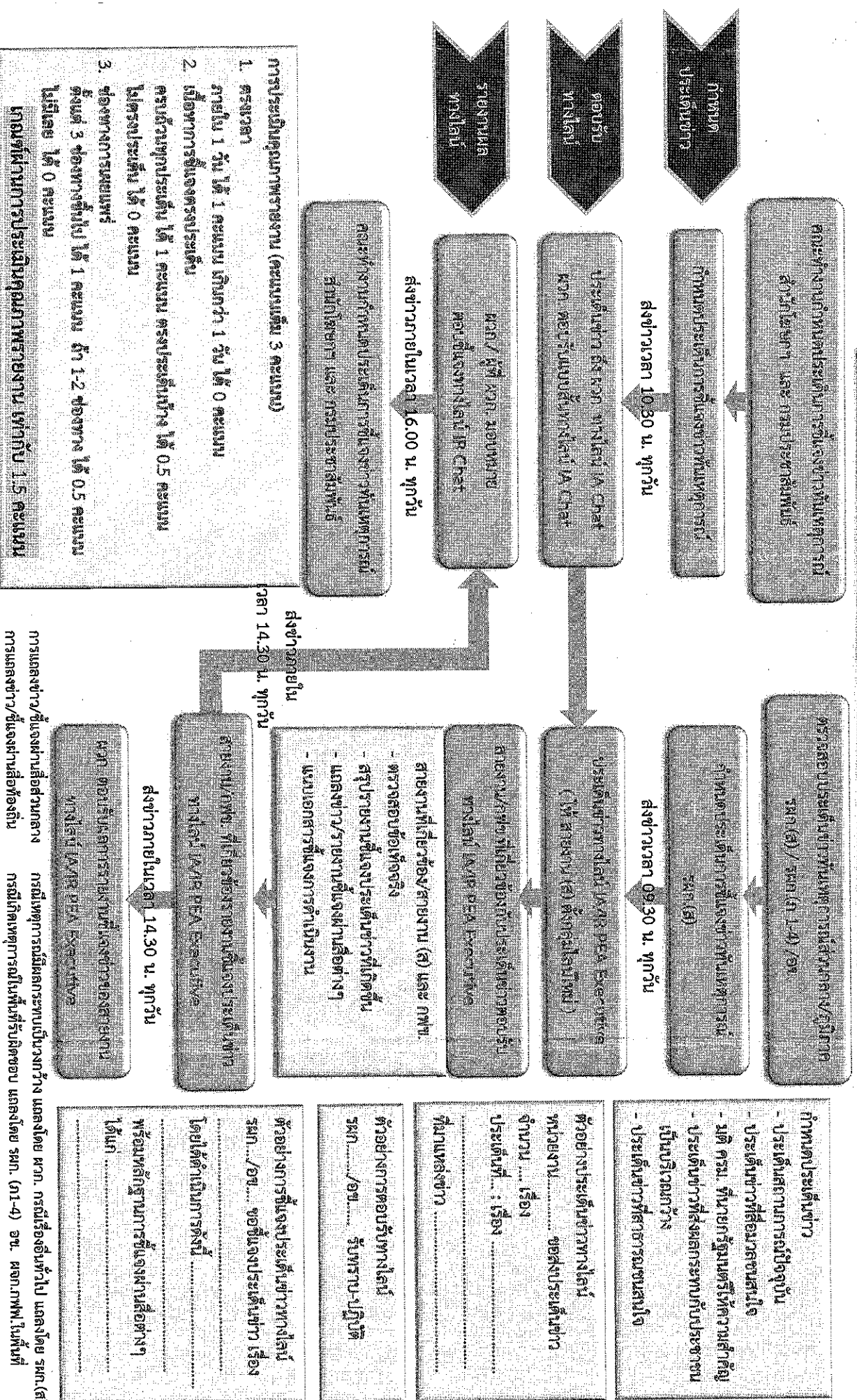


ศูนย์ฯฯรับและดูแลชาวไทใหญ่



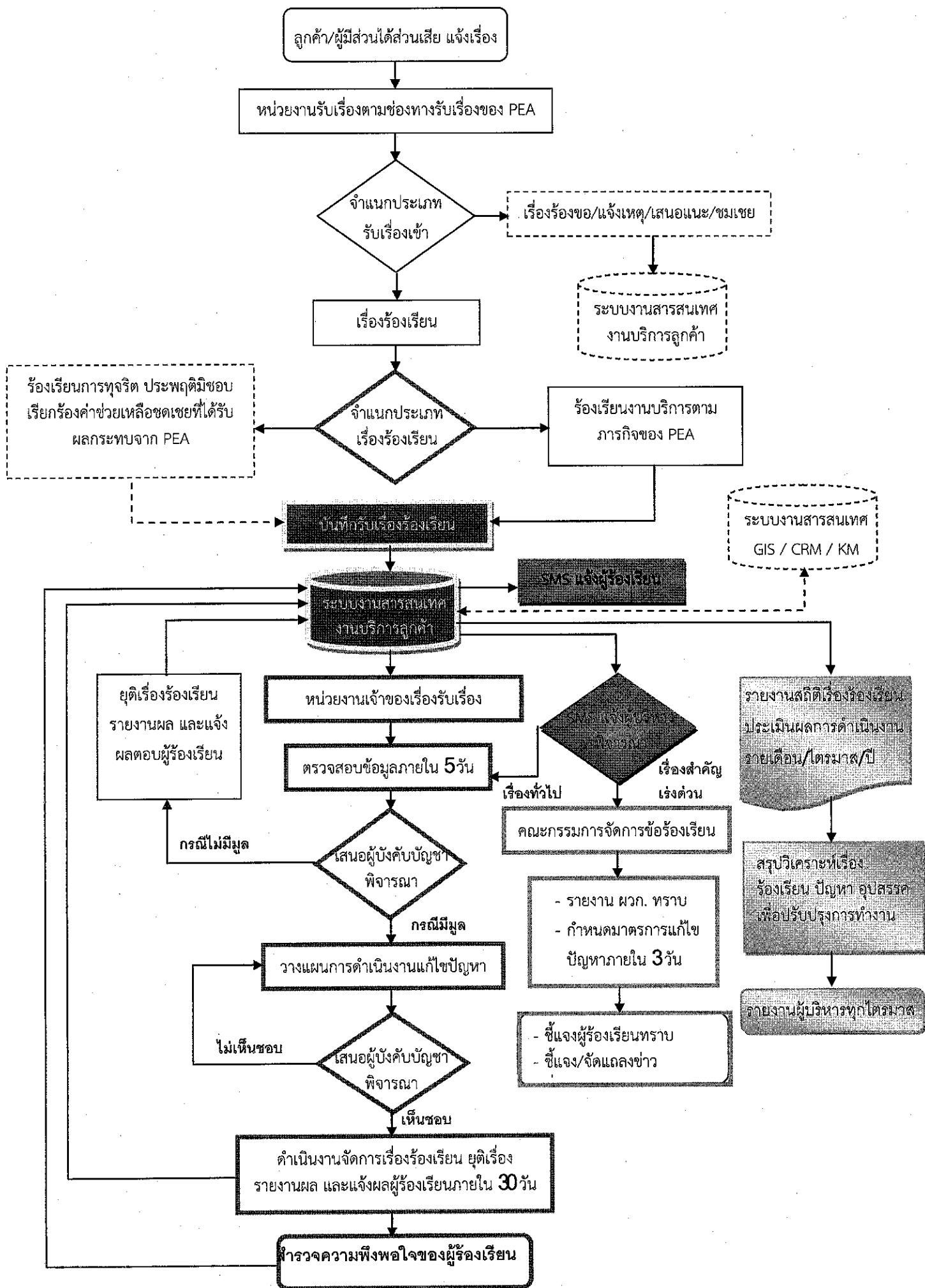
การแปลงต่างๆ ซึ่งแบ่งผ่านสื่อกลาง การเพิ่มคุณค่าการรวมเป็นวงวิ้ง ผลลงโดย ผก. การมีร่องอันนำไป ผลลงโดย รพค.(ส. การแปลงต่างๆ ซึ่งแบ่งผ่านสื่อกลาง การมีคุณค่าการรวมเป็นวงวิ้ง ผลลงโดย ผก. การมีร่องอันนำไป ผลลงโดย รพค.(ส.



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ปี 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA



การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/แบะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- **ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- **ร้องเรียนงานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า 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 บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐานพนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน 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	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวี วิทยุ ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ฝปส. ฝสส. กพฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กพฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กพฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นดังนี้

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง
จำนวน 28 แห่ง

- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ
จำนวน 46 แห่ง

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

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

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

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ 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. เรื่องร้องเรียนตาม ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (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. เรื่องร้องเรียน ทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า 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 เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับ คำนวณระยะเวลา สำหรับ แจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการ ให้บริการจัดการ ข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว



คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	2
• กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2
• กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม	2
รูปแบบของการทุจริต	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
• หน้าที่ของ ศปท.PEA	3
• หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)	5
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. . รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะกรรมการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.(ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.(ก) 151/2558

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

ศปท. PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

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

2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

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

รูปแบบของการทุจริต

ศปท. PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

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

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

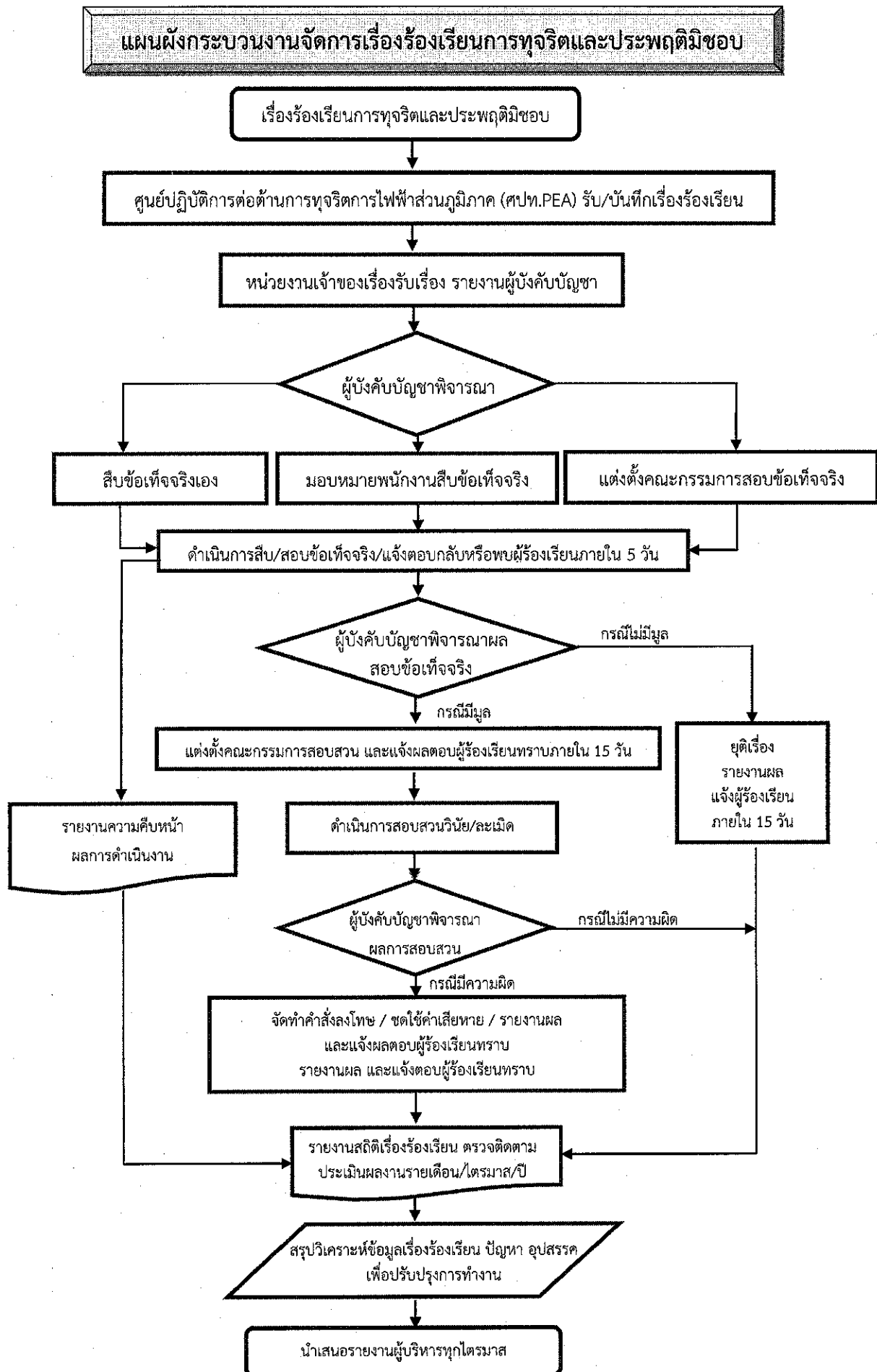
ศปท. PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของ ศปท. PEA

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

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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



ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

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

1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

2. รายงาน

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

3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ปีของฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนเข้ามาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกรายละเอียดของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

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

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

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

ร้องเรียนจากจาก Web Site

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

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

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

ประเภทข้อร้องเรียน
— คุณภาพไฟฟ้า
— การจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า
— พฤติกรรมพนักงาน
— การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
— การทุจริตประพฤติมิชอบ
— แนะนำ
— ชื่นชม
— อื่นๆ

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน					
ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน					
ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป					
เลือกการแสดงผลตามข้อร้องเรียนการไฟฟ้า					
เลือกวันที่พิมพ์					
Print					
Clear					
No	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	รายละเอียดข้อร้องเรียน	วันที่รับแจ้ง
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคลองไผ่ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07
2	I-59002014	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21
3	I-59001007	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36
4	C-59005716	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001364	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31
6	C-59023205	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		18/04/2559 13:40:52
7	I-59001708	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001694	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสงา จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:06
9	I-59001003	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสงา จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:02
10	I-59001261	การลักขโมย	รอดำเนินการ		06/04/2559 14:43:11

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

 ติดตามข้อร้องเรียน

 Close

กลุ่ม

จังหวัด

เขต

ทั้งหมด

การไฟฟ้า

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หน่วยงานผู้รับ	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	*
			ทั้งหมด		ทั้งหมด		-	
1	I-50002032	เบรตรถ	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	02/05/2558 22:58:58	
2	I-50002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนไฟ จังหวัดราชบุรี	30/04/2558 13:50:07	
3	I-50002014	ธิดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2558 16:55:21	
4	I-50001967	รพพช ธีรอนัน	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		27/04/2558 14:08:36	
5	I-50001840		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	26/04/2558 16:40:39	
6	I-50001838		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	26/04/2558 16:20:12	
7	C-0559718	ชัยพร นิลเพ็ช	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2558 09:44:30	
8	I-50001892		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	24/04/2558 11:19:33	
9	I-50001864	เนติพงษ์ ภาณุพร	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2558 08:49:31	
10	I-50001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	20/04/2558 21:27:45	

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าการ
เลขที่ 938
วันที่ 10 ก.พ. 2560
เวลา 16.21 น.

สำนักรองผู้ว่าการ
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขที่ 384
วันที่ 10 ก.พ. 2560

เอกสารแนบ 5

จาก กทท.

ถึง ผวก.

เลขที่ กทท.(ปส) 158 /2560

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ประจำปี 2559

เรียน อผ.วก.

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2558 เห็นชอบ Balanced Scorecard (BSC) ของ กฟภ. ประจำปี 2559 มุ่งมอง Customer Value Proposition กลยุทธ์ CR2 ยุทธศาสตร์การให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ คือ จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ (เอกสารแนบ 1) ดังนี้

มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายตามแผน 12 เดือน				
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Customer Value Proposition	CR2 ยุทธศาสตร์การให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวน ผู้ใช้ไฟ	เรื่อง/ ล้านราย/ ปี	162	159	156	153	150

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามตัวชี้วัด BSC ปี 2559 กลยุทธ์ CR2 คือ จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ พบว่าปี 2559 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 106 เรื่อง/ล้านราย/ปี ซึ่งอยู่ในค่าเกณฑ์วัดระดับ 5

2.2 กทท. ได้วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนปี 2559 ของ กฟภ. โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal) และข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีรายละเอียดดังนี้

1. ซื่อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal)

1.1 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบ ปี 2558 - 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน											
	ภาค 1		ภาค 2		ภาค 3		ภาค 4		อื่นๆ		รวม	
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	397	-	502	-	594	-	559	-	10	-	2,062	ลดลง 24.11
2559	344	ลดลง 13.35	347	ลดลง 30.88	576	ลดลง 3.03	699	เพิ่มขึ้น 25.04	0	ลดลง 100.00	1,966	ลดลง 4.67

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 13.35
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 30.88
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.03
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 25.04
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 100.00

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านงานบริการในภาพรวมขององค์กร ในปี 2559 ลดลง จากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 4.67

1.2 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน ปี 2558 - 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนข้อร้องเรียน													
	คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จัดหาพลังงาน		พฤติกรรมพนักงาน		การดูแลรักษา		อื่นๆ		รวม	
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	876	-	475	-	248	-	208	-	0	-	255	-	2,062	-
2559	863	ลดลง 1.48	459	ลดลง 3.37	134	ลดลง 45.97	334	เพิ่มขึ้น 60.58	76	-	100	ลดลง 60.63	1,966	ลดลง 4.67

หมายเหตุ : อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น

- (1) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 1.48
- (2) ประเภทการให้บริการ ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.37
- (3) ประเภทจัดหาพลังงาน ปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 45.97
- (4) ประเภทพฤติกรรมพนักงาน ปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 60.58
- (5) ประเภทการดูแลรักษากระแสไฟฟ้า ปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558
- (6) ประเภทอื่นๆ ในปี 2559 มีจำนวนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 60.63

1.3 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก (ในภาพรวมทั้งองค์กร) ปี 2558 - 2559

ลำดับ	ปี 2558				ปี 2559			
	เขต	กอง	จำนวน ข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	เขต	กอง	จำนวน ข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
1	กฟต.1	กฟอ.ท่าแซะ	42	2.04	กฟต.2	กฟอ. เกาะสมุย	53	2.70
2	กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่	41	1.99	กฟต.1	กฟอ.ท่าแซะ	25	1.27
3	กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย	38	1.84	กฟต.2	กฟจ. อุบลราชธานี	24	1.22
4	กฟก.2	กฟฟ.เมืองพิทยา	29	1.40	กฟก.1	กฟอ. คลองหลวง	23	1.17
5	กฟก.1	กฟฟ.รังสิต	26	1.26	กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก	22	1.12
					กฟต.2	กฟจ.ตรัง	22	1.12
6	กฟน.1	กฟจ.ขอนแก่น	23	1.12	กฟต.2	กฟต.ฉลอง	20	1.02
	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	23	1.12				
	กฟก.2	กฟจ.ระยอง	23	1.12				
	กฟก.2	กฟอ.ศรีราชา	23	1.12				
7	กฟน.1	กฟอ.สันทราย	22	1.07	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	19	0.97
	กฟก.2	กฟจ.ชลบุรี	22	1.07	กฟก.1	กฟฟ.รังสิต	19	0.97
					กฟก.1	กฟจ.อยุธยา	19	0.97
8	กฟก.1	กฟจ.อยุธยา	21	1.02	กฟก.3	กฟจ.นครปฐม	18	0.92
					กฟต.1	กฟอ.ปะทิว	18	0.92
					กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่	18	0.92
9	กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก	20	0.97	กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี	17	0.86
	กฟน.3	กฟจ.นครสวรรค์	20	0.97	กฟต.1	กฟอ.หัวหิน	17	0.86
	กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี	20	0.97	กฟต.2	กฟอ.สีชล	17	0.86
	กฟต.2	กฟจ.อุบลราชธานี	20	0.97				
10	กฟต.1	กฟจ.อุดรธานี	19	0.92	กฟต.2	กฟจ.มหาสารคาม	16	0.81
	กฟต.2	กฟอ.ถลาง	19	0.92	กฟต.2	กฟอ.ท่าศาลา	16	0.81
	กฟต.2	กฟจ.สุราษฎร์ธานี	19	0.92				

1.4 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด (แบ่งตามเขต) ปี 2558 – 2559

พื้นที่	กฟฟ.	จำนวน ข้อ ร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวน ข้อ ร้องเรียน
ภาค 1				
กฟน.1	กฟอ.สันทราย (การบริการ)	10	กฟจ.เชียงใหม่ (การบริการ)	13
กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก (คุณภาพไฟฟ้า)	8	กฟจ.พิษณุโลก (คุณภาพไฟฟ้า)	22
กฟน.3	กฟจ.ลพบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	9	กฟจ.ลพบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	17
ภาค 2				
กฟฉ.1	กฟจ.ขอนแก่น (คุณภาพไฟฟ้า)	11	กฟจ.ขอนแก่น (คุณภาพไฟฟ้า)	12
กฟฉ.2	กฟจ.อุบลราชธานี (การบริการ, คุณภาพไฟฟ้า และอื่นๆ)	5	กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)	24
กฟฉ.3	กฟจ.บุรีรัมย์ (การบริการ)	6	กฟอ.ปากช่อง (การบริการ)	9
ภาค 3				
กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา (คุณภาพไฟฟ้า)	13	กฟอ.คลองหลวง (พฤติกรรมพนักงาน)	23
กฟก.2	กฟจ.ระยอง (คุณภาพไฟฟ้า)	13	กฟฟ.เมืองพิจิตร (คุณภาพไฟฟ้า), กฟอ.ศรีราชา (พฤติกรรมพนักงาน) และ กฟจ.ชลบุรี (พฤติกรรมพนักงาน)	12
กฟก.3	กฟจ.กาญจนบุรี (คุณภาพไฟฟ้า)	10	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	18
ภาค 4				
กฟต.1	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	31	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	25
กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย (คุณภาพไฟฟ้า)	20	กฟอ.เกาะสมุย (คุณภาพไฟฟ้า)	53
กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่ (อื่นๆ)	14	กฟอ.หาดใหญ่ (พฤติกรรมพนักงาน)	18

1.5 พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก (แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน) ปี 2558 – 2559

ประเภท ข้อร้องเรียน	ลำดับ ที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
คุณภาพ ไฟฟ้า	1	กฟอ.ท่าแซะ	31	1.51	กฟอ.เกาะสมุย	33	1.68
	2	กฟอ.เกาะสมุย	20	0.97	กฟจ.อยุธยา, กฟอ.ท่าแซะ	แห่งละ 13	0.66
	3	กฟจ.ระยอง, กฟอ.ลำลูกกา	แห่งละ 13	0.63	กฟจ.นครปฐม, กฟจ.ตรัง	แห่งละ 12	0.61

ประเภท ข้อ เรื่องเรียน	ลำดับ	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟฟ.	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	คิดเป็น (%)	กฟฟ.	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	คิดเป็น (%)
การ ให้บริการ	1	กฟฟ. เมืองพัทยา	11	0.54	กฟอ.เกาะสมุย	12	0.61
	2	กฟอ.สันทราย	10	0.48	กฟอ.ท่าแซะ	11	0.56
	3	กฟอ.ท่าแซะ	8	0.39	กฟจ.สระบุรี	9	0.46
จดหน่วย/ พิมพ์บิล	1	กฟจ.ชลบุรี	7	0.34	กฟอ.คลองหลวง, กฟอ.ชัยบุรี	แห่งละ 5	0.25
	2	กฟจ.อยุธยา, กฟอ.หาดใหญ่, กฟฟ.รังสิต	แห่งละ 6	0.29	กฟฟ.ปทุมธานี 2, กฟฟ.รังสิต, กฟอ.หาดใหญ่	แห่งละ 4	0.20
	3	กฟจ.ขอนแก่น, กฟอ.สันทราย	แห่งละ 4	0.20	กฟจ. มหาสารคาม	3	0.15
พฤติกรรม พนักงาน	1	กฟอ.หาดใหญ่	10	0.49	กฟฟ.รังสิต, กฟอ.คลองหลวง	แห่งละ 9	0.46
	2	กฟอ.กลาง	8	0.39	กฟจ.ชลบุรี	6	0.31
	3	กฟจ. นครสวรรค์, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.ชุมพร, กฟฟ.รังสิต	แห่งละ 4	0.20	กฟอ.หาดใหญ่	5	0.25
การถูกกด จ่าย กระแส ไฟฟ้า	1	-	-	-	กฟอ.ลำลูกกา	6	0.31
	2	-	-	-	กฟจ.พิษณุโลก	4	0.20
	3	-	-	-	กฟอ.กลาง	3	0.15
อื่นๆ	1	กฟอ.หาดใหญ่	14	0.68	กฟอ.หัวหิน, กฟจ. นครศรีธรรมราช	พื้นที่ละ 3	0.15

ประเภท ข้อร้องเรียน	ลำดับ ที่	ปี 2558		คิดเป็น (%)	กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
		กฟผ. นครศรีธรรมราช	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)				
อื่นๆ	2	กฟผ. นครศรีธรรมราช	9	0.44	กฟผ.อุดรธานี, กฟผ.ชลบุรี, กฟผ.ศรีราชา, กฟผ.ชะอำ, กฟผ.เกาะสมุย, กฟผ.กระบี่, กฟผ. สุราษฎร์ธานี, กฟผ.ตรัง, กฟผ.ภูเก็ต, กฟผ.หาดใหญ่	พื้นที่ละ 2	0.10
	3	กฟผ.อยุธยา	7	0.34	-	-	-

1.6 การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ ปี 2558 – 2559

	จำนวนข้อ ร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	ประสิทธิภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน (30 วันทำการ) (คิดเป็น 100 %)	ประสิทธิภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน (30 วัน) (คิดเป็น 91.17%)
ปี 2558	2,062	2,062 (คิดเป็น 100 %)	1,880 (คิดเป็น 91.17%)
ปี 2559	1,966	1,966 (คิดเป็น 100 %)	1,800 คิดเป็น 91.56 %
อัตราการเปลี่ยนแปลง	ลดลง 4.67 %	เท่าเดิม	เพิ่มขึ้น 0.39 %

2. ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA)

2.1 จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบ ปี 2558 - 2559

ปี	จำนวนข้อร้องเรียน											
	ภาค 1		ภาค 2		ภาค 3		ภาค 4		สนับสนุน			
	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
2558	5	-	4	-	6	-	5	-	1	-	21	-
2559	5	-	6	เพิ่มขึ้น 50.00	2	ลดลง 67.67	7	เพิ่มขึ้น 40.00	5	เพิ่มขึ้น 500.00	25	เพิ่มขึ้น 19.00

- (1) พื้นที่ภาค 1 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเท่ากับปี 2558
- (2) พื้นที่ภาค 2 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 50.00
- (3) พื้นที่ภาค 3 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนลดลงจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 67.67
- (4) พื้นที่ภาค 4 ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 40.00
- (5) พื้นที่สำนักงานใหญ่ ในปี 2559 จำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 500.00

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์กร ในปี 2559 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 19.00

2.2 การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ปี 2558 – 2559

ปี	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบรับแล้ว	จำนวนข้อร้องเรียนที่ยังไม่ได้ดำเนินการ
ปี 2558	21	10 (คิดเป็น 47.62 %)	11 (คิดเป็น 52.38%)
ปี 2559	25	7 (คิดเป็น 28.00 %)	18 (คิดเป็น 72.00 %)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้น 19.05 %	ลดลง 19.62 %	เพิ่มขึ้น 19.62 %

3. ข้อเสนอ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านงานบริการของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาขอความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 ให้สายงานยุทธศาสตร์พิจารณาโครงสร้างองค์กร กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเสียงของลูกค้าในภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบครบวงจรและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียน และเสียงของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ให้ ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนตามที่ระบุในคู่มือ “การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA” (เอกสารแนบ 2) ร่วมกันทบทวนคู่มือฯ ภายในไตรมาส 1/2560 เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ให้เป็นระบบที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.3 ให้ ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ร่วมกันสื่อสาร ถ่ายทอดคู่มือฯ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยการจัดประชุม/อบรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริหารข้อร้องเรียน

3.4 ให้ กฟผ. และ ผวธ.(ภ1 – ภ4) ร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงาน เพื่อลดจำนวนและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพิจารณาจากข้อมูลตามข้อเท็จจริงในข้อ 2 ทั้งนี้ให้บรรจุแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

3.5 ให้ ฝคพ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าและการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์องค์กร

3.6 ให้ ฝพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกฟภ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)

3.7 ให้ ฝสส. และ ฝปส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง กฟภ. กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ กฟภ. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการสอดส่อง ดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ กฟภ. สามารถเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3.8 ให้ทุกหน่วยงาน เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และคู่มือ "วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ. ปี 2552"

3.9 ให้ สกม. และ ฝวธ.(ภ1 - ภ4) เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานในสังกัด เป็นประจำทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบ e - One Portal เพื่อประโยชน์ในการติดตามของ ศปท. PEA

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.9 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางดารารวรรณ พรหมกลีกร)
อก.กท.

เรียน อส.วก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตาม กทท. เสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางบุษกร ตรีศักดิ์ชาติ)
อฝ.วก.
10 ก.พ. 2560

ฝปส. กทท.
โทร. 6166, 6168


17 ก.พ. 2560

เรียน ผวก. ผ่าน รผก.(วก.)

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1-3.9
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางจันทรีจิรา ชัญญาโภชน)
อส.วก.

10 ก.พ. 2560

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก. ๑๖ ก.พ. ๒๕๖๐

1. การกำหนดประเภทข้อร้องเรียน

1.1 คำว่า “รายการย่อย” จาก Requirement ของผู้ใช้งาน เข้าใจยาก เกรงว่าผู้ร้องเรียนจะไม่เข้าใจ
ข้อเสนอแนะ: ควรใช้คำว่า “หัวข้อ” แทนคำว่า “รายการย่อย” เพื่อให้เข้าใจง่าย

The screenshot shows the PEA (Public Electricity Authority) complaint system interface. The main form is titled "สร้างข้อร้องเรียน" (Create Complaint). It includes fields for:

- ช่องทางรับคำร้อง (Complaint Channel): กรมเลือกรายการ (Select Item)
- วันที่ได้รับเรื่อง (Date Received):
- ชื่อผู้ร้องเรียน (Complainant Name): วรณ แสงสุข
- เลขที่บัตรประชาชน (ID Number): 3-7699-00127-02-8
- เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number):
- E-mail:
- หมายเลขรับคดีชอบ (Case Number):
- สถานที่ติดต่อกลับ (Contact Location):
- สถานที่เกิดเหตุ (Incident Location):
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ (User ID Number):
- ประเภทการร้องเรียน (Complaint Type): ไฟฟ้า (Electricity)
- หัวข้อ (Topic): กรมเลือกหัวข้อ (Select Topic)

 A callout box with a speech bubble points to the "หัวข้อ" dropdown menu, containing the text: "ใช้คำว่า 'หัวข้อ' แทนคำว่า 'รายการย่อย'" (Use the word 'Topic' instead of 'Sub-item').

เพิ่มเติม: ในช่องตัวเลือกของ “หัวข้อ” ให้เปลี่ยนคำว่า “ไม่เลือก” เป็น
“กรุณาเลือกหัวข้อ”

เอกสารข้อร้องเรียน

ร้องเรียน

ร้องขอ

แนะนำ

ข้อเสนอ

แจ้งเบาะแส

ติดตามข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน

ช่องทางรับข้อร้อง :

== กรุณาเลือกทางรับ ==

วันที่ได้รับเรื่อง :

ชื่อผู้ร้องเรียน :

วิมล วัฒนสุข

เลขที่บัตรประชาชน :

3-76999-00127-82-8

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

เปลี่ยนคำว่า "ไม่เลือก" เป็น "กรุณาเลือกหัวข้อ"

สถานที่เกิดเหตุ :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน :

คุณภาพไฟฟ้า

หัวข้อ :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==

1.2 การจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและหัวข้อต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่

ข้อเสนอแนะ : จาก Requirement ของผู้ใช้งาน

ด้านคุณภาพไฟฟ้า

- ควรจัดเรียง “คุณภาพไฟฟ้าอื่นๆ” ไว้ล่างสุด
- กรณี “ไฟฟ้ายดับ” ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็น “ไฟฟ้ายดับบ่อย” หรือ “ไฟฟ้ายดับเป็นเวลานาน” เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนกับเหตุการณ์ไฟฟ้ายดับ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ประเภทการร้องเรียน * :

คุณภาพไฟฟ้า

หัวข้อ * :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==

รายละเอียด * :

ไฟฟ้ากระพริบ
 ไฟฟ้าเกิน
 ไฟฟ้ายดับบ่อย
 ไฟฟ้ายดับ
 ไฟฟ้ายรั่ว
 ไฟฟ้ายลัดวงจร
 อื่น ๆ

เรียงข้อมูล “อื่นๆ” ไว้ล่างสุด ระบุไฟฟ้ายดับชัดเจน เป็น “ไฟฟ้ายดับบ่อย”

ด้านการให้บริการ : การจัดเรียงลำดับหัวข้อให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
2. งานก่อสร้างล่าช้า
3. แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า
4. ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า
5. จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
6. การติดต่อกลับล่าช้า
7. ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
8. ติดต่อธุรกรรมใช้เวลานาน
9. ไม่มีพนักงานให้บริการ
10. ปิดทำการก่อนเวลา
11. ติดต่อสำนักงานรอสายนานมาก / ไม่มีผู้รับสาย
12. หมายเลขโทรศัพท์ สนน. กฟภ. ติดต่อไม่ได้
13. พนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน
14. การดำเนินงานก่อสร้างรูกำลังที่ดินเอกชนหรือบุคคล
15. อื่นๆ

ประเภทการร้องเรียน * :

การให้บริการ

หัวข้อ * :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==

รายละเอียด * :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==
การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
งานก่อสร้างล่าช้า
แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า
ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า
จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
การติดต่อกลับล่าช้า
ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
ติดต่อธุรกรรมใช้เวลานาน
ไม่มีพนักงานให้บริการ
ปิดทำการก่อนเวลา
ติดต่อสำนักงานรอสายนานมาก / ไม่มีผู้รับสาย
หมายเลขโทรศัพท์ สนน. กฟภ. ติดต่อไม่ได้
พนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน
การดำเนินงานก่อสร้างรูกำลังที่ดินเอกชนหรือบุคคล
อื่น ๆ

การจัดเรียงลำดับหัวข้อให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจน
ยิ่งขึ้น

เอกสารแนบ :

รายละเอียด

ด้านการจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า : การจัดเรียงลำดับหัวข้อ “จดหน่วย/ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่นๆ” ไว้
ล่างสุด

ประเภทการร้องเรียน * : การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ▼

หัวข้อ * : == กรุณาเลือกหัวข้อ == ▼

รายละเอียด * :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==
ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด
จดหน่วยล่าช้า
ชำระเงินเกินและขอเงินคืน
ขอเงินคืน อื่น ๆ
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
อื่น ๆ

การจัดเรียง "อื่นๆ" ไว้ด้านล่างสุด

ด้านพฤติกรรมพนักงาน : การจัดเรียงลำดับหัวข้อให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. พนักงานจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
2. พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
3. พนักงาน กฟภ. อื่นๆ พุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
4. พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
5. พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า อื่นๆ
6. ร้องเรียนพนักงานจดหน่วย อื่นๆ
7. แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
8. อื่นๆ

ประเภทการร้องเรียน * : พฤติกรรมพนักงาน ▼

หัวข้อ * : == กรุณาเลือกหัวข้อ == ▼

รายละเอียด * :

== กรุณาเลือกหัวข้อ ==
พนักงานจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
พนักงาน กฟภ. อื่น ๆ พุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า อื่น ๆ
ร้องเรียนพนักงานจดหน่วย อื่น ๆ
แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
อื่น ๆ

การจัดเรียงลำดับหัวข้อให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจน
ยิ่งขึ้น

ด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า : ในหัวข้อเพิ่มเติมหัวข้อ "อื่นๆ" เข้าไว้ด้วย

ข้อเสนอแนะ : จาก Requirement ของผู้ใช้งาน

- กรณี "เว็บไซต์ กฟภ. ชัดข้อง" นับเป็นข้อร้องเรียนได้ แต่ "เว็บไซต์ กฟภ. ไม่ปรับปรุงข้อมูล" น่าจะเป็นการติชม แนะนำ มากกว่า

เอกสารร้องเรียน

☒ ร้องเรียน
☐ ร้องขอ
☐ แนะนำ
☐ จินตนาการ
☐ แจ้งเบาะแส
☐ ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

๒๕ รายงานเรื่องข้อร้องเรียน
 ๒๕ แบ่งตามประเภทหลัก
 ๒๕ แบ่งตามประเภทย่อย
 ๒๕ การรวมแบ่งตามช่องทาง
 ๒๕ การรวมแบ่งตามภูมิภาค
 ๒๕ การรวมแบ่งตามรายไตรมาส
 ๒๕ สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

ตั้งค่า

☐ ปิดใช้งานข้อมูล
☐ คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนะนำ

ช่องทางการรับคำร้อง :
 วันที่ได้รับเรื่อง :
 E-mail :
 หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :
 สถานที่ติดต่อกลับ :
 สถานที่เกิดเหตุ :
 หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
 ประเภทการแนะนำ :
 หัวข้อ :
 รายละเอียด :

ระบบร้องเรียนพัฒนาเพิ่มเติมส่วนของเมนูการทำงานให้ผู้ใช้งานเลือกใช้หัวข้อ “แนะนำ”

หัวข้อ “web Site PEA”

- กรณี “ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต” ไม่ควรนับเป็นข้อร้องเรียน แต่ควรจัดเป็นการร้องขอ

เอกสารข้อร้องเรียน

☒ ร้องเรียน
☐ ร้องขอ
☐ แนะนำ
☐ จินตนาการ
☐ แจ้งเบาะแส
☐ ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

๒๕ รายงานเรื่องข้อร้องเรียน
 ๒๕ แบ่งตามประเภทหลัก
 ๒๕ แบ่งตามประเภทย่อย
 ๒๕ การรวมแบ่งตามช่องทาง
 ๒๕ การรวมแบ่งตามภูมิภาค
 ๒๕ การรวมแบ่งตามรายไตรมาส
 ๒๕ สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

ร้องขอ

ช่องทางการรับคำร้อง :
 วันที่ได้รับเรื่อง :
 ชื่อผู้ร้องขอ :
 เลขที่บัตรประชาชน :
 เบอร์โทรศัพท์ :
 E-mail :
 หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :
 สถานที่ติดต่อกลับ :
 หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
 ประเภทการร้องขอ :
 หัวข้อ :

กรณีนี้ คือการแยก “เรื่องร้องขอ” ออกจากหัวข้อร้องเรียนทำให้จำนวนข้อร้องเรียนไม่มากเกินไป และกำหนดพื้นที่สำหรับ “เรื่องร้องขอ” โดยเฉพาะ

2 การสร้างข้อร้องเรียน (ประเด็นอื่น)

2.1 “วันที่ร้องเรียน” ในระบบ e-ONE Portal นั้นไม่ได้เริ่มต้นจากวันที่ผู้รับผิดชอบช่องทางการร้องเรียนรับเรื่องจากผู้ร้องเรียน แต่กลับเริ่มต้นจากวันที่สร้าง

2.1.1 ข้อร้องเรียนในระบบฯ ซึ่งจะส่งผลให้การนับจำนวนวันตอบสนองข้อร้องเรียน (ภายใน 30 วัน) นั้นคลาดเคลื่อน

ข้อเสนอแนะ: จาก Requirement ของผู้ใช้งาน

1. ควรเพิ่มช่องข้อความ (Field) เพื่อให้ผู้สร้างข้อร้องเรียนใส่ข้อมูล “วันที่ได้รับเรื่อง” จากผู้ร้องเรียนหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ได้จำนวนวันที่จะต้องตอบสนองข้อร้องเรียนได้ถูกต้อง

เอกสารข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน

ช่องทางรับคำร้อง * : กรมการโยธาธิการ

วันที่ได้รับเรื่อง :

ชื่อผู้ร้องเรียน * : วัชร ธรรมสุข

เลขที่บัตรประชาชน: 3-7699-00127-82

เบอร์โทรศัพท์:

E-mail:

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ * :

สถานที่ติดต่อกลับ * :

สถานที่เกิดเหตุ * :

หมายเลขผู้โทร:

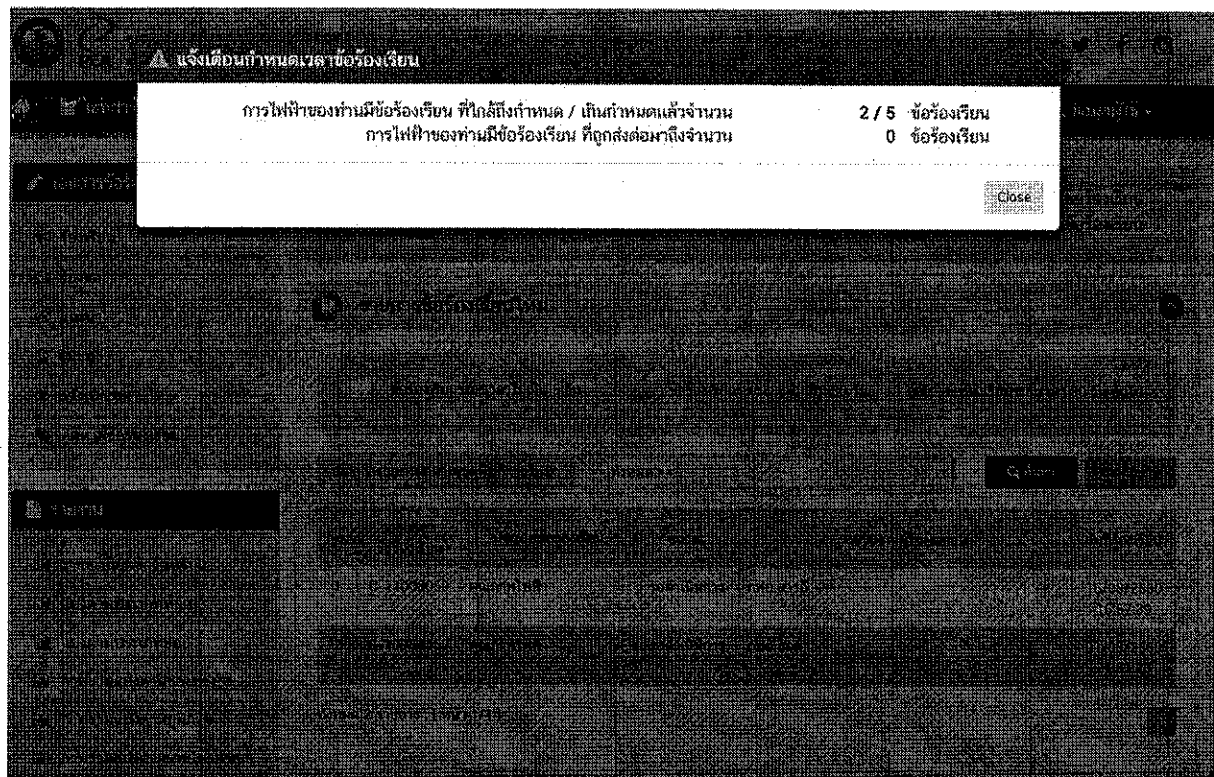
วันที่ได้รับเรื่อง

รายงาน

- 1. รายงานและแจ้งข้อร้องเรียน
- 2. รายงานตามประเภทหลัก
- 3. แจ้งคำขอช่วยเหลือ
- 4. ภาพรวมแบบตามช่องทาง
- 5. ภาพรวมแบบตามภูมิภาค
- 6. ภาพรวมแบบตามรายไตรมาส
- 7. สรุปรายงานและแจ้งข้อร้องเรียน

1. มีระบบแจ้งเตือนผู้ร้องใช้งานทุกครั้งการแจ้งเตือน (pop-up) งานที่ใกล้ครบระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ โดยแสดงผลทุกครั้งที่ลงชื่อเข้าใช้ระบบ

1.1 ว่ามีงานร้องเรียนที่เคยสร้างไว้แล้ว เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน



เอกสารข้อร้องเรียน		การไฟฟ้าของท่านมีข้อร้องเรียน ที่ใกล้ถึงกำหนด / เกินกำหนดแล้วจำนวน 2 / 5 ข้อร้องเรียน		การไฟฟ้าของท่านมีข้อร้องเรียน ที่ถูกส่งต่อมาถึงจำนวน 0 ข้อร้องเรียน	
• ร้องเรียน		• กฟผ. สืบปาทอง เป็นจำนวน	0 / 1 ข้อร้องเรียน		
• ร้องขอ		• กฟผ. เชียงใหม่ เป็นจำนวน	2 / 0 ข้อร้องเรียน		
• แนะนำ		• กฟผ. เชียงใหม่ 2 เป็นจำนวน	0 / 1 ข้อร้องเรียน		
• ชื่นชม		• กฟผ. พะเยา เป็นจำนวน	0 / 1 ข้อร้องเรียน		
• แจ้งเบาะแส		• กฟผ. ลำปาง เป็นจำนวน	0 / 1 ข้อร้องเรียน		
• ติดตามข้อร้องเรียน		• กฟผ. มณฑล เป็นจำนวน	0 / 1 ข้อร้องเรียน		

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

เขต: ** ทั้งหมด ** X Clear B Export

NO	หมายเลข ตัวบ่งชี้	ลักษณะ	พื้นที่	VM	ช่องทาง	การติดต่อ	วันที่ร้องเรียน	วันปิด
1	1-60000697	กำลังดำเนินการ	แนะนำ	อื่นๆ	PEA Mobile	A01101 กฟผ.เชียงใหม่	21/02/2560 17:28:24	24/02/2560 08:50:07
2	1-60000653	กำลังดำเนินการ	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	PEA Mobile	A01101 กฟผ.เชียงใหม่	19/02/2560 18:34:46	21/02/2560 09:59:03

ทั้งหมด 2 รายการ (หน้า 1 / 1)

☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน	☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน	☐ ข้อร้องเรียนที่ถูกปิดแล้ว
☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน	☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน	☐ ข้อร้องเรียนที่ถูกยกเลิก
☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป	☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป	

1.2 ระบบเมนู “พิมพ์” ในหน้ารายละเอียดข้อร้องเรียน

แนะนำ : กำลังดำเนินการ

หมายเลขข้อร้องเรียน : 1-60000597 หมวด : แนะนำ

ประเภท : แนะนำ > อื่นๆ ☐ ปิดหน้าต่าง

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : PEA Mobile วันที่ร้องเรียน : 21/2/2560 17:28:24

2 การดำเนินการรับเรื่อง ตอบชี้แจงแนบเอกสาร ปิดข้อร้องเรียน

2.1 เพิ่มเติม: สถานะ “ส่งต่อ” ระบบมีการแจ้งว่า ส่งต่อไปที่ใด แต่ปลายทางได้รับเรื่องที่จะส่งต่อ

ส่งต่อพยานอื่น

ส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบ :

คำอธิบาย :

2.2 ภายหลังปิดข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่ามี กฟฟ. ที่อยากเข้าไปแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้

