนินการ ได้แก่ การส่งต่อขอร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ปิดขอร้องเรียน

Tip: ในการบริหารจัดการขอร้องเรียนรอตดำเนินการ คือ เมื่อมีการส่งขอร้องเรียนมายังช่องทางต่างๆ ผู้ใช้ต้องรับขอร้องเรียน ก่อนจะบริหารจัดการต่อไป ซึ่งจะอธิบายขั้นตอนการรับขอร้องเรียนในข้อต่อไป

2. เลือกขอร้องเรียนที่ต้องการจัดการ

หมายเลขขอร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทขอร้องเรียน	หัวข้อขอร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑ I-57001182	ฉัตรพร นิธิทรงค	ไฟฟ้า/ไฟตก/ไฟเกิน	ไฟดับ	ขอร้องเรียนใหม่	แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ
๑ I-57001176	สมหมาย พัทธสาร	การให้บริการ	ทดสอบการเชื่อมต่อขอร้องเรียน	ขอร้องเรียนใหม่	สำนักงานคณะกรรมการโครงการ
๑ I-57001020	ฉัตรพร นิธิทรงค	การให้บริการ		ขอร้องเรียนใหม่	สำนักผู้ว่าการ

3. คลิกปุ่ม “รับ” จากนั้นระบบจะส่งขอร้องเรียนไปยัง ขอร้องเรียนที่ต้องติดตาม

* หน่วยงานรับแจ้งข้อร้องเรียน : แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

เลขคดีเรื่อง : I-57001182

รหัสคดีเรื่อง : 15-03-2557 17:06

ชื่อผู้ร้อง : ฉัตรพร นิธิทรงค

เลขคดีประเภท : 1101400231296

เบอร์โทรศัพท์ : 05376543

✉ ชื่อการรับแจ้งทาง SMS

E-Mail : dchutham.ni@pwa.co.th

ที่อยู่ :

บริเวณ : อ.ทุ่งหลวง จ.สุราษฎร์ธานี

สถานที่ติดต่อ : บ้าน

หมายเลขโทรศัพท์ : 123456

ประเภทข้อร้องเรียน : ไฟฟ้า/ไฟตก/ไฟเกิน

สถานที่แจ้งข้อร้องเรียน : สำนักงาน

วันที่แจ้ง :

หน่วยงานรับผิดชอบ : แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน : ไฟดับ

ทางคณะกรรมการพิจารณา : พิจารณาต่อไป

ในกรอบหมายเลข 3 ทะเบียนรวม หมายถึงการแสดงจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถคลิกลิ้งค์ “ข้อร้องเรียนที่รับเข้า” เพื่อดูรายการข้อร้องเรียนทั้งหมดที่รับเข้าได้

ข้อร้องเรียนรับเข้า

234 ขั้วร้องเรียน

หลังจากคลิกลิงค์ “ข้อร้องเรียนที่รับเข้า” ระบบจะแสดงรายการทั้งหมดของข้อร้องเรียนที่รับเข้า ดังรูปต่อไป

[illegible]

ในกรอบหมายเลข 4 สร้างเอกสารข้อร้องเรียน มีลิงค์เมนูภายใต้การสร้างเอกสารข้อร้องเรียนให้ใช้งาน
2 เมนูคือ เพิ่มข้อร้องเรียน และติดตามเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

ค้นหา (สำหรับพนักงาน)

เลขที่บัตรประชาชน :
 ชื่อผู้ส่ง :
 เลขที่คำร้อง :

หมายเลขข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
I-57001182	ดลหทัย นิลธำรงค์	ไฟฟ้า/ไฟไหม้/ไฟไหม้	ไฟฟ้า	ข้อร้องเรียนใหม่	แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียนที่ค้นหาเจอ จะเป็นข้อร้องเรียนภายในสังกัดเท่านั้น

เมื่อต้องการดูรายละเอียดของข้อร้องเรียนรายการที่ค้นหาได้ สามารถคลิกปุ่มแว่นขยาย ด้านหน้ารายการ เพื่อดูรายละเอียด ระบบจะแสดงรายละเอียดดังรูปต่อไป

* หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน : แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

เลขที่คำร้อง : I-57001182

วันที่ร้องเรียน : 13-03-2557 17.06

ชื่อผู้ร้อง : ดลหทัย นิลธำรงค์

เลขที่บัตรประชาชน : 1101400231296

เบอร์โทรศัพท์ : 09676543

ต้องการรับผลทาง SMS

E-Mail : dolhathai.nin@pea.co.th

ที่อยู่ :
จังหวัด : กรุงเทพมหานคร

สถานที่ติดต่อกลับ : บ้าน

หมายเลขยูนิไฟ : 123456

ประเภทข้อร้องเรียน : ไฟไหม้/ไฟไหม้/ไฟไหม้

สถานะที่เกิดข้อร้องเรียน : ที่ทำงาน

ไฟล์แนบ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : แผนกมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

หัวข้อข้อร้องเรียน : ไฟไหม้

รายละเอียดการร้องเรียน : ทดสอบร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน : ข้อร้องเรียนใหม่

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

ข้อร้องเรียนในสังกัดที่ต้องติดตาม หมายถึง ข้อร้องเรียนภายในสังกัดที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ข้อร้องเรียนที่ต้องติดตาม หมายถึง ข้อร้องเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดนั้นๆ มีไว้เพื่อตรวจสอบสถานะข้อ
ร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้

1. เลือกข้อร้องเรียนที่ต้องการดำเนินการ โดยคลิกที่  ของรายการที่ต้องการเข้าไปดำเนินการ

PEA Intranet

🏠 🔍 📄 📁

ข้อร้องเรียนที่ต้องติดตาม ประจำปี 2557

เลขที่ข้อร้องเรียน	เรื่อง	ประเภทข้อร้องเรียน	วิธีร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1-57001012	ฉก.กสท	พฤติกรรมการบริการ	Internet	อยู่ระหว่างดำเนินการ	กองประสานงานระบบการควบคุมภายใน
1-57001002	ฉก.กสท	วินัย/วินัย/วินัย	other	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองการควบคุมภายใน
1-57000986	กสท	การให้บริการ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	แผนกควบคุม

2. หลังจากทีคลิก  แล้วระบบจะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังรูปด้านล่างนี้ ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือกดำเนินการได้ 2 ส่วน ได้แก่

PEA Intranet

🏠 🔍 📄 📁

* ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน : กองประสานงานระบบการควบคุมภายใน

เลขที่ข้อร้องเรียน : 1-57001012

วันที่ร้องเรียน : 17-02-2557 10:08

ช่องทางการรับแจ้ง : Website www.pea.co.th

เรื่อง : ฉก.กสท

และที่ติดต่อประสานงาน : 1101400231296

เบอร์โทรศัพท์ : 1122222

📧 ช่องทางการรับแจ้ง SMS

E-Mail : ksew_ka@hotmail.com

ผู้แจ้ง :

เจ้าหน้าที่ : จ.กสท.ทท.ทท.ทท.

สถานะข้อร้องเรียน :

หมายเลขข้อร้องเรียน :

ประเภทข้อร้องเรียน : พฤติกรรมการบริการ

สถานที่แจ้งข้อร้องเรียน :

โทรศัพท์แจ้ง :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองประสานงานระบบการควบคุมภายใน

สำเนาข้อร้องเรียน : ไม่ส่ง

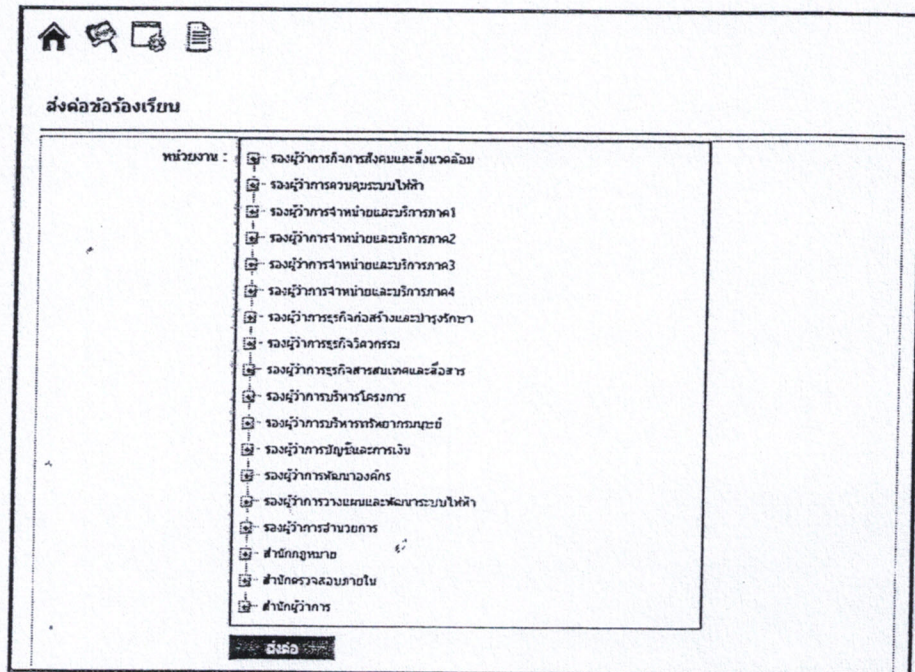
รายละเอียดการร้องเรียน :

Internet

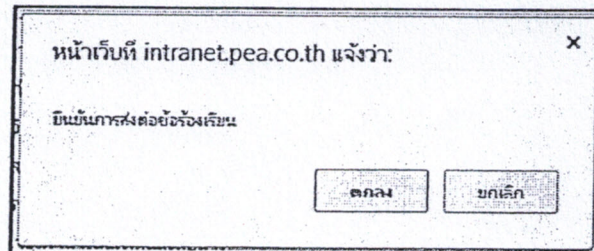
📄 📄 📄

2.1 ส่งต่อ หมายถึงผู้ใช้สามารถส่งต่อข้อร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- เลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นๆ



- ระบบจะ alert เพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันในการส่งต่อข้อร้องเรียน



2.2 ปิดข้อร้องเรียน

การปิดข้อร้องเรียนมี 2 กรณีคือ

กรณีที่ 1 เมื่อดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ในช่องข้อมูล “สถานะข้อร้องเรียน” ให้เลือก “ยุติเรื่องร้องเรียน”

กรณีที่ 2 เมื่อต้องการยกเลิกข้อร้องเรียน ในช่องข้อมูล “สถานะข้อร้องเรียน” ให้เลือก “ยกเลิกเรื่องร้องเรียน”

PEA Intranet

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน

เลขที่ปิดคำร้อง :

เลขที่ Record No.

สถานะข้อร้องเรียน :

ผลการดำเนินการ :

ผลการปิดเรื่อง :

ระยะเวลาการดำเนินการ :

จุดประสงค์การร้องเรียน :

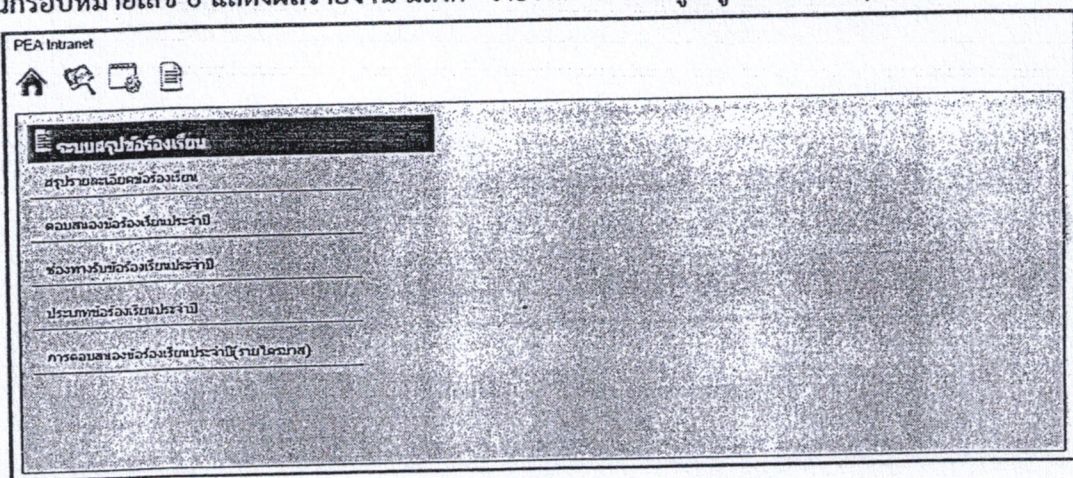
เอกสารแนบการปิด :

วันที่ปิดข้อร้องเรียน : 

บันทึก

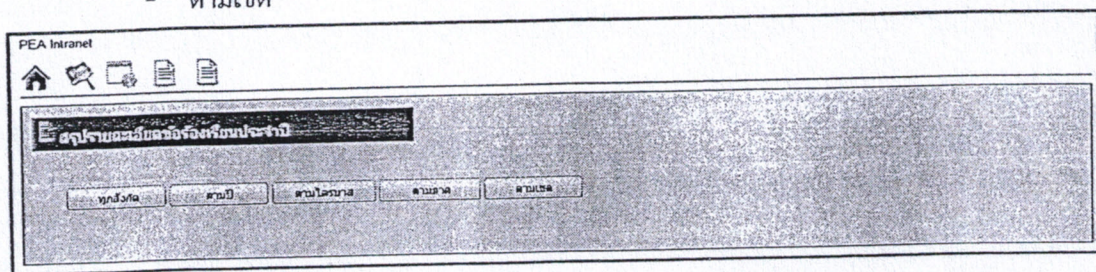
- จากนั้นกรอกรายละเอียดต่างๆ เพื่อปิดข้อร้องเรียน โดยกดปุ่ม “บันทึก”

ในกรอบหมายเลข 6 แสดงผลรายงาน มีลิงค์ “รายงาน” เพื่อเข้าสู่เมนูรายงานต่างๆ ดังนี้



นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเรียกดูรายงานตามเงื่อนไขต่างๆ ได้ดังนี้

- ทุกสังกัด
- ตามปี
- ตามไตรมาส
- ตามภาค
- ตามเขต



เมื่อเรียกดูรายงานแล้ว ผู้ใช้สามารถ export ข้อมูลเป็น excel เพื่อนำไปจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ได้เอง

PEA Intranet
ย้อนกลับ | กลับหน้ารายงาน | กลับหน้าหลัก

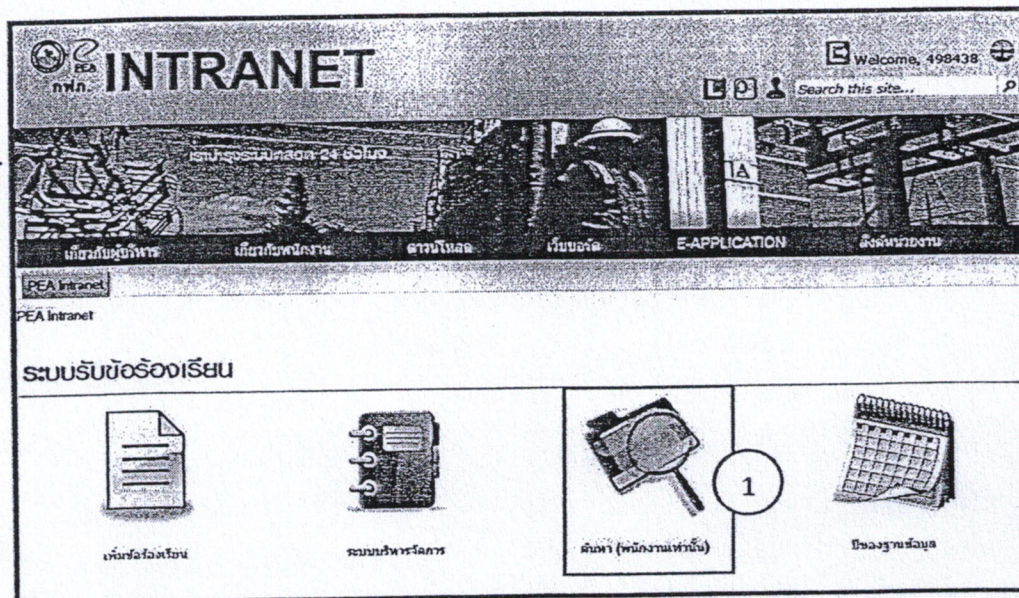
ไตรมาส	จำนวนโรงเรียน	นักเรียน	จำนวนครู	อัตรากำลัง	ค่าเฉลี่ย	หมายเหตุ
ไตรมาสที่ 1	214	2	212	0	77.82	
รวม	214	2	212	0	77.82	
ค่าเฉลี่ยร้อยละ	77.82	0.73	77.09	0		

Print Export

หมายเหตุ : รายการซื้อโรงเรียนจะเห็นเฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบเท่านั้น

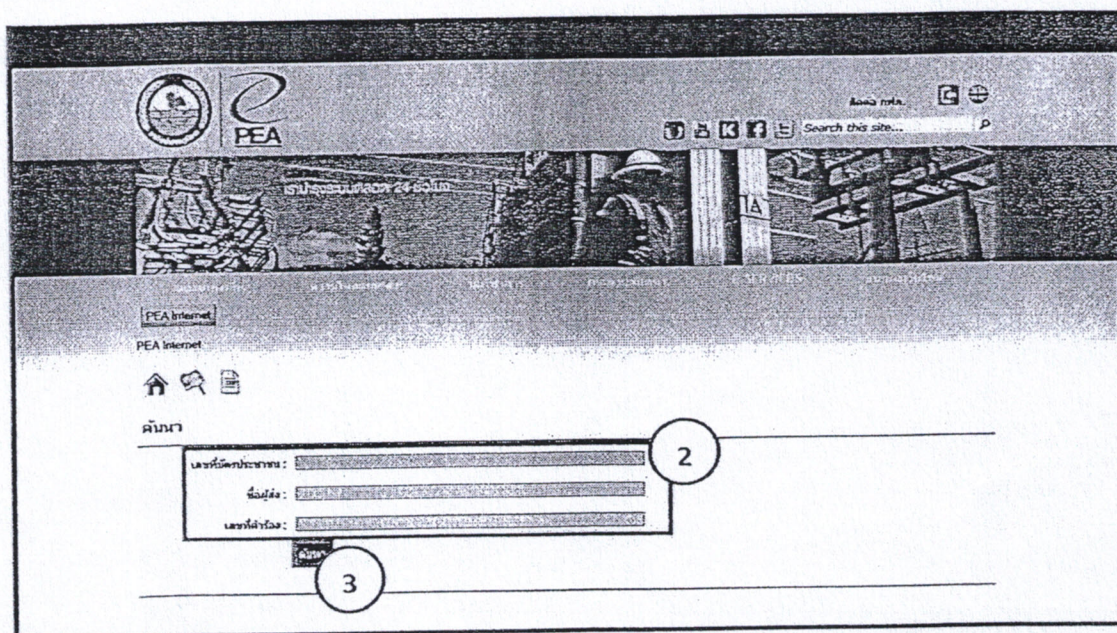
ค้นหา (พนักงานเท่านั้น)

ในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน “ค้นหา (พนักงานเท่านั้น)” 1 ตามรูปที่ 8 เพื่อให้ท่านคลิกเลือกเข้าสู่การค้นหาข้อร้องเรียน



รูปที่ 8

- เมื่อคลิกเลือกไอคอน ค้นหา (พนักงานเท่านั้น) ระบบจะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 9



รูปที่ 9

ในหน้าจอค้นหาจะมีเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลคำร้อง ดังนี้

- เลขที่บัตรประชาชน
- ชื่อผู้ส่ง
- เลขที่คำร้อง

ในการค้นหาตามเงื่อนไขทั้ง 3 นั้นสามารถรอกเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งเพื่อค้นหาได้ หรือรอกเงื่อนไขมากกว่า 1 เงื่อนไขก็ได้ เพื่อให้ระบบค้นหาคัดกรองข้อมูลตามเงื่อนไขได้ดีขึ้น

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

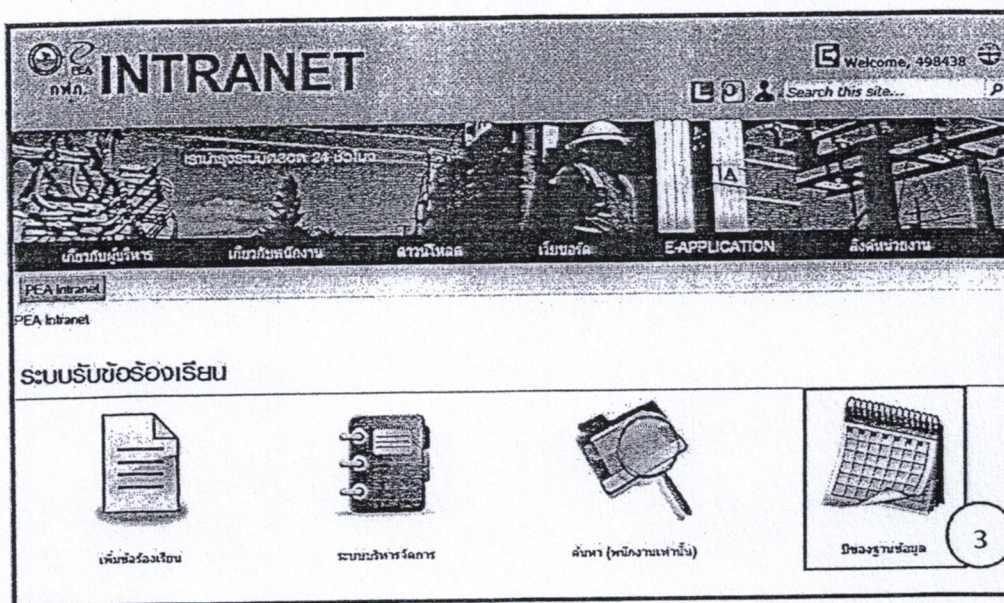
หมายเลขข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานรับผิดชอบ
 I-56000905	นายกมลพันธ์ ชัยพรหมชาติ (เดิมนายสมชาย พิธอมบรรณ)	การให้บริการ	การให้บริการล่าช้า	ข้อร้องเรียนใหม่	รองผู้อำนวยการฯ และบริการภาค3

รูปที่ 10

- สามารถดูรายละเอียดของคำร้องโดย คลิก Icon  ของรายการที่ต้องการดูรายละเอียด

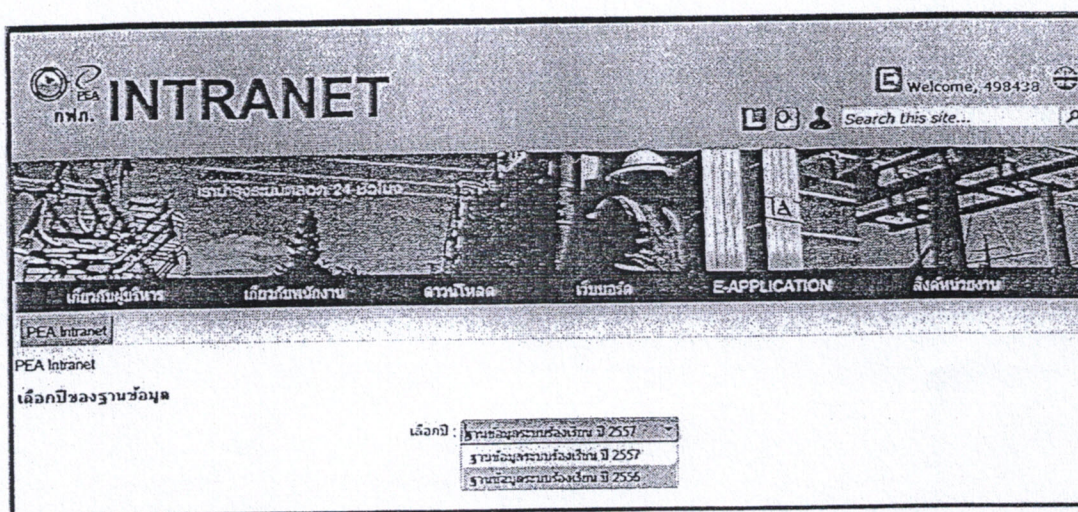
ปีของฐานข้อมูล

เมื่อท่านต้องการจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนในฐานข้อมูลอื่นๆ สามารถเลือกปีฐานข้อมูลได้ โดยในหน้าจอหลักของระบบร้องเรียนจะมีไอคอน ปีฐานข้อมูล ให้เลือก ปีของข้อมูลข้อร้องเรียน ดังรูปที่ 11



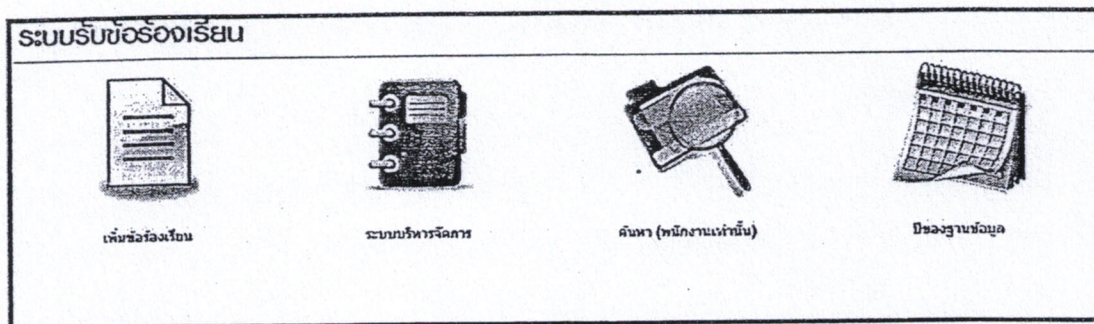
รูปที่ 11

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



รูปที่ 12

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



รูปที่ 13



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท ๕๓๐๑.๑๐/ ๕๐๘๓๑

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอส่งเอกสารแบบตอบรับ “ชื่อผู้ใช้ (Username)” และ “รหัสผ่าน (Password)” สำหรับเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๘๓๓๖ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบตอบรับ “ชื่อผู้ใช้ (Username)” และ “รหัสผ่าน (Password)”

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับทราบการเปลี่ยน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งกำหนด “ชื่อผู้ใช้
(Username)” และ “รหัสผ่าน (Password)” ใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราว
ร้องทุกข์ดังกล่าว และให้ลงลายมือชื่อในเอกสารส่งคืนให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย นั้น

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอส่งเอกสารแบบตอบรับ “ชื่อผู้ใช้ (Username)” และ
“รหัสผ่าน (Password)” สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายดุขฎิ ลิ้มทอง)

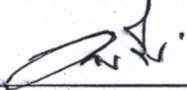
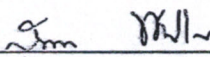
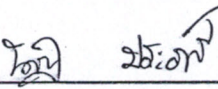
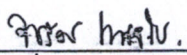
ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ปฏิบัติงานแทน
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



แบบตอบรับ “ชื่อผู้ใช้ (Username)” และ “รหัสผ่าน (Password)”

ชื่อหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง : ขอความร่วมมือให้บุคคลที่ได้รับทราบ “ชื่อผู้ใช้ (Username)” และ “รหัสผ่าน (Password)” กรุณาลงลายมือชื่อในเอกสารดังกล่าวให้ครบถ้วนตามจำนวนที่จัดส่ง ก่อนนำส่งมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ลงลายมือชื่อ	ได้รับทราบแล้ว  (นายดุษฎี ล้มทอง)
ลงลายมือชื่อ	ได้รับทราบแล้ว  (นางสาวสุพัตรา พันธโสคติ)
ลงลายมือชื่อ	ได้รับทราบแล้ว  (นางสวานันฐพร ประภักดี)
ลงลายมือชื่อ	ได้รับทราบแล้ว  (นางสาวจารรัตน์ เทศลำไย)

กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ กกท.

กระต่ายทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1. งานจัดทำแผน/ ควบคุมแผน แม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนด้านเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) และ แผนปฏิบัติของกองกำกับดูแล กิจการที่ดี	ความเสี่ยง การจัดทำแผน/ ควบคุมแผน แม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ ดี แผนด้านเสริมสร้าง คุณธรรมจริยธรรม (Soft Control) และแผนปฏิบัติของ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ไม่ ครบถ้วนและไม่เป็นไปตาม กำหนดเวลา	1. ศึกษาวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ชาตินโยบายองค์กรด้านการกำกับดูแลที่ดี เพื่อกำหนดกลยุทธ์แผนงานให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน 2. เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณากำหนดแผนงานและตัวชี้วัด	เพียงพอ	-	-	-	นวน.9 ทผ.นผ.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระดาศทำการ 8 ช่อ
ช่อหน่วยงาน กอทำกับดูแลการที่
สำหรับ ล่นสุดวันที 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
วัตถุประสงค์ เพื่อให้การทำงานจัดทำแผน/ ทบทวนแผนแม่บทการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี แผนด้าน เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม (Soft Control) และ แผนปฏิบัติการของกองกำกับดูแล กิจการที่ดี มีความครบถ้วนและ เป็นไปตามกำหนดเวลา	สาเหตุ ไม่มีการศึกษาข้อมูลที่ครบถ้วน	3. จัดทำแผนและนำเสนอขอความ เห็นชอบตามลำดับชั้น 4. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อ ติดตามและรายงานผลตามกำหนด					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน
(นางสาวสุพัตรา พันธุ์เสถียร)
อก.กท.
วันที่ 30 ธ.ค. 2558

ประกาศนียบัตร 8 ข้อ
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
2. รายงานผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติงานของกองกำกับดูแล กิจการที่ดี	ความเสี่ยง รายงานผลการดำเนินงานได้ ไม่ทันตามกำหนดเวลา	1. จัดส่งบันทึกพร้อมกำหนดวันที่กำหนด ส่งให้ชัดเจน 2. ประสานงานกับผู้รับผิดชอบ/แผนก ให้ส่งรายงานผลการดำเนินงาน 3. โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานโดยตรง 4. รวบรวม ตรวจสอบสรุปผลการ ดำเนินงาน และจัดทำเป็นรายงานผล นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เพียงพอ	-	-	-	พณ.นพ.
วัตถุประสงค์ เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติงานของกองกำกับ ดูแลกิจการที่ดีได้ถูกต้องและ เป็นไปตามกำหนดเวลา	สาเหตุ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ไม่ สามารถส่งเรื่องได้ตาม กำหนดเวลาเนื่องจากต้องรอ หน่วยงานในแต่ละสังกัด รวบรวมเรื่อง						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน  พณ.

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์โสสถิ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 25

กระบวนกรปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
3. จัดทำระเบียบวาระการประชุมให้คณะกรรมการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี และควม รับผิดชอบต่อสังคม/คณะทำงาน การกำกับดูแลการดำเนินงาน ของ กฟผ. ให้เป็นไปตาม กฎระเบียบ แล้วเสร็จไม่ทันตาม เวลาที่กำหนด	<u>ความเสี่ยง</u> จัดทำวาระการประชุมไม่ทัน กำหนด 7 วันก่อนวันประชุม	1. ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานต่างๆ ให้นำ ส่ง เรื่องเข้าประชุม ล่วงหน้า 14 วัน ก่อนวันประชุม 2. โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่จะนำส่ง เรื่อง เข้าที่ประชุมโดยตรงอีกครั้งตาม กรอบระยะเวลาและระเบียบวาระการ ประชุมที่คณะกรรมการฯ กำหนดไว้ ประจำปี	เพียงพอ	-	-	-	ร.ก.ท. ทผ.กท.
วัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำวาระการประชุมได้ไม่ น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม	ตามบันทึกแจ้งวันนำส่งเรื่อง ตาม ที่ เลขานุการ คณะ กรรมการฯ/คณะทำงานฯ กำหนดไว้ (ล่าช้ากว่ากำหนด)	3. จัดทำวาระการประชุม เสนอผู้บริหาร 4. จัดส่งระเบียบวาระการประชุม ให้ คณะกรรมการฯ ล่วงหน้า 7 วันก่อนวัน ประชุม					

.....

- (เบญจมาศพันธุ์ตรา)

กระต่ายทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนกรปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
4.จัดทำสรุปรายงานการประชุม คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีและความรับผิดชอบต่อ สังคม/คณะกรรมการกำกับ ดูแลการดำเนินงานของ กฟภ.ให้ เป็นไปตามกฎระเบียบ วัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำรายงานการประชุมให้ แล้วเสร็จภายใน 14 วันหลังการ ประชุม	<u>ความเสี่ยง</u> จัดทำรายงานไม่เสร็จภายใน 14 วันหลังการประชุม <u>สาเหตุ</u> ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละฝ่ายวาระ ตรวจสอบงานการประชุมล่าช้า ไม่เป็นไปตามวันที่ ก ที่ เลขานุการคณะกรรมการ/ คณะทำงานแจ้งตามวันที่ กำหนดไว้	1. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบรายงาน การประชุมและส่งกลับ ภายใน 7 วัน หากฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการไม่ได้ ข้อมูลตอบกลับในเวลาที่กำหนด ถือว่า ข้อมูลความข้อมูลนั้นถูกต้องครบถ้วน แล้ว 2. ติดตามทวงถามกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องหากใกล้กำหนด ส่งกลับ 3. ปรับแก้ไขรายงานฯ (ถ้ามี) ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และจัดทำรายงานการประชุม ฉบับสมบูรณ์เสนอผู้บริหาร	เพียงพอ	-	-	-	ร.ก.ภ. ท.ภ.ก.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน 

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์เสถียร)

อก.กฟ.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระดาษทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เต็ม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
5.ติดตามผลดำเนินงานตาม ข้อสังเกต/ประเด็นมอบหมาย ของคณะกรรมการ/ คณะทำงานฯเพื่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	ความเสี่ยง. รายงานผลการดำเนินงานตาม ข้อสังเกตข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต ไม่ครบถ้วน	1. ทำบันทึกแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการโดยเร็ว 2. ติดตามวงถามกับหน่วยงานเจ้าของ เรื่องอย่างต่อเนื่อง	เพียงพอ	-	-	-	รก.กท. พม.กก.
วัตถุประสงค์ รายงานผลการพิจารณา ตามข้อสังเกต/ประเด็นมอบหมาย ของคณะกรรมการ/คณะทำงานฯ ทราบอย่างครบถ้วน	สาเหตุ ไม่ได้รับการดำเนินการตาม ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ ครบถ้วน						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่มีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน  พ.ล.

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์เสถิติ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระตาศทำการ 8 ช่อ
ช่อหน่วยงาน กอทำกับดูแลกิจการที่
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนกรปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ย / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
6.รายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชีวิต วัตถุประสงค์ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชีวิตได้ถูกต้อง	ความเสี่ย รายงานผลการดำเนินงานได้ไม่ทันตามกำหนดเวลา สาเหตุ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ไม่สามารถส่งเรื่องได้ตามกำหนดเวลาเนื่องจากต้องรอหน่วยงานในแต่ละการไฟฟ้าเขตรวบรวมเรื่อง	1.จัดส่งบันทึกพร้อมกำหนดวันที่กำหนดส่งให้ชัดเจน 2. ประสานงานกับผู้รับผิดชอบ/แผนกให้ส่งรายงานผลตามแผนฯ 3. โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานโดยตรง 4. รวบรวม ตรวจสอบสรุปผลการดำเนินงานฯ และจัดทำเป็นรายงานผลฯ นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เพียงพอ	-	-	-	นวน.9 ทผ.นผ.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน
 (นางสาวสุพัตรา พันธุ์โสธส)
 อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระดาษทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เต็ม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
7.งานจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อสามารถยุติข้อร้องเรียนได้ อย่างรวดเร็ว	<u>ความเสี่ยง</u> การตอบปัญหาข้อร้องเรียน ล่าช้า <u>สาเหตุ</u> 1. ได้รับข้อมูลร้องเรียนล่าช้า 2. มีช่องทางการเรียนน้อย	1. ดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนให้ทัน ตามเวลาที่กำหนด 2. จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน 12 ช่องทาง และกำหนดผู้รับผิดชอบ ช่องทางร้องเรียนทั้งหมดอย่างชัดเจน โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ร้องเรียน ผ่าน Call Center 1129 เป็นหลัก 3. ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียนและ รายงานผลทุกเดือน	เพียงพอ	-	-	-	นบพ.9 นวน.5

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน น. พ.

(นางสาวสุพัตรา พันธโสคติ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระต่าษาทำการ 8 ช่อ่ง
ช่อ่งหน่วยงาน กอ่งกำกับดูแลกิจการที่ติ
สำหรับปี ล่นสุดวันที 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนกรปฏิบัติงำน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงำนทีประเมินและ วัดฤประสงค์	ความเสี่ย / สาเหตุ	การควมคุมทีมีอยู่	ประเมินการ ควมคุมทีมีอยู่ เดิม (เพี่ยงพอ/ไม่ เพี่ยงพอ)	ความเสี่ยทียัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควมคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
8. งำนรับเข้า-ส่งออกเอกสารถน ระบบสารถรณอิเล็กทรอนิกส์	<u>ความเสี่ย</u> ไม่สารถส่งมอบงำนให้ ผู้รับผิดชอบได้และมีควม ล่าช้า	1. มีการปฏิบัติตามคู่มือการใช้งำนระบบ สารถรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. มีการประสานงำน กพค. ให้ ดำเนินกรแก้ไขทีเมื่อระบเล่ม 3. ให้ผู้รับผิดชอบติดตงำนงำนในระบบฯ สนำเสนอ 4. ให้ผู้รับผิดชอบงำนส่งรอกเก็บเอกสารถ (scan)ทุกเร่องไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งรับเข้าและส่งออก	เพี่ยงพอ	-	-	-	นวน.6
<u>วัดฤประสงค์</u> เพื่อส่งมอบงำนให้ผู้รับผิดชอบ สารถดำนเนินกรอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	<u>สาเหตุ</u> 1. ระบบ สารถรณ อิเล็กทรอนิกส์ชั้ช้อง ไม่ สารถใช้งานได้						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยทียังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระดาษทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	2. เอกสารหรือเรื่องต่างๆ มี จำนวนมาก 3. เอกสารสูญหาย 4. ผู้ปฏิบัติงานไม่ติดตามงาน ให้ครบถ้วน	5. ผู้บริหารกำหนดให้พนักงานมีรหัสเข้า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ ติดตามงานของตนเอง 6. มอบหมายพนักงานผู้อื่นเรียนรู้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติงาน แทนได้ อย่างน้อย 1 คน 7. มอบหมายให้ผู้กำกับดูแล					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน  

(นางสาวสุพัตรา พันธโสสถ์)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระดาดำทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
9. งานบันทึกวันลาของ พนักงานลงระบบ และรายงาน สรุปวันลาประจำปี	<u>ความเสี่ยง</u> สรุปข้อมูลวันลาของพนักงาน และการจัดทำรายงาน ไม่ ถูกต้อง	1. ปฏิบัติตามคู่มือ/ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับกรลาของพนักงาน 2. จัดทำรายงานการปฏิบัติงาน ประจำเดือนเพื่อตรวจสอบวันลาของ พนักงานทุกวัน อาทิ ลาพักผ่อน, ลาป่วย ,ลากิจ ของพนักงานทุกคนเพื่อความ ถูกต้องและครบถ้วนจากใบเซ็นชื่อ ประจำวัน	เพียงพอ	-	-	-	นบท.5
<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อลงข้อมูลการมาปฏิบัติงาน ของพนักงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและ ใช้ประกอบการ พิจารณาเงินเดือน	<u>สาเหตุ</u> 1. พนักงานลืมเขียนใบลา 2. พนักงานเขียนใบลาแต่ไม่ได้ ลงในระบบกรลา 3. ไม่มีการสอบถามวันลาของ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3. บันทึกการลาทุกประเภทลงในใบลา และระบบการลาของพนักงานทุกครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารได้รับมอบหมายทราบ					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระดาษทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เต็ม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		4. จัดทำรายงานสรุปวันมาปฏิบัติงาน และวันลาของพนักงานประจำเดือนทุก เดือน นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น 5. มีการสอบย้อนรายการงานสรุปกับ พนักงานทุกคนโดยมีการลงนาม รับทราบทุกเดือน 6. ตรวจสอบยอดวันลาในระบบ เพื่อยืนยันความถูกต้อง					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน  

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์โสคติ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระต่าษาทำการ 8 ช่อ่ง
ชื่อหน่วยงำน กอ่งกำกับดูแลกิจการท่ดี
สำหรับปี สิ้นสุดวันท่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนกรปฏิบัติงำน/ โครงการ/ กิจกรรณ/ ต่งำนของงำนท่ประเมินและ วัดฤประสงศ์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควมคุมท่มีอยู่	ประเมินการ ควมคุมท่มีอยู่ เดิม (เพี่ยงพอ/ไม่ เพี่ยงพอ)	ความเสี่ยงท่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควมคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
10. งำนเบิกจ่ายเงินหมุนเวียน กอง	ความเสี่ยง ไม่สามารถเบิกเงินหมุนเวียน เพื่อรอกรับค้ำใช้จ่ายของกอง ได้อย่างเพี่ยงพอ	1. มีการปฏิบัติตามระเบียบการเงินของ PEA 2. มีการตั้งคณะกรรมการตรวจรับ ทรัพย์สิน/ครุภัณฑ์ ท่จัดซื้อ/จัดจ้าง 3. มีการขออนุมัติจากผู้งบ่งค้ำบัญชีงำนทุก ครั้งก่อนท่จะท่การจ้ดซื้อ/จัดจ้าง 4. มีการสอบท่านเอกสารและใบสำคัญ โดยผู้บริหรตามลัดับขึ้นก่อนนำเสนอ ขออนุมัติ	เพี่ยงพอ	-	-	-	นบท.5 นวน.6
วัดฤประสงศ์ เพื่อให้มีเงินหมุนเวียนรอกรรับ ค้ำใช้จ่ายของกองได้อย่าง เพี่ยงพอ	สาเหตุ 1. การตรวจสอบใบสำคัญ ต่งำน ไม่ถูกต้องท่ให้เอกสาร ถูกต้องกลับ						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงต่งำนใดต่งำนหนึ่ง หรือหลายต่งำน คือ

- 1) O : Operation : ต่งำนการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ต่งำนความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ต่งำนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระดาษาทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	2. พนักงานที่ต้องลงนามในใบสำคัญติดราชการหรือลา 3. ลงรหัสบัญชีบนระบบ SAP ไม่ถูกต้อง	5. มีการแจ้งเวียนพนักงานที่ต้องลงนามในใบสำคัญให้เร่งดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่ายให้เสร็จสิ้นก่อนเดินทางไปราชการอีกครั้ง 6. ให้พนักงานที่ซื้อของตรวจสอบยอดเงิน/รายการ/รายละเอียดในใบเสร็จรับเงินให้ถูกต้อง 7. มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเงินหมุนเวียนกองแทนกันได้อย่างน้อย 1 คน					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่ามีความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน *น.ส. นล*

(นางสาวสุพัตรา พันธเลิศถ์)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558
วันที่

กระดาษทำการ 8 ซอง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
11. งานบันทึกบัญชี รับ-จ่าย เงินหมุนเวียนกอง รวมทั้ง ตรวจสอบ โดยการกระหายอด และตรวจนับเงินสด	<u>ความเสี่ยง</u> ข้อมูลทางบัญชีไม่ถูกต้อง	1. มีการปฏิบัติตามระเบียบการเงินของ PEA 2. ตรวจสอบระบบ SAP หากมี รายการค้างอยู่ ต้องกลับรายการก่อน 3. Update สมุดบัญชีเงินหมุนเวียนกอง 4. ตรวจนับเงินสดในมือ กระหายอดกับ เงินในบัญชีและเงินที่เบิกจ่าย ทุกครั้ง เมื่อมีการเบิกจ่าย	เพียงพอ	-	-	-	นบท.5
<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตาม ระเบียบ กฟผ.	<u>สาเหตุ</u> ไม่มีการสอบทานข้อมูลทาง บัญชีอย่างสม่ำเสมอ						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระต่ายทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		5. มีคณะกรรมการตรวจสอบการเงิน ตรวจสอบ ลงนามและรับรองผลการ ตรวจสอบเงินสดคงเหลือประจำวัน 6. ให้ผู้รับผิดชอบการบันทึกบัญชี สอบทานเอกสารทุกฉบับอย่างถี่ถ้วน					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน  Full

(นางสาวสุพัตรา พันธวิเสศกุล)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระดานฟ้าการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
12. งานการจัดตั้งงบประมาณประจำปี	ความเสี่ยง งบประมาณประจำปีไม่ถูกต้อง และจะไม่เหมาะสมต่อการ ดำเนินงาน	1. ศึกษาและปฏิบัติตามระเบียบ คู่มือ นโยบาย ข้อจำกัด ของการตั้งงบประมาณ 2. ส่งผู้ที่ได้รับมอบหมายเข้าฟังการ บรรยาย เรื่องการชี้แจงการจัดทำ งบประมาณประจำปี ของ กงป.	เพียงพอ	-	-	-	ชก.กท. นบท.5
วัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานมีงบประมาณ ประจำปี ถูกต้อง และเหมาะสม และแล้วเสร็จภายในเวลาที่ กำหนด	สาเหตุ 1. การตรวจสอบค่าใช้จ่าย ต่างๆ ไม่ถูกต้อง และไม่ ครบถ้วน 2. การประมาณการค่าใช้จ่าย ต่างๆ ตามภาระหน้าที่ รับผิดชอบไม่ถูกต้องและไม่ เหมาะสม	3. ตรวจสอบงบประมาณที่ได้รับของปีที่ ผ่านมาเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายจริง 4. ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณ ด้านบุคลากร อาทิ เงินเดือน เงินสมทบ เงินสวัสดิการ ฯลฯ					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระต่ายทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		5. ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณ ด้านการดำเนินงาน อาทิงานตาม แผนงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ 6. ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณ ด้านค่าใช้จ่ายประจำสำนักงาน อาทิ ค่า เช่าทรัพย์สิน ค่าวัสดุสำนักงานต่างๆ 7. รวบรวมวงเงินงบประมาณที่จะขอตั้ง และจัดทำลงในแบบฟอร์มที่ กงป. กำหนด 8. สรุปขออนุมัติโดยนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาตามลำดับชั้น 9. บันทึกงบประมาณที่ได้รับลงบนระบบ SAP					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน *Yml*

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์โสคติ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558

กระต่ายทำการ 8 ช่อง

ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.3. ขออนุมัติย้าย / แลกตั้ง / เลื่อนระดับ / ปรับวุฒิ พนักงาน <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตาม ระเบียบอย่างถูกต้องพนักงาน ได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ	<u>ความเสี่ยง</u> ดำเนินการได้ไม่ถูกต้องตาม ระเบียบและพนักงานเสียสิทธิ์ <u>สาเหตุ</u> ผู้รับผิดชอบไม่ได้ติดตาม ระเบียบ หักเกณฑ์ ที่ เกี่ยวข้องกับการ แต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ /ปรับวุฒิ ที่ เกี่ยวข้อง ให้เป็นปัจจุบัน	1. ตรวจสอบหลักเกณฑ์ ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง กับการแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อน ระดับ /ปรับวุฒิพนักงาน ให้เป็นปัจจุบัน 2. มีการ Update ข้อมูลพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ 3. ตรวจสอบประวัติการทำงานของ พนักงานอย่างถี่ถ้วนก่อนทำบันทึกขอ อนุมัติ 4. ตรวจสอบสิทธิและคุณสมบัติของ พนักงานที่จะได้รับการแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ /ปรับวุฒิ	เพียงพอ	-	-	-	ชก.ภท.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

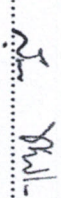
- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

กระต่ายทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เดิม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		5. ดำเนินการขออนุมัติแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ /ปรับวุฒิ พนักงาน ตามระเบียบ นำเสนอผู้บริหาร ตามลำดับชั้น เพื่อขออนุมัติ	เพียงพอ	-	-	-	ชก.กท.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน 

(นางสาวสุพัตรา พันธิ์โสทธิ)

อก.กท.

วันที่ 30 ธ.ค. 2558
วันที่

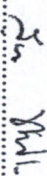
กระดาษทำการ 8 ช่ออง
ชื่อหน่วยงาน กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและ วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง / สาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินการ ควบคุมที่มีอยู่ เต็ม (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ยัง เหลืออยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
14.งานควบคุมดูแลทรัพย์สิน ทุกประเภท	ความเสี่ยง ข้อมูลทรัพย์สินที่มีอยู่จริงไม่ ถูกต้องตามทะเบียนทรัพย์สิน และไม่สามารถส่งผลการ สำรวจได้ทันตามกำหนดเวลา	1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ / รับรองทรัพย์สิน 2. มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ด้านการ ดูแลทรัพย์สินอย่างชัดเจน 3. มีการตรวจนับทรัพย์สินอย่าง ครบถ้วน และให้คณะกรรมการ ลงนามรับรองทรัพย์สินที่ตรวจนับ 4. มีการนำเสนอผลการตรวจนับ ทรัพย์สินต่อผู้บริหารตามลำดับขั้นก่อน ส่ง กทส. 5. ให้แจ้งผู้รับผิดชอบหากมีการ เคลื่อนย้ายทรัพย์สิน	เพียงพอ	-	-	-	นบท.8
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทรัพย์สินที่มีอยู่จริงตรง ตามทะเบียนทรัพย์สินของ กทส. และสามารถส่งผลการสำรวจได้ ทันตามกำหนด	สาเหตุ 1. มีการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน โดยไม่แจ้งผู้ดูแลทำให้ตรวจหา ไม่พบ 2. มีการเปลี่ยนแปลงผู้ดูแล ทรัพย์สิน						

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่มีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

ผู้รายงาน 

(นางสาวสุพัตรา พันธุ์เสถียร)

อก.กท.

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1.ชื่องานจัดทำแผน/ทบทวนแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนด้านเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม (Soft Control)และแผนปฏิบัติของกองกำกับดูแลกิจการที่ดี			
1.1 ศึกษาวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ชาตินโยบายองค์กรด้านการกำกับดูแลที่ดี เพื่อกำหนดกลยุทธ์แผนงานให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน	✓		
1.2 เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณากำหนดแผนงานและตัวชี้วัด	✓		
1.3 จัดทำแผนและนำเสนอขอความเห็นชอบตามลำดับขั้น	✓		
1.4 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อติดตาม และรายงานผลตามกำหนด	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ ๑๐๗ มาตรการส่งเสริม ที่จะทำให้เกิดวัฒนธรรม

บรรลุตมวัตถุประสงค์

ผู้ประเมิน.....ปราณี ฤกษ์ศิริเดช

(นางธีรลักษณ์ ยุทธศักดิ์เดโช)

(.....ออก: ปก.....)

ลงชื่อ

ตำแหน่ง.....

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าราชการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติของกองกำกับดูแลกิจการที่ดี			
2.1 จัดส่งบันทึกพร้อมกำหนดวันที่กำหนดส่งให้ชัดเจนใช่หรือไม่	✓		
2.2 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบ/แผนก ให้ส่งรายงานผลตามแผนใช่หรือไม่	✓		
2.3 โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานโดยตรงใช่หรือไม่	✓		
2.4 รวบรวม ตรวจสอบสรุปผลการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรายงานผลฯ นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ส่งไป มีตามแผนขอ ท่อ:ทำในกรณีฉุกเฉิน

นรณ วัฒนวิทย์ประเสริฐ

ผู้ประเมิน..... อ.ดร. บ.ดร.วิไล

(...ในทางวิชาการ...ผู้ทรงคุณวุฒิ...)

อก. ปก.

ตำแหน่ง นายกฯ

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
3. จัดทำระเบียบวาระการประชุมให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม/คณะทำงานการกำกับดูแลการดำเนินงานของ กฟผ.ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ แล้วเสร็จไม่ทันตามเวลาที่กำหนด			
3.1 ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานต่างๆ ให้นำส่ง เรื่องเข้าประชุมล่วงหน้า 14 วันก่อนวัน ประชุมใช่หรือไม่	✓		
3.2 โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่จะนำส่งเรื่อง เข้าที่ประชุมโดยตรงอีกครั้งตามกรอบระยะเวลาและระเบียบวาระการประชุมที่คณะกรรมการฯ กำหนดไว้ประจำปีใช่หรือไม่	✓		
3.3จัดทำวาระการประชุม เสนอผู้บริหารใช่หรือไม่	✓		
3.4จัดส่งระเบียบวาระการประชุม ให้คณะกรรมการฯล่วงหน้า 7 วันก่อนวันประชุมใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่สื่อฯ มีตามแผนงาน สามารถทำในกรณีฉุกเฉิน

บรรณวิทย์ วิบุลย์ประไพวงศ์

ผู้ประเมิน..... อ.วิภากร วัฒนศิริ

(นางธรรมาภรณ์ ยุทธพงศ์ดีเทศ)

อก. ปก.
ตำแหน่ง...แผนก...

วันที่... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
4. จัดทำสรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม/คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงานของ กฟผ.ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ			
4.1 แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบรายงานการประชุม และส่งกลับ ภายใน 7 วัน หากฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการไม่ได้ข้อมูลตอบกลับในเวลาที่กำหนด ถือว่าข้อมูลความข้อมูลนั้นถูกต้องครบถ้วนใช่หรือไม่	✓		
4.2 ติดตามทวงถามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง หากใกล้กำหนดส่งกลับใช่หรือไม่	✓		
4.3 ปรับแก้ไขรายงานฯ (ถ้ามี) ให้ถูกต้องครบถ้วน และจัดทำรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์เสนอผู้บริหาร	✓		
ใช่หรือไม่			

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบต่อ

การควบคุมที่มีอยู่ มีตามแผนงาน สามารถทำในคนได้ 4 งาน

บรรณาคณะมนตรีประจักษ์

ผู้ประเมิน.....

(นางธีรลักษณ์ ยุทธศักดิ์เดโช)
อภ. ปก.

ตำแหน่ง.....

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
5. ติดตามผลดำเนินงานตาม ข้อสังเกต/ประเด็นมอบหมาย ของคณะกรรมการฯ/คณะทำงานฯส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ			
5.1 ทำบันทึกแจ้งให้หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องให้ ดำเนินการโดยเร็วหรือไม่	✓		
5.2 ติดตามทวงถามกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องอย่างต่อเนื่อง หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ส่งไป สอดตามแผนของ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุตามวัตถุประสงค์

ผู้ประเมิน อรวิมล นิลรัตน์

(นางอริราลักษณ์ ยุทธศักดิ์เดโช)
อภ. ปก.

ตำแหน่ง ~~เลขานุการ~~

วันที่ - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
6. รายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชี้วัด			
6.1 จัดส่งบันทึกพร้อมกำหนดวันที่กำหนดส่งให้ชัดเจน ใช่หรือไม่	✓		
6.2 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบ/แผนก ให้ส่งรายงานผลตาม แผนฯใช่หรือไม่	✓		
6.3 โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานโดยตรงใช่หรือไม่	✓		
6.4 รวบรวม ตรวจสอบสรุปผลการดำเนินงานฯ และจัดทำ เป็นรายงานผลฯ นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

.....
.....

.....
.....

ผู้ประเมิน.....
.....

(นางธีรารักษ์ชนิ ยุทธศักดิ์เคโซ)
.....
อ.ก. ป.ก.

ตำแหน่ง.....
.....

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
7. งานจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ.			
7.1 ดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนให้ทันตามเวลาที่กำหนด	✓		
7.2 จัดให้มีช่องทางรับซื้อร้องเรียน12 ช่องทาง และกำหนดผู้รับผิดชอบช่องทางร้องเรียนทั้งหมดอย่างชัดเจน โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ร้องเรียนผ่าน Call Center 1129 เป็นหลัก	✓		
7.3 ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียนและรายงานผลทุกเดือน	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ส่งไป สืบตามแฟ้มของ ส.พ.ร.ก.ท.ให้ภาคใต้แจ้งงาน

บรรณวิทย์กุลประสงค์

ผู้ประเมิน.....ประวิทย์ บุคผลัดดี

(นางสาววิภากร ภัทรศักดิ์เดโช)

อ.ก. ปก.

ตำแหน่ง.....นางสาววิภากร

วันที่.....- 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
8. งานรับเข้า-ส่งออกเอกสารบนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
8.1 มีการปฏิบัติตามคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช่หรือไม่	✓		
8.2 มีการประสานงาน กพค. ให้ดำเนินการแก้ไขทันทีเมื่อระบบล่มใช่หรือไม่	✓		
8.3 ให้ผู้รับผิดชอบติดตามงานในระบบฯ สม่าเสมอใช่หรือไม่	✓		
8.4 ให้ผู้รับผิดชอบงานสำรองเก็บเอกสาร (scan) ทุกเรื่องไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งรับเข้าและส่งออกใช่หรือไม่	✓		
8.5 ผู้บริหารกำหนดให้พนักงานมีรหัสเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดตามงานของตนเองใช่หรือไม่	✓		
8.6 มอบหมายพนักงานผู้อื่นเรียนรู้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติงานแทนได้ อย่างน้อย 1 คนใช่หรือไม่	✓		
8.7 มอบหมายให้มีผู้กำกับดูแลใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

.....การควบคุมทั้งหมด.....สำนักงานผู้ว่าการ.....สำนักงานผู้ว่าการ.....

.....บรรณารักษ์.....

ผู้ประเมิน.....

(.....)

อก. ปก.

ตำแหน่ง.....

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าราชการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
9. งานบันทึกวันลาของพนักงานลงระบบ และรายงานสรุปวันลาประจำปี			
9.1 ปฏิบัติตามคู่มือ/ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการลาของพนักงานใช่หรือไม่	✓		
9.2 จัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อตรวจสอบวันลาของพนักงานทุกวัน อาทิ ลาพักผ่อน, ลาป่วย,ลากิจของพนักงานทุกคนเพื่อความถูกต้องและครบถ้วนจากใบเซ็นชื่อประจำวันใช่หรือไม่	✓		
9.3บันทึกการลาทุกประเภทลงในใบลาและระบบการลาของพนักงานทุกครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายทราบใช่หรือไม่	✓		
9.4 จัดทำรายงานสรุปวันมาปฏิบัติงานและวันลาของพนักงานประจำเดือนทุกเดือน นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นใช่หรือไม่	✓		
9.5มีการสอบย้อนรายงานสรุปกับพนักงานทุกคนโดยมีการลงนามรับทราบทุกเดือนใช่หรือไม่	✓		
9.6ตรวจสอบยอดวันลาในระบบ เพื่อยืนยันความถูกต้องใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ 504 มีตามแผนผัง สามารถทำในกรณีฉุกเฉิน

การควบคุมที่ 504

ผู้ประเมิน.....นายสุวิทย์ วัฒนศิริ

(.....นางธีรลักษณ์ ยศศักดิ์เดโช)
อก. ปก.

ตำแหน่ง.....นางสาวกรร

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ
ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ
.....การควบคุมที่มีอยู่ สืบถามเผื่อขอ ตามปกติเป็นงานได้
.....
.....ตามวัตถุประสงค์.....
.....
ผู้ประเมิน..... อารักษ์ ยุทธศักดิ์
(.....ในวงเล็บถ้ามี.....)
อก. ปก.
ตำแหน่ง.....วิมลรัตน์.....
วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
11. งานบันทึกบัญชีรับ-จ่าย เงินหมุนเวียนกอง รวมทั้งตรวจสอบ โดยการกระทบบยอดและตรวจนับเงินสด			
11.1 มีการปฏิบัติตามระเบียบการเงินของPEA ใชหรือไม่	✓		
11.2 ตรวจสอบบนระบบ SAP หากมีรายการค้างอยู่ ต้องกลับรายการก่อนใช้หรือไม่	✓		
11.3 Update สมุดบัญชีเงินหมุนเวียนกองใช้หรือไม่	✓		
11.4ตรวจนับเงินสดในมือ กระทบบยอดกับเงินในบัญชีและเงินที่เบิกจ่าย ทุกครั้งเมื่อมีการเบิกจ่ายใช้หรือไม่	✓		
11.5 มีคณะกรรมการตรวจนับเงิน ตรวจสอบลงนาม และรับรองผลการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน ใชหรือไม่	✓		
11.6ให้ผู้รับผิดชอบการบันทึกบัญชีสอบทานเอกสารทุกฉบับอย่างถี่ถ้วนใช้หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ ๑๐๗ สักตามแผนของกอง สักตามแผนของกอง

บรรณการวิเทศกิจ/ร.๑๖๑

ผู้ประเมิน..... ๐๖/๑๑/๒๕๕๙

(นางสาววิมลลักษณ์ ยุทธศักดิ์เดโช)
อ.ก. ป.ก.

ตำแหน่ง..... ๑๐/๑๑/๒๕๕๙

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
12. งานการจัดตั้งงบประมาณประจำปี			
12.1 ศึกษาและปฏิบัติตามระเบียบ คู่มือ นโยบาย ข้อจำกัดของการตั้งงบประมาณใช่หรือไม่	✓		
12.2 ส่งผู้ที่ได้รับมอบหมายเข้าฟังการบรรยายเรื่องการจัดทำงบประมาณประจำปี ของ กงป. ใช่หรือไม่	✓		
12.3 ตรวจสอบงบประมาณที่ได้รับของปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับการใช้จ่ายจริงใช่หรือไม่	✓		
12.4ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณด้านบุคลากร อาทิ เงินเดือน เงินสมทบ เงินสวัสดิการใช่หรือไม่	✓		
12.5 ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณด้านการดำเนินงาน อาทิงานตามแผนงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ ใช่หรือไม่	✓		
12.6ตรวจสอบและรวบรวมงบประมาณด้านค่าใช้จ่ายประจำสำนักงาน อาทิ ค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าวัสดุสำนักงาน ต่างๆใช่หรือไม่	✓		
12.7รวบรวมวงเงินงบประมาณที่จะขอตั้ง และจัดทำลงในแบบฟอร์มที่ กงป.กำหนดใช่หรือไม่	✓		
12.8 สรุปขออนุมัติโดยนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับชั้นใช่หรือไม่	✓		
12.9 บันทึกงบประมาณที่ได้รับลงบนระบบSAP ใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่มีอยู่ มีตามแผนพอ สามารถดำเนินการได้

บรรพตม อดิสุปก: สวัสดิ์

ผู้ประเมิน..... (นางสาว) อภิลักษณ์

(นางธีรลักษณ์ ยุทธศักดิ์เคียว)
อภ. ปก.

ตำแหน่ง..... 1

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการ)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
13. ขออนุมัติย้าย / แต่งตั้ง / เลื่อนระดับ / ปรับวุฒิพนักงาน			
13.1 ตรวจสอบหลักเกณฑ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ / ปรับวุฒิพนักงาน ให้เป็นปัจจุบันใช่หรือไม่	✓		
13.2 มีการ Update ข้อมูลพนักงานอย่างสม่ำเสมอใช่หรือไม่	✓		
13.3 ตรวจสอบประวัติการทำงาน of พนักงานอย่างถี่ถ้วนก่อนทำบันทึกขออนุมัติใช่หรือไม่	✓		
13.4 ตรวจสอบสิทธิและคุณสมบัติของพนักงานที่จะได้รับการแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ / ปรับวุฒิใช่หรือไม่	✓		
13.5 ดำเนินการขออนุมัติแต่งตั้ง/ ย้าย/ เลื่อนระดับ / ปรับวุฒิพนักงาน ตามระเบียบนำเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้นเพื่อขออนุมัติใช่หรือไม่	✓		

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ส่ง มีตามแผนผัง สามารถดำเนินการได้

การควบคุมที่ส่ง

ผู้ประเมิน อ. รุ่งโรจน์ ชูศักดิ์

(...ในางดีแล้วก็ได้...)

อก. ปก.

ตำแหน่ง... ๒๕๖๓

วันที่... - 4 ม.ค. 2559

แบบสอบถามการควบคุมภายใน(จุดควบคุมกระบวนการงาน)

ชื่อส่วนงานย่อย สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายงานผู้ว่าการ

ชื่อส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
14. งานควบคุมดูแลทรัพย์สินทุกประเภท			
14.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ / รับรองทรัพย์สิน ใช้หรือไม่	✓		
14.2 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ด้านการดูแล ทรัพย์สินอย่างชัดเจนใช่หรือไม่	✓		
14.3 มีการตรวจนับทรัพย์สินอย่างครบถ้วน และให้ คณะกรรมการลงนามรับรองทรัพย์สินที่ตรวจนับใช่หรือไม่			
14.4 มีการนำเสนอผลการตรวจนับทรัพย์สินต่อผู้บริหาร ตามลำดับชั้นก่อนส่ง กทส.ใช่หรือไม่	✓		
14.5 ให้แจ้งผู้รับผิดชอบหากมีการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินใช่ หรือไม่			

สรุป : การควบคุมงานตามความรับผิดชอบ

การควบคุมที่ 504 สอดคล้องเพียงพอ สามารถดำเนินงานได้

บรรลุตามวัตถุประสงค์

ผู้ประเมิน..... ธีรภัทร ยุทธสิทธิ์

(นางธีรภัทร ยุทธสิทธิ์)

อก. ปก.

ตำแหน่ง.....

วันที่..... - 4 ม.ค. 2559

ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างกอง (Service Level Agreement : SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	กกท. 02	ชื่อ SLA:	การแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)				
ผู้ให้บริการ			กกท.				
SLA ของกระบวนการ : การแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านช่องทาง สปน.			ระยะเวลา		วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
							แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
กกท. 02	ตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่ยอมรับพอใจของลูกค้าและทันต่อกำหนดเวลาเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน	1) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อร้องเรียน 2) ความรวดเร็วในการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	ลูกค้า	ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 2 วัน หลังจากได้รับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	รายเดือน	

รายชื่อผู้จัดทำ

1.นางสาวสุพัตรา	พันธ์โสทธิ	ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี
2.นางสาวนุชนาถ	ดนตรี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี
3.นางนลินี	พรมอินคำ	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 9
4.นางปัทมา	เพชรรัตน์	หัวหน้าแผนกประชุมคณะกรรมการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี
5.นางสาวนัฐพร	ประภักดี	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 5
6.นายชิตวิวุฒิ	เกียรติวิศาลศรี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4