



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟส.ร. ถึง กฟส.ร.
เลขที่ รก.(บต.) - ๐๗๘/๖๐ วันที่ 15 พ.ค. 2560
เรื่อง รายงานสรุป วิเคราะห์ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนภายใน กฟส.ร.
ประจำปีไตรมาส 1/2560
อ้างอิง 1) คำสั่งที่ กฟส.ร. 13 /2560 ลว. 13 มี.ค. 2560
2) ข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal สะสมเดือน ม.ค.-มี.ค. 2560

เรียน ประธานคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนประจำ กฟส.ร.

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึง 1) ให้คณะทำงานรับผิดชอบข้อร้องเรียนในภาพรวม ของ กฟส.ร. ทำหน้าที่กำกับ ดูแล วางแผน สั่ง การ ตรวจสอบและติดตามข้อร้องเรียนในขั้นตอนต่างๆ ด้านการให้บริการและการทุจริตประพฤติมิชอบภายในสำนักงาน กฟส.ร. ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งพิจารณาข้อสรุป วิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการป้องกันและลดการร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเท็จจริง

จากข้อมูลที่อ้างถึง 2) คณะทำงานข้อร้องเรียน กฟส.ร. ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้ง เบาะแส ในระบบ e-One Portal ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2560 รวมทั้งจากช่องทางอื่นๆ แล้ว มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นภายใน สำนักงาน กฟส.ร. จำนวน 1 เรื่อง (เอกสารตามแนบ)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้นคณะทำงานรับผิดชอบข้อร้องเรียน กฟส.ร. พิจารณาแล้วเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาข้อ ร้องเรียน รวมทั้งเป็นการยกระดับการให้บริการของ กฟส.ร. จึงขอเสนอแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีคุณธรรมและจริยธรรมดังเช่นที่ปฏิบัติอยู่ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปตามนโยบายท่าน ผวก.

3.2 หากมีข้อร้องเรียนในสำนักงาน กฟส.ร. ให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาและรายงานให้ ประธานคณะทำงานฯ ทราบ เพื่อหาแนวทางการป้องกันต่อไป

3.3 เห็นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนของ กฟส.ร. โดยจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องเรียนด้านการให้บริการและการทุจริตประพฤติมิชอบภายในสำนักงาน กฟส.ร. ไว้ ณ จุดให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายธงชัย มั่นพากเพียร) ประธานคณะทำงานมิติที่ 3
ผ.บต.กฟส.ร.

ค. รก.(บต.) ๐๗๘/๖๐
เรียน ผวก.กฟภ.จ.แพร่

เพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ วงษ์กระสันต์)
ผวก.กฟส.ร.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. (อ. ร้อยเอ็ด)

ประจำไตรมาส 1/2560

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าทอ/ไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center				✓						
2	ผวก./สนง. ภา1-4										
4	www.pea.co.th										
5	ตู้ ปณ.150										
6	สื่อมวลชน										
7	สปน./สดง.										
8	ศูนย์ดำรงธรรม										
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต										
10	สื่อสังคมออนไลน์										
12	อื่นๆ										
	รวม				1						

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1			5 วัน
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-			
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-			

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ				
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ				
	รวม				

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

แจ้งข้อเท็จจริงโดยด่วน ผู้ที่เกี่ยวข้องทางฝ่ายที่แจ้งข้อเท็จจริง
 1. พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเรื่อง เพราะภาพที่ออกสู่สาธารณะ ควรมีการ
 1. ควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน

(นายธงชัย มั่นพาศพีระ) ผู้จัดการรายงาน
 พ.บ.ด.ก.ศ.ร.ก.
 15 พ.ค. 2560

(นายณรงค์ วงศ์ประจักษ์) ผจก.
 ผู้จัดการกองคดีฟ้องร้อง
 15 พ.ค. 2560

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)