เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2564 อนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” โดยให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ สามารถ Download คู่มือดังกล่าวได้ที่ลิงค์ http://cmd.pea.co.th/manual >>> เลือก “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อก.ลพ.
11 มกราคม 2565

แผนกจัดการข้อร้องเรียน
โทร. 6737

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กพ)
เลขที่ 3004
วันที่ 17 ธ.ค. 2564
เวลา

ฝกต.
เลขที่รับ 5398
วันที่ 27 ธ.ค. 2564

สวก.(ธต)
เลขรับที่ ๑๑๘๕/๖๔
วันที่ 20 ธ.ค. 2564

สำนักงาน
วันที่ 28 ธ.ค. 2564
เลขที่รับ ๙๒๒๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ฝลต.

เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564 วันที่ 24 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขออนุมัติ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."

เรียน อฝ.ลต. ผ่าน รฝ.ลต.(อ)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 (หนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 1268/2562 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562) อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป **(ตามเอกสารแนบ 1)**

1.2 ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ **(ตามเอกสารแนบ 2)**

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการบริหาร กฟภ. มีมติเห็นชอบร่างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) ในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 **(ตามเอกสารแนบ 3)** ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

2.2 กลพ. ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงระดมความคิดเห็นจากทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. 12 เขต ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 428/2564 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2564 โดยสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน/ปรับปรุง "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **(ตามเอกสารแนบ 4)**

2.3 รผก.(ย) ให้ความเห็นชอบแนวทางบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Brower) และแจ้ง รผก.(ธต) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 49/2564 ลงวันที่ 15 มกราคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 5)**

2.4 กลพ. ได้ดำเนินการยกร่างขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้ ฝลต. ได้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 777/2564 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 6)**

/3. ข้อพิจารณา...

3. ข้อพิจารณา

กลพ. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟภ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ดังนี้

3.1 ประเด็นการทบทวนและบูรณาการกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

3.1.1 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า จำนวน 3 ช่องทางหลัก ประกอบด้วย

- การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.
- การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)
- การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่น ๆ

3.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนด้านบริการ จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- คุณภาพไฟฟ้า
- การให้บริการ
- การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- อื่น ๆ

3.1.3 ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ / ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ / ผิดศีลธรรมจริยธรรม
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร
- อื่น ๆ

3.1.4 ประเภทข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- งานบริการลูกค้า
- การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟภ.
- จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา
- ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการทำเป็นงาน
- ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม
- อื่น ๆ

3.1.5 สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวนประมาณ 1,120 สิทธิ์ ทั่วประเทศครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟข. กฟฟ.ชั้น1-3 กฟส. และ กฟย.

/3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า...

3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เป็นการพัฒนาโดย กฟล. ซึ่งสามารถเข้าถึงการใช้งาน (login) ได้ทั้งทาง intranet และ Internet นอกจากนั้น มีการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) พัฒนาโดย กวร. เริ่มใช้งานตั้งแต่ 15 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ตามหนังสือเลขที่ กวร.(พจ) 556/2564 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 7)**

3.2 กลพ. ได้ปรับปรุงเนื้อหา "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

1) ทบทวนหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง

2) ทบทวนกระบวนการตามโครงสร้างองค์กรใหม่

- กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่
    - ด้านบริการ
    - ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
    - ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การนับจำนวนข้อร้องเรียน
- การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน
- การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- การยกเลิกข้อร้องเรียน
- อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- ผู้มีอำนาจการตอบชี้แจง
- การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐ
- ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- พรบ. ข้อมูลข่าวสาร
- พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002
- สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการบริการ

4) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

5) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ รายละเอียดการปรับปรุงแก้ไข "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **ตามเอกสารแนบ 8**

4. **ข้อเสนอ**

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการอย่างมีระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

/4.1 ยกเลิก คู่มือ...

4.1 ยกเลิก คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562

4.2 อนุมัติ คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 **เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 9)**

4.3 ให้ทุกสายงานในสำนักงานใหญ่, กฟข. กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟย. ดำเนินการตาม คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 ให้ กลห., กกท., กพส. และ กพอ. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อา.ลพ.

เรียน รผก.(อต) ผ่าน ผชก.(อต) ผ่าน ผชช.13(อต)

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่ กลห. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

27 ธ.ค. 2564

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
อฝ.ลค.

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามเสนอต่อไป

(นายชวลิต ภูมิรินทร์)
รองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด
12 ธ.ค. 2564

- อนุมัติตามเสนอ
- ลงนามแล้ว

(นายศุภชัย เอกปุณ)
ผวก.
29 ธ.ค. 2564

ผู้ประสาน
ผู้จัดการข้อร้องเรียน/ภาณุวัฒน์
โทร 6737

สำเนาถูกต้อง

ที่ กกท.(ปส) 1268 /2562

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและโปรดดำเนินการตาม อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) โดยให้ทุกหน่วยงาน ดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ทั้งนี้สามารถ Download ได้ที่ Website กกท. : http://intranet.pea.co.th/sites/cg/

(นางสาวนุชนาถ ดนตรี)

ยก.กท.

30 ก.ย. 2562

ผปส.กกท.

โทร.6166 และ 6168

ผู้ว่าการ
รับที่ 2560/60 เวลา 01.21
เลขที่รับ 64497

ฝ่ายงานผู้ว่าการ
เลขที่รับ 7624 วันที่ 18/9/19

สำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 9512 วันที่ 18/9/19

สำนักกรรมการผู้จัดการ
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขที่ 3310
วันที่ 25 ก.ย. 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท. ถึง ฝวา.

เลขที่ กกท.(ปส) ; 224 /2562 วันที่ 18 กันยายน 2562

เรื่อง ขออนุมัติ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

เรียน อฝ.วก. ผ่าน รฝ.วก.(ด)

20 ก.ย. 2562

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามความเห็นชอบ ผวก. ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562 เห็นชอบให้ กกท. ร่วมกับสายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 ทบทวน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมหัวข้อขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องลับ, ขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มาจาก ผวก., หลักการคัดกรองข้อร้องเรียน, การตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus และการพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เอกสารแนบ 2)

1.3 ตามแผนการดำเนินงาน ผวก. ประจำปี 2562 ด้านสานงานเดิม : Keep Improving Existing Business KE4 : Good Governance ได้มีการบรรจุแผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตไว้ โดยกำหนดให้ สวน. บูรณาการข้อมูลบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีทุจริตประพฤติมิชอบ ร่วมกับ สตส., สกม. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เอกสารแนบ 3)

1.4 ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2562 ให้ สวก. ดำเนินการตามตัวชี้วัด หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด โดยนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงสรุปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา รายงานผู้บริหารระดับสูง และแจ้งสายงานที่เกี่ยวข้อง (เอกสารแนบ 4)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ปัจจุบันการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีระบบที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพที่มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ กฟภ. ทั่วประเทศซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) **ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า** จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย
- การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
- การรับข้อมูลจากส่วนราชการและเอกสาร
- การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ
- การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์

2) **ประเภทข้อร้องเรียนด้านบริการ** จำนวน 5 ประเภท ประกอบด้วย

- คุณภาพไฟฟ้า
- การให้บริการ
- การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การดูกงดจ่ายไฟฟ้า
- อื่นๆ

3) **ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ** จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร

อื่นๆ

4) **สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)** จำนวน 1,010 สิทธิ์ ทั่วประเทศ ครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟบ., กฟภ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง

5) **ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)** เป็นระบบที่พัฒนาโดย กฟล. ซึ่งสามารถเข้าถึงการใช้งาน (Login) ได้ทั้งทาง Intranet และ Internet

2.2 กกท. ได้จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สตภ., สกม., ฝวธ.(ภ1 4), กบว.(ภ1 4), กบท. และ กพส.) เพื่อพิจารณาทบทวน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พร้อมทั้ง พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวน 5 ครั้ง

2.3 กกท. ได้ปรับปรุงเนื้อหาใน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 5) โดยได้เพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญดังนี้

1) ทบทวนประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

2) ทบทวนวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

- การพิจารณารับข้อร้องเรียน
- การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน
- การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ
- การยกเลิกข้อร้องเรียน
- การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus
- แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- การรักษาความลับ/เรื่องลับ
- การพิจารณามาตรการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

3) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output)

4) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)

5) มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

ทั้งนี้ ในส่วนของมาตรฐานการให้บริการได้มีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด และเป็นการยกระดับให้ดีกว่ามาตรฐานของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) รวมถึงเป็นไปตามข้อแนะนำของผู้ตรวจประเมิน SEPA เมื่อปี 2561 สรุปได้ ดังนี้

การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า(ด้านบริการ)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด)
	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (MAIR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (MAIR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)	(ไม่ได้กำหนด)	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการชูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)

[redacted]		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 ยกเลิก "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560

3.2 อนุมัติ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ทั้งนี้ หากพบคู่มืออื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคู่มือนี้ให้ใช้คู่มือนี้แทน

3.3 ให้หน่วยงานในสำนักงานใหญ่, กฟช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ดำเนินการตาม "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) และบริหารจัดการเสียงของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3.4 ให้ กกท. จัดให้มีการประชุมชี้แจง "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) ภายในเดือนธันวาคม 2562

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.4 ต่อไป

(ชื่อ) ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณา
อนุมัติตามข้อ 3.1 – 3.4 ต่อไป

(นางบุษกร ตรีศักดิ์ชาติ)
รผก.(วก.)
กพพ.(ปส) 24 ก.ย. 2562
โทร. 6166 และ 6168

(นางสาวนฤภร สิริภัทโรดม)
ชก.กท. รักษาการแทน อก.กท.

อนุมัติตามข้อ 3.1-3.4

(นายสมพงษ์ ปรีปวน)
ผวก.
26 ก.ย. 2562

ผช.ผวก.(ด)
กท.
26 ก.ย. 2562

- ผอ. กท.
- ชก. กท. รักษาการแทน อกส.

(น.ส.บุษบาถ ชนศรี)
อก.กท.
27 ก.ย. 2562

เรียน รผก.(วก) ผ่าน อส.วก.
เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1-3.4 ต่อไป

(นางสาวิภา อัมพรสิทธิกุล)
อส.วก.
26 ก.ย. 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

ตุลาคม 2562

คำนำ

“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2558 โดยได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time

ในปี 2562 ได้มีการทบทวนคู่มือฉบับเดิม เป็น “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) ซึ่งได้ทบทวนและเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เน้นการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ อาทิเช่น การพิจารณารับข้อร้องเรียน การนับจำนวนข้อร้องเรียน การยกเลิกข้อร้องเรียน การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังได้มีการปรับปรุงยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ โทร 0-2009-6160-8

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
สำนักผู้ว่าการ

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ **1**

2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. **1**

3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า **5**

4. คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า **6**

5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ **7**

6. ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) **8**

7. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ **9**

7.1 การพิจารณารับข้อร้องเรียน 9

7.2 การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน 9

7.3 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ 10

7.4 การยกเลิกข้อร้องเรียน 10

7.5 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน 10

7.6 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 7.4 - 7.5) 10

7.7 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus 11

7.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ 11

7.9 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง 11

7.10 การรักษาความลับ/เรื่องลับ 11

7.11 การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 12

8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. **13**

9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน **14**

9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ 15

9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 16

9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat) 18

10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) **19**

11. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome) **21**

12. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) **22**

สารบัญ

หน้า

ภาคผนวก **23**

แผนผังกระบวนการจัดการ

- แผนผังข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี เรียนประธานกรรมการ กฟภ.
- แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ (ที่มาจาก ผวก.)
- แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ที่มาจาก ผวก.)
- แผนผังเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 01)
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 02)
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 03)
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 04)
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05)

1. <u>วัตถุประสงค์</u>

1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. <u>ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.</u> แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
หน่วยงานกำกับดูแล	<u>รัฐบาล</u> ● ส่งเสริมนโยบายการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรม ● พัฒนาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ● ขยายระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความมั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย ● เตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาลด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการผลิตไฟฟ้าของภาคเอกชน ● มีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤติด้านพลังงาน ● พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง ● นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี <u>กระทรวงมหาดไทย</u> ● มุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ● มุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย ● มุ่งเน้นความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● มีการดำเนินงานเชิงรุกในด้านพลังงานทดแทน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งแสวงหาแหล่งพลังงานทดแทนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	<u>กระทรวงการคลัง</u> ● ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้มแข็งทางการเงิน และเพิ่มประสิทธิภาพการนำส่งรายได้ ● ปรับปรุงการจัดการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตามระบบ SEPA และยกระดับองค์กรเข้าสู่มาตรฐานสากล ● มีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ● กำหนดบทบาทที่ชัดเจนภายใต้กรอบ AEC ● เสริมสร้างความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ● การใช้ทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างกันของรัฐวิสาหกิจ ● จัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ● ทบทวน/กำหนด บทบาทขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน ● ยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและยกระดับการเป็นองค์กรชั้นนำ ● ปรับปรุงกฎระเบียบ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน ● สร้างโอกาสทางธุรกิจ เพื่อทดแทนการสูญเสียรายได้จากรูปแบบการใช้ไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไป <u>ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ</u> ● กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน ● เร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ● เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน ● สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ● ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม <u>กระทรวงพลังงาน</u> ● ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานแบบ Distributed Generation เพื่อให้พลังงานไฟฟ้าเพียงพอกับ Load ในอนาคต โดยกระทรวงพลังงานจะเป็นผู้กำหนดประเภทของโรงไฟฟ้าและสถานที่ ● พัฒนาระบบไฟฟ้า Micro Grid เพื่อให้ช่วยบริหารจัดการผลกระทบของพลังงานทดแทน และให้มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ Smart Grid ในอนาคต ● เน้นการสนับสนุนการประหยัดพลังงาน ด้วยระบบ EERS ทั้งแบบชั่วคราวและถาวร ในลักษณะของ Service ใหม่ในด้านการประหยัดพลังงาน ทั้งนี้จะเป็นการสนับสนุนการสร้างรายได้ใหม่กับ กฟภ. ในอนาคต <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> ● มีมาตรการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ● มีการกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงาน ● ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักทางด้านพลังงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
พนักงาน	• การมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและการบริหารจัดการที่ดี • การได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ • คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน • เงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์อันพึงได้จาก กฟภ.
ผู้ส่งมอบ	• มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน • มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม • การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา
คู่ค้า	• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน • การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา • มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนางานร่วมกัน
คู่ความร่วมมือ	• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน • มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน • มีการจัดทำสัญญา/ข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นธรรม
ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ	<u>บ้านอยู่อาศัย</u> • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และวันหยุด • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ • มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง • ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการทันเวลา และเป็นไปตามมาตรฐาน • ปรับปรุงช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และการตอบแจ้งสาเหตุ และระยะเวลาดำเนินการแก้ไข <u>พาณิชย์</u> • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง • ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ดำเนินกิจการหากไฟฟ้าดับจะต้องกลับมาจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว • มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ • ความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า • ปรับปรุงช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และการตอบแจ้งสาเหตุ และระยะเวลาดำเนินการแก้ไข • โปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	<u>อุตสาหกรรม</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง-สูงมาก ● ใช้ไฟอย่างต่อเนื่องโดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ดำเนินกิจการ โดยไม่มีไฟฟ้าดับ ● คุณภาพไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐาน ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ● ความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง ● ความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ● เอาใจใส่ดูเป็นพิเศษ ● โปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ <u>อื่นๆ</u> ● ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ● บางส่วนต้องการใช้ไฟฟ้าเพียงชั่วคราว ● ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ
ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนจาก กฟภ.

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Operational Performance Report: OPR) ประจำปี 2561

3. <u>ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า</u>

ช่องทาง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบช่องทาง	Code ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฝวส./หัวหน้ากลุ่ม)</u>		
- 1129 PEA Call Center	- ฝวส.	Code C
- โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
<u>การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฝวก./หัวหน้ากลุ่ม)</u>		
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	- ฝวก.	
- หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น คณะกรรมการ กฟภ., ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น)	- ฝวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง	
- ศูนย์ดำรงธรรม มท.	- ฝวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th)	- ฝวก.	
- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	- ฝปส.	
- หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ,สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น)	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	
- เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่,ส่วนภูมิภาค	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	
<u>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฝปส./หัวหน้ากลุ่ม)</u>		
- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น	- ฝปส./ฝวส./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- Website กฟภ.	- ฝปส./ฝพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- E-mail	- ฝวส.	Code I
- PEA Smart Plus	- ฝพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code M
- วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	- ฝปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- IA /IR Chat	- ฝปส.	Code I
<u>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฝวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่มแต่ละภาค)</u>		
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่,ส่วนภูมิภาค	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- จัดกิจกรรม	- ฝวธ.(ภ1-ภ4)/กบล. (12 เขต)	

หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Call Center
Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง

4. <u>คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า</u> แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ **ซึ่งมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”**
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุณการให้บริการของ กฟภ.
4	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	- การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ - การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
7	ความต้องการของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผู้พันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
8	ความคาดหวังของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

5. <u>ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ</u> แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่นๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่นๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหน่วย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ขัดข้อง - ก่อสร้างรุกล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. <u>ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)</u> แบ่งเป็น 8 ประเภท

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน - อื่นๆ

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. - อื่นๆ
6. กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า		- พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง - อื่นๆ
7. กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร		-
8. อื่นๆ		-

7. <u>วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u>

7.1 <u>การพิจารณารับข้อร้องเรียน</u>

1) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟภ.

7.2 <u>การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน</u>

1) <u>ข้อร้องเรียนทั่วไป</u> การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)

2) <u>ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน</u> เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อข.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

7.3 <u>การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ</u>

1) ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน แบ่งได้ 2 กรณี

<u>กรณีที่ 1</u> พิจารณาจากพื้นที่และเหตุการณ์

- การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง

<u>กรณีที่ 2</u> พิจารณาจากผู้ร้องเรียน

- การร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง

2) ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับจึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นับเป็นข้อร้องเรียนของ กฟฟ. นั้นๆ

3) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ“แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ **“มีมูลความจริง”**

7.4 <u>การยกเลิกข้อร้องเรียน</u> สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียน

2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้

3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟภ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5) กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 7.6 เห็นสมควร

7.5 <u>การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน</u> สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน

2) หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ หรือร้องขอ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 7.6 ทุกครั้ง

7.6 <u>ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน</u> (ตามข้อ 7.4-7.5)

หน่วยงาน	**อำนาจอนุมัติ ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท**	**สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทในระบบ PEA-VOC System**
<u>สำนักงานใหญ่</u>		
สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4	อฝ.วธ.(ภ1-4)	อฝ.วธ.(ภ1-4) หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
สายงานในสำนักงานใหญ่ (ยกเว้น สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4)	รผก.(ทุกสายงาน ยกเว้น ภ1-4)/อส.	รผก.(ทุกสายงาน ยกเว้น ภ1-4)/อส. หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
<u>ส่วนภูมิภาค</u>		
การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	อก.บล. ทั้ง 12 เขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

7.7 <u>การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus</u>

1) กรณี System Error

ปัญหาที่เกิดจากระบบฯ ขอให้ กฟฟ. ประสานไปยัง กรท. เขต เพื่อทำการตรวจสอบปัญหา และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยในส่วนที่เป็นปัญหาหลักของระบบฯ ให้ กรท. แจ้ง กพล. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2) กรณี User Error

ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการใช้งาน Application PEA Smart Plus ของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน ดังนั้น จึงขอความร่วมมือให้ทุก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด ศึกษารายละเอียดและวิธีการใช้งาน Application PEA Smart Plus อย่างละเอียด เพื่อให้สามารถชี้แจงวิธีการใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

7.8 <u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u>

- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 01)
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 02)
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 03)
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 04)
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05)

7.9 <u>ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง</u>

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กฟภ. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามข้อบังคับ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517” ตามสมควรแก่กรณี

7.10 <u>การรักษาความลับ/เรื่องลับ</u>

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

4) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น

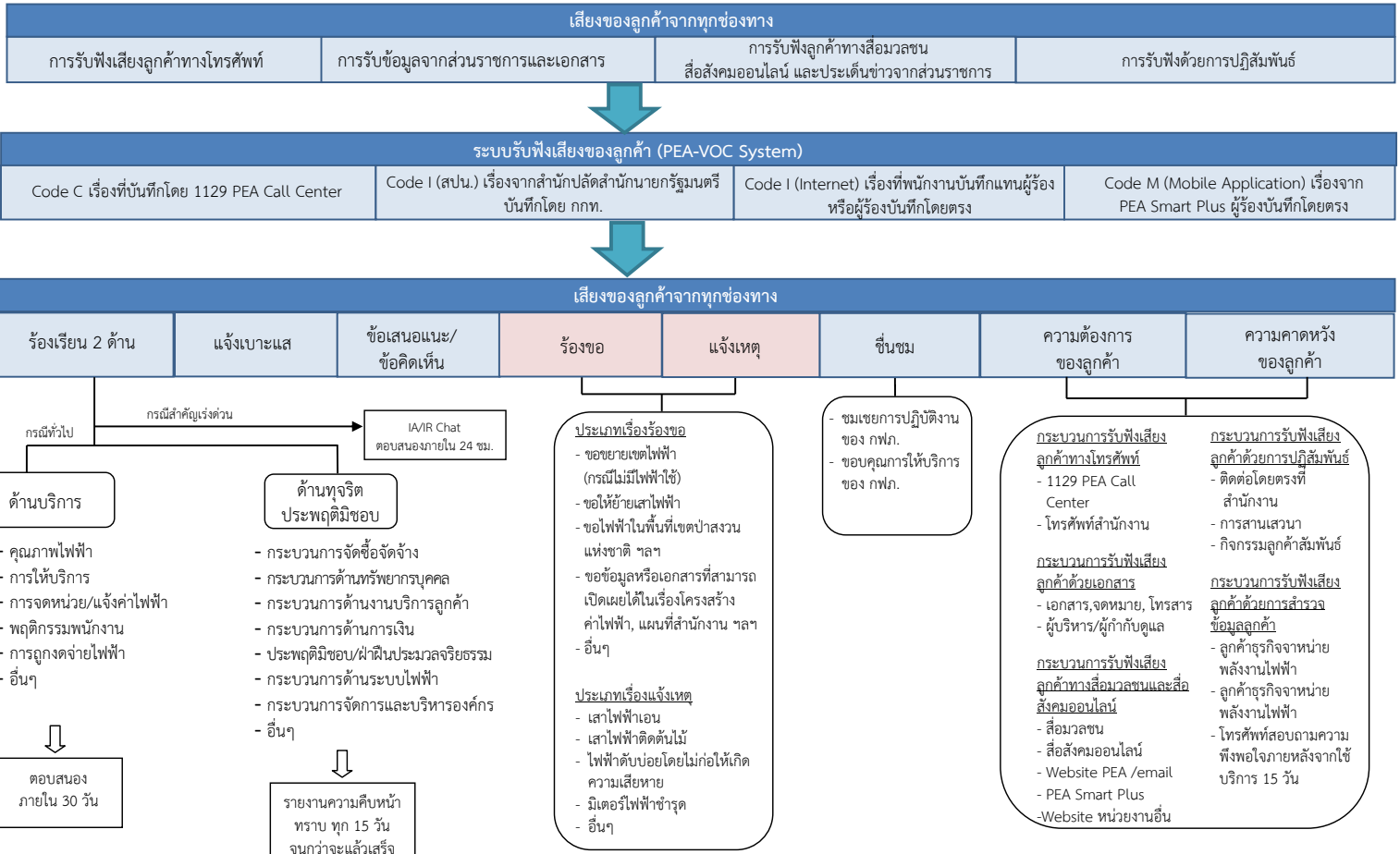
7.11 <u>การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u>

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสจะต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

2) ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559”

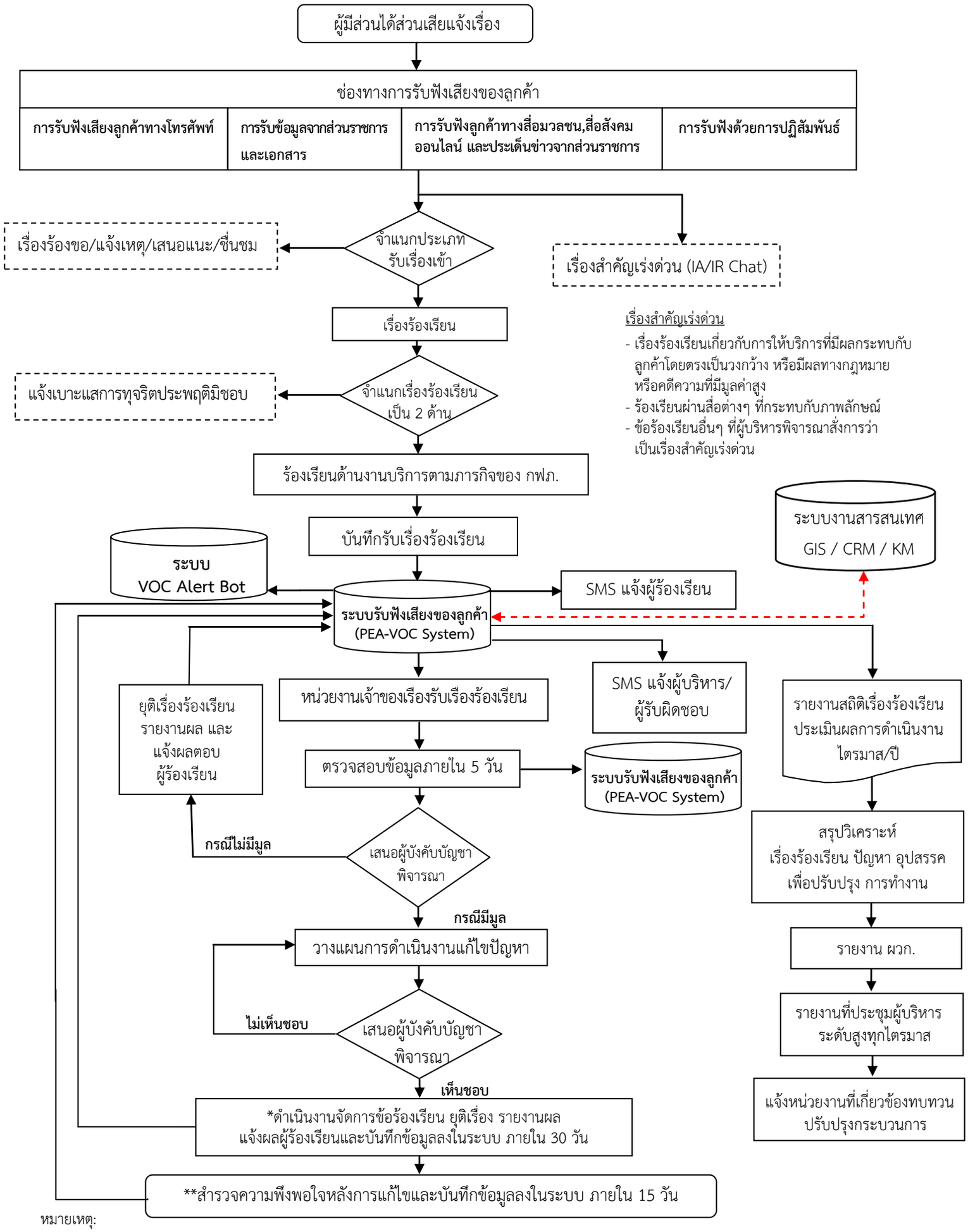
3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ



เรื่องสำคัญเร่งด่วน

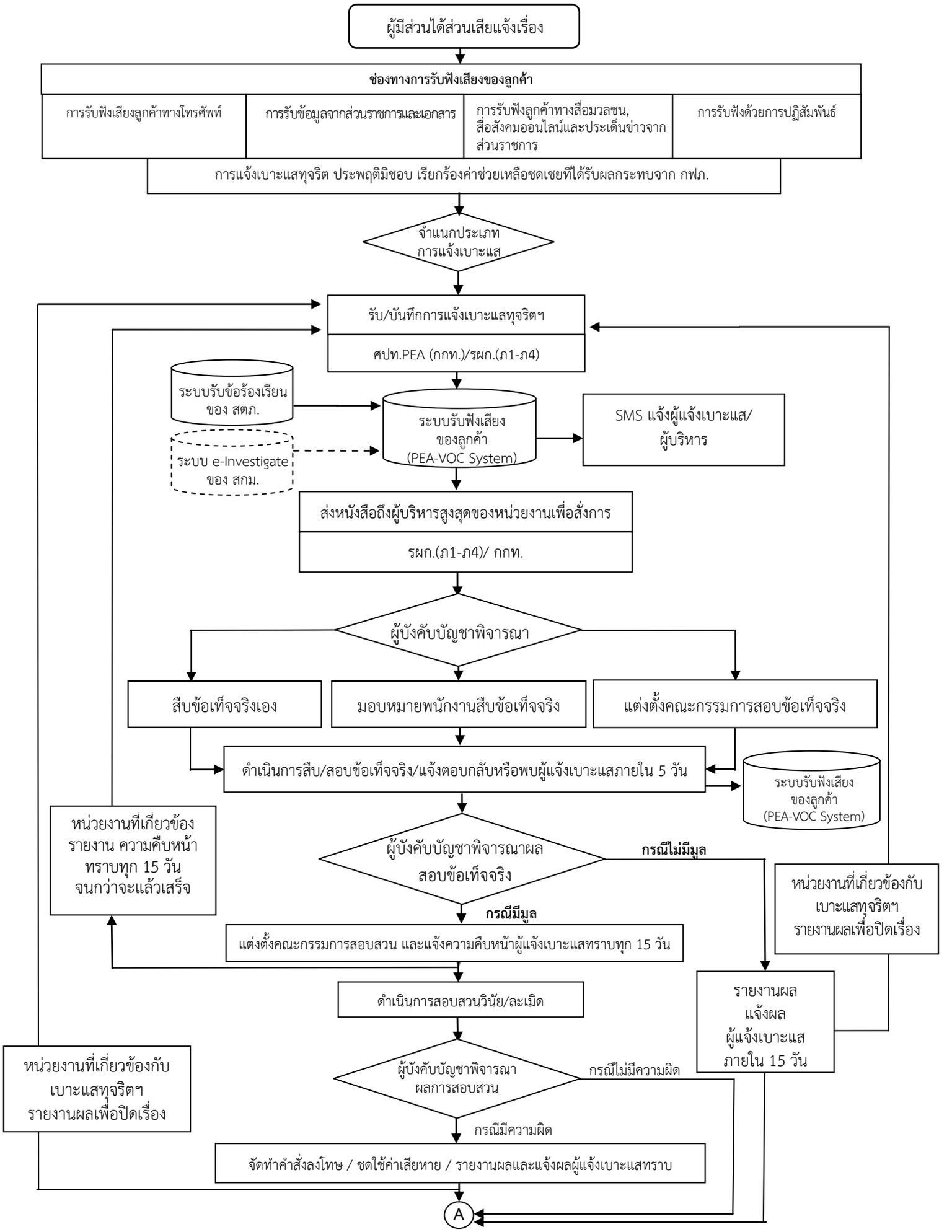
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่มีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมาย หรือคดีความที่มีมูลค่าสูง
- ร้องเรียนผ่านสื่อต่างๆ ที่กระทบกับภาพลักษณ์
- ข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการว่าเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วน

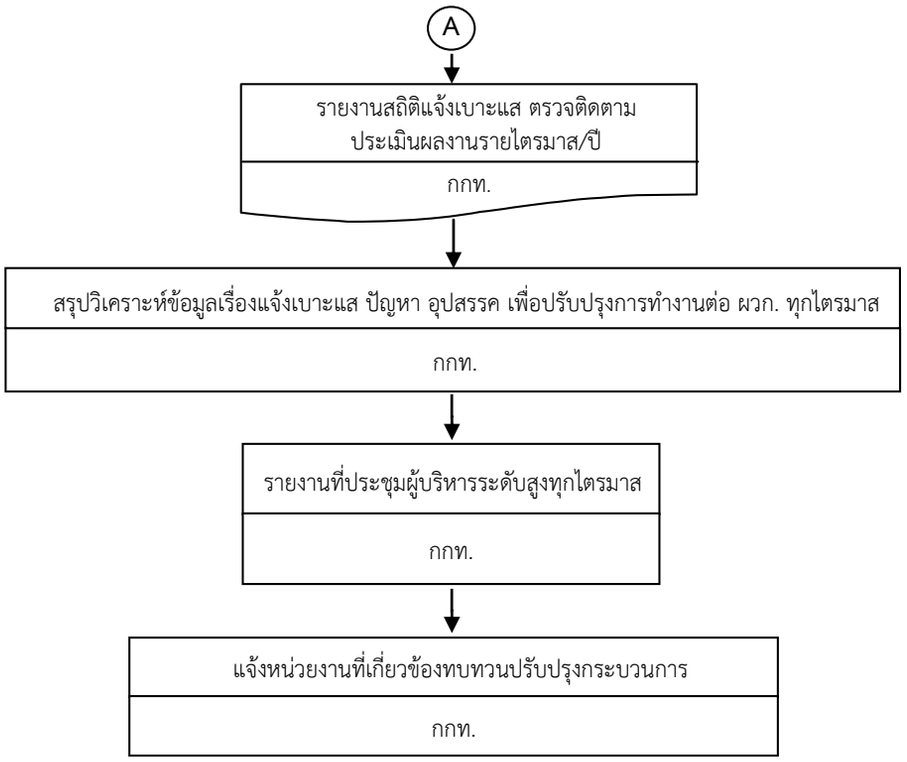
หมายเหตุ:

* การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ในระบบ PEA-VOC System สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

** การสำรวจความพึงพอใจฯ ให้สำรวจเฉพาะ Code I และ Code M เท่านั้น (ไม่ต้องสำรวจ Code C ที่ Call Center เป็นผู้ดำเนินการ)

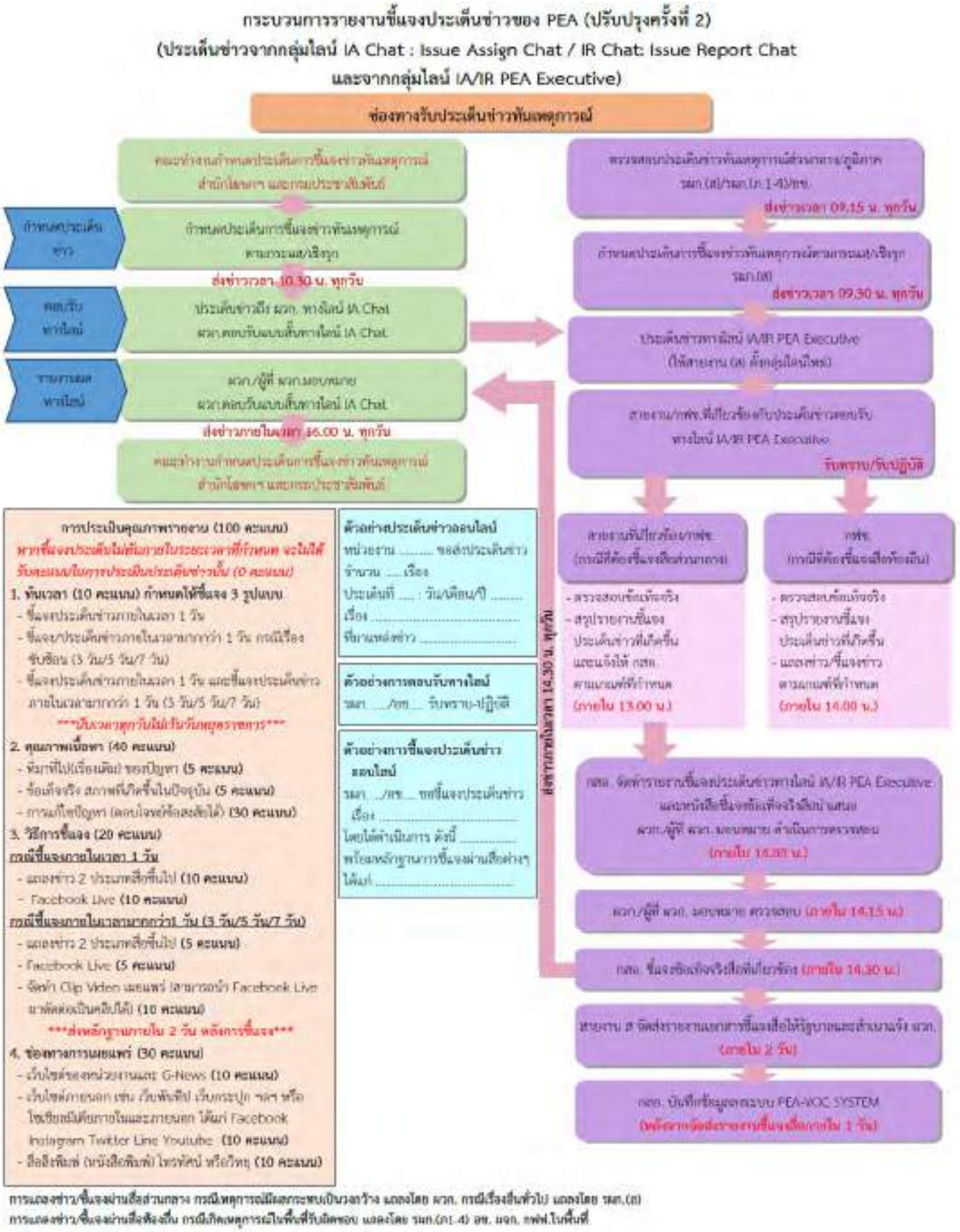
9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)





หมายเหตุ: ศปท.PEA ย่อมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)



10. <u>การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u>

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รผก./อส. (ยกเว้น รผก.(ภ1-4)	รผก.(ภ1-4)	อก.กท.	อฝ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บท.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน้างาน
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)										
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง									
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. ในสังกัด ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case Call Center ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. กรณีงานบริการ)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนญ. ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด ด้านบริการ)	-	-	-	-
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนญ. ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case กฟฟ. ในสังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. ในสังกัด ด้านบริการ)	-	-	-	-

10. <u>การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u>

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รผก./อส. (ยกเว้น รผก.(ภ1-4)	รผก.(ภ1-4)	อก.กท.	อฝ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บท.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน้างาน
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กบท.	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนญ. ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case กฟฟ. ในสังกัดภาค ด้านบริการ)	-	-	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	

*หมายเหตุ : กรณีข้อร้องขอ อก.บท. มีสิทธิ์ในการบริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System) (เข้าดูข้อมูล, ปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case และส่งต่อเรื่องร้องขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ)

11. <u>การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)</u>

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (ม.ค. 2561 – ก.ย. 2562)	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (ตั้งแต่ ต.ค. 2562 เป็นต้นไป)
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
			- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
			- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด)
			- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)	-	-	(ไม่ได้กำหนด)	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)

11. <u>การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)</u>

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (ม.ค. 2561 – ก.ย. 2562)	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (ตั้งแต่ ต.ค. 2562 เป็นต้นไป)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

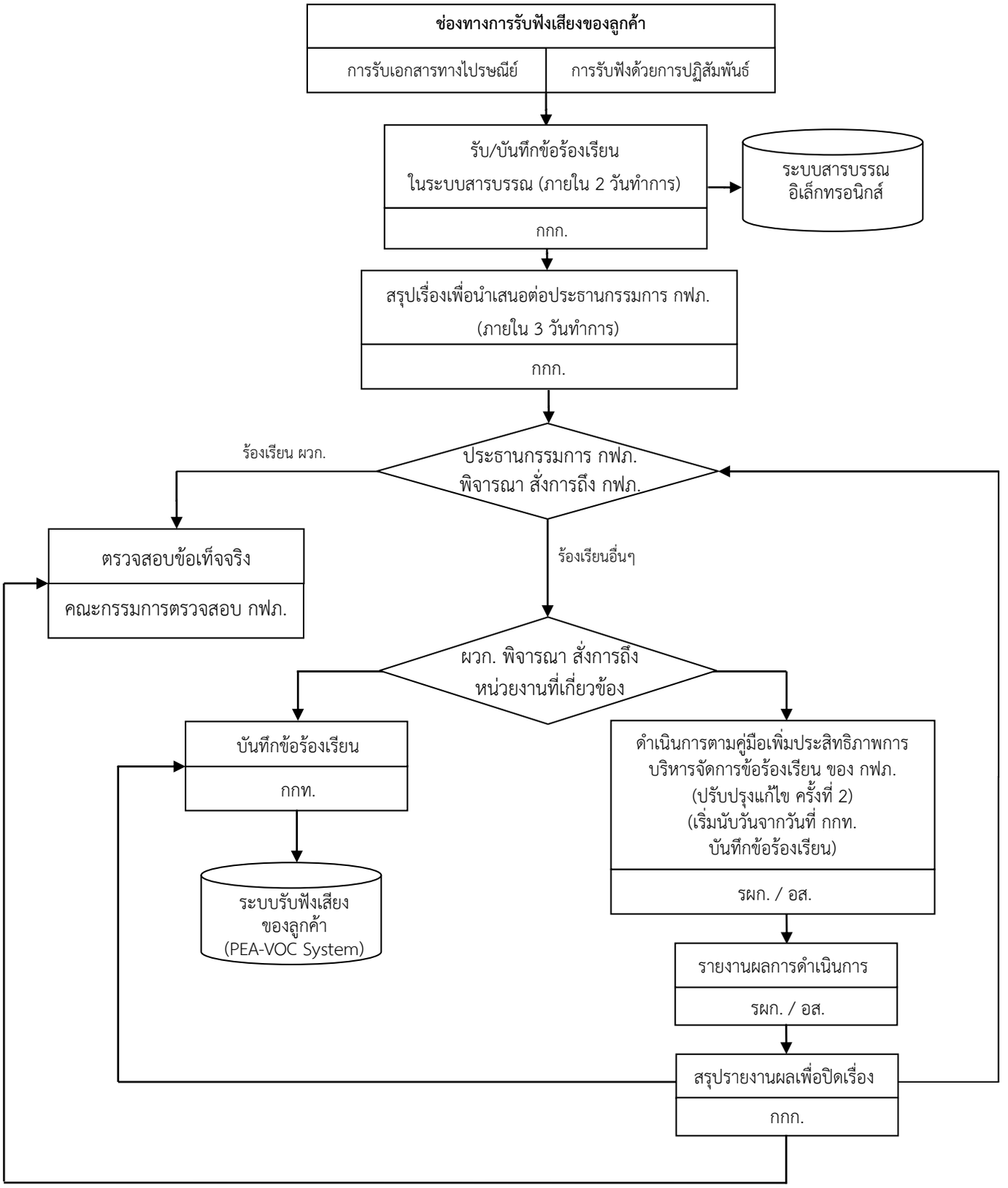
12. <u>มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)</u>

ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแส ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้นเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

ภาคผนวก

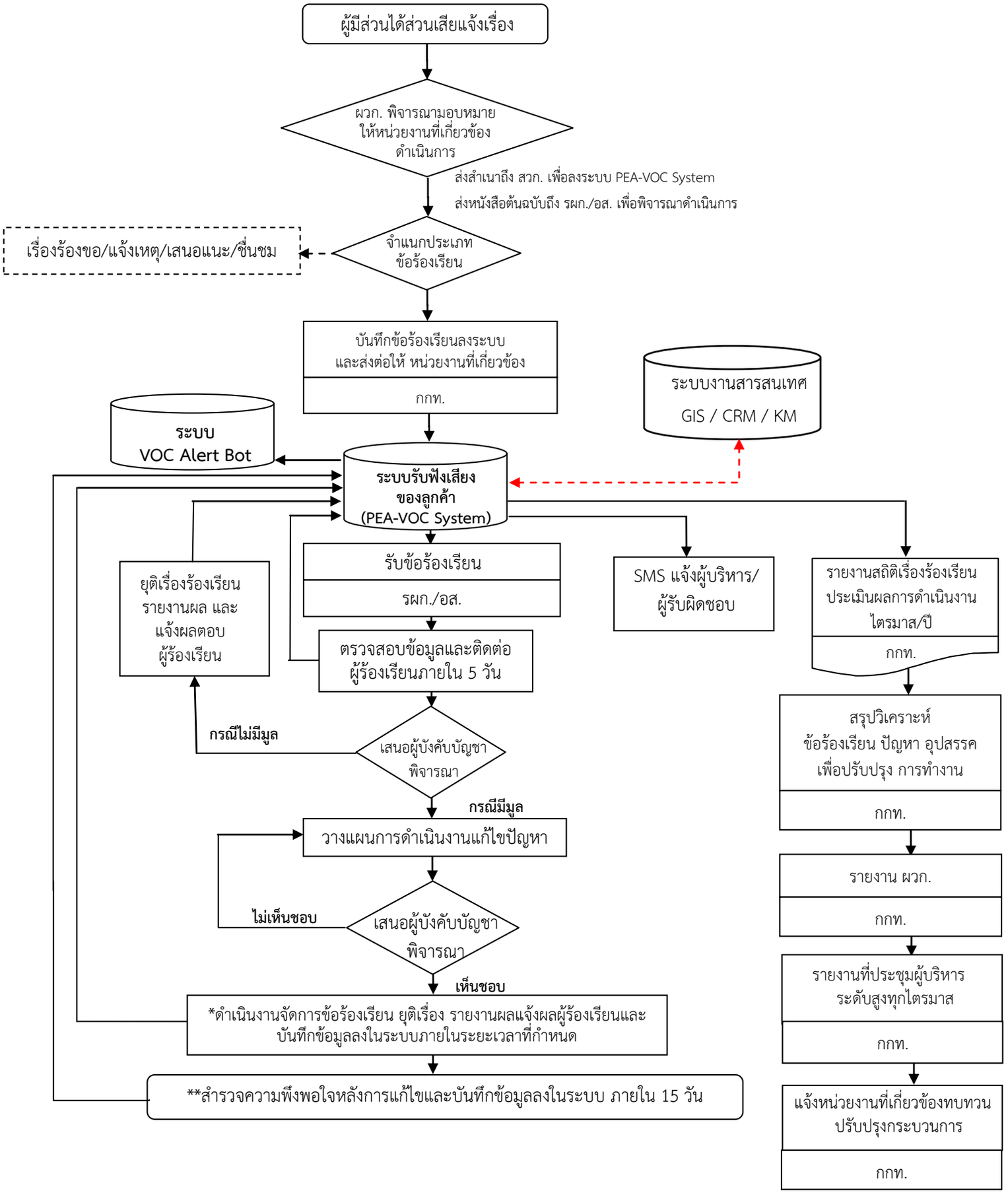
แผนผังกระบวนการจัดการ

<u>แผนผังข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี เรียนประธานกรรมการ กฟภ.</u>



หมายเหตุ : หาก กกก. พบว่า ผวก. พิจารณาและสั่งการถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพียงหน่วยงานเดียว ไม่ได้แจ้ง รผก.(วก)/สวก. ขอให้ กกก. ส่งสำเนาให้ สวก. ด้วย เพื่อที่ กกท. จะได้บันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทั้งนี้ การเริ่มนับวันดำเนินการ จะเริ่มนับจากวันที่ กกท. บันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ (ที่มาจาก ผวก.)

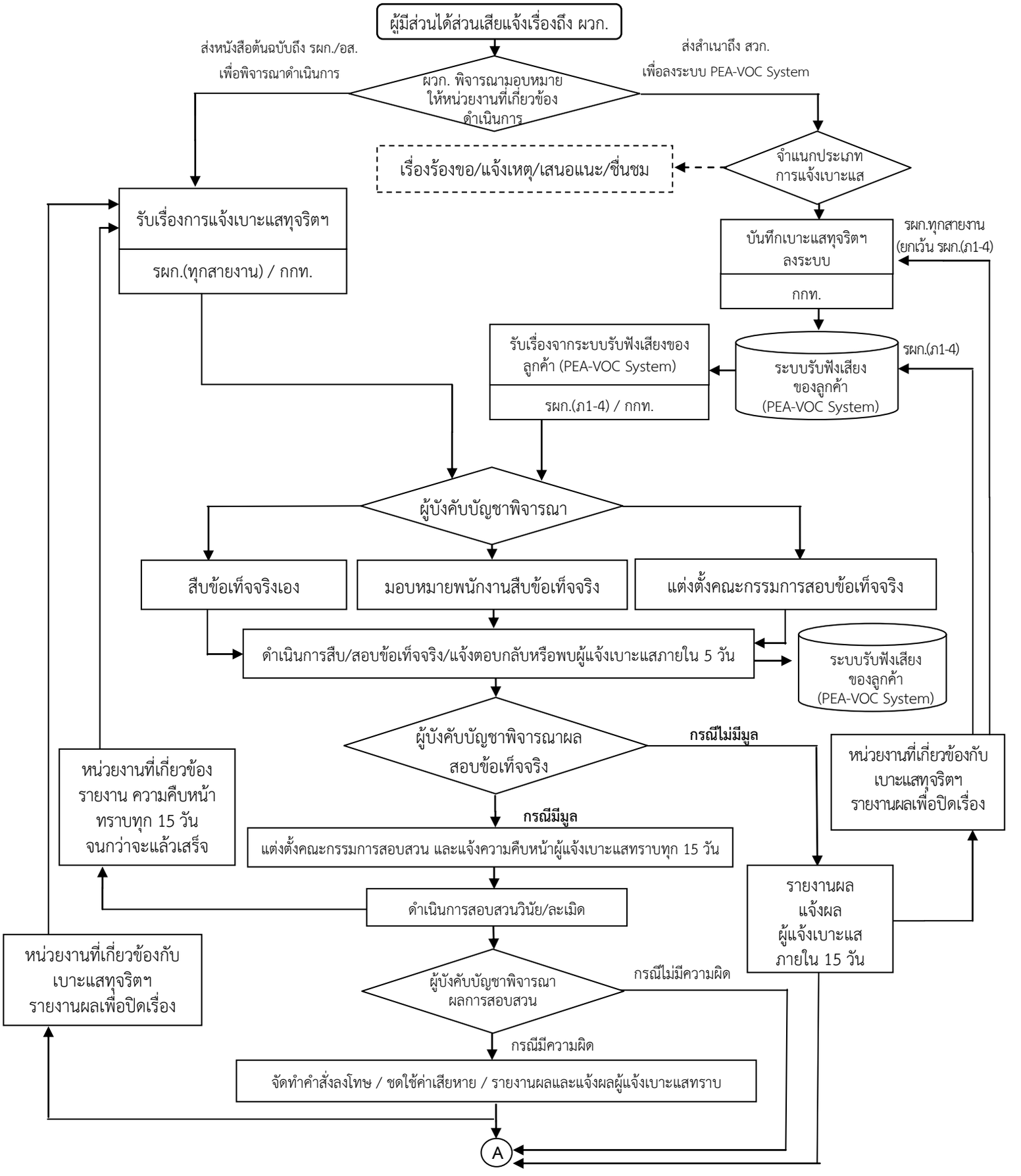


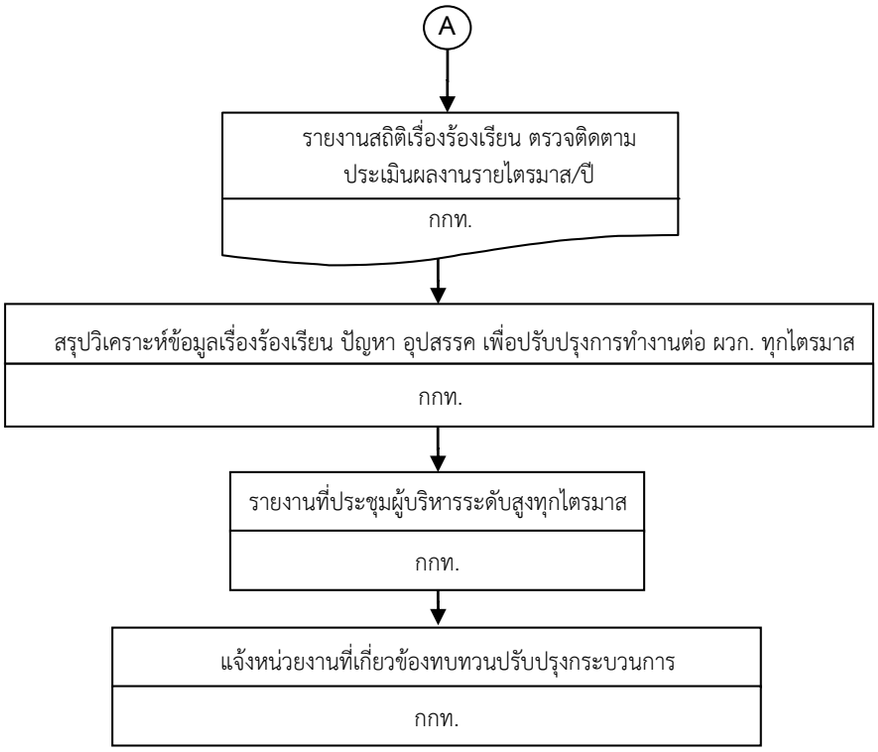
หมายเหตุ:

* การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ในระบบฯ สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

** การสำรวจความพึงพอใจฯ ให้สำรวจเฉพาะ Code I และ Code M เท่านั้น (ไม่ต้องสำรวจ Code C ที่ Call Center เป็นผู้ดำเนินการ)

<u>แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ที่มาจาก ผวก.)</u>




A
รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน ตรวจติดตาม
ประเมินผลงานรายไตรมาส/ปี
กกท.
สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงานต่อ ผวก. ทุกไตรมาส
กกท.
รายงานที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงทุกไตรมาส
กกท.
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนปรับปรุงกระบวนการ
กกท.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน

(Work Instruction)

[redacted]

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

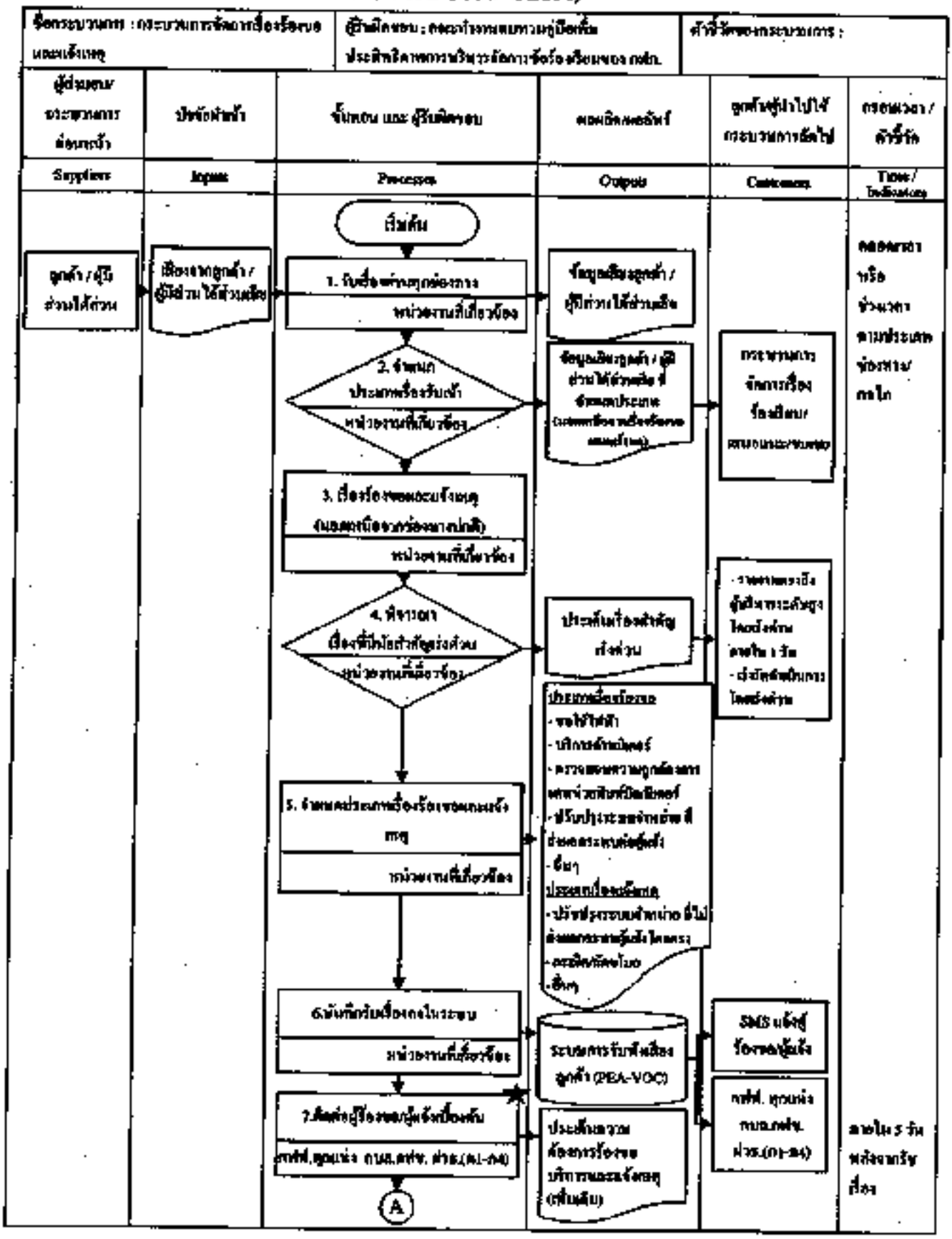
(.....)

ตำแหน่ง .....

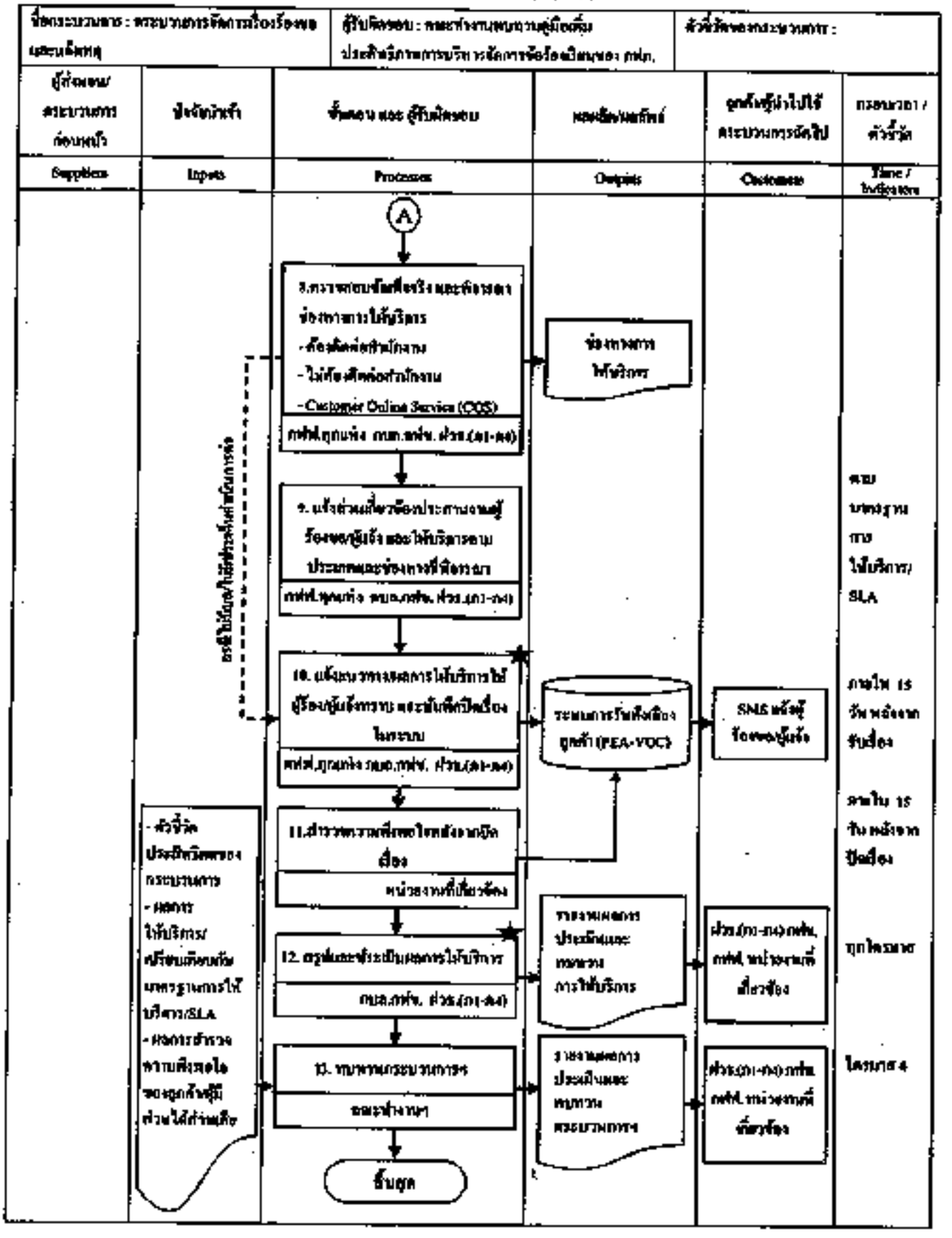
/ /

WI-CPN-xx

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่องผ่านทุกช่องทาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรูปแบบ และช่วงเวลาของประเภทช่องทางการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง/ตลไกที่ กฟภ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า นำข้อมูลเสียงของลูกค้า /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจำแนกประเภทตามนิยามในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีเสียงที่จำแนกเป็นประเภทอื่น นอกเหนือจากประเด็นเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชย

6.3 เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุตามคำนิยามที่กำหนด โดยกระบวนการตามวิธีปฏิบัตินี้ พิจารณาเฉพาะกรณีร้องขอและแจ้งเหตุ นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ

6.4 พิจารณาเรื่องที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า พิจารณาประเด็นร้องขอบริการและแจ้งเหตุที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน หากพิจารณาเข้าข่ายประเด็นที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ให้รายงานตรงถึงผู้บริหารระดับสูงโดยเร่งด่วน ภายใน 1 วัน และเร่งรัดดำเนินการโดยเร่งด่วน

6.5 จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังจากพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องรับเข้า และประเด็นที่มีนัยสำคัญแล้ว ให้พิจารณาประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ดังนี้

6.5.1 เรื่องร้องขอ

6.5.1.1 ขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

6.5.1.2 บริการด้านมิเตอร์ ได้แก่ เพิ่ม ลด ย้าย และตัดฝาก

6.5.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องการจดหน่วยพิมพ์บิล หรือความเที่ยงตรงของมิเตอร์

6.5.1.4 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้ง เช่น เสาเอน ย้ายเสา ย้ายหม้อแปลง สายหย่อน ตัดต้นไม้ เป็นต้น

6.5.1.5 อื่นๆ

6.5.2 เรื่องแจ้งเหตุ

6.5.2.1 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งโดยตรง

6.5.2.2 ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

6.5.2.3 ลักขโมยอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย

6.5.2.4 อื่นๆ

6.6 บันทึกรับเรื่องลงในระบบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า บันทึกรับเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ลงในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง

6.7 ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น

กฟฟ. ทุกแห่ง รับเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความต้องการร้องขอบริการและแจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่อง พร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้ กบต.กฟข. หรือ ฝวบ. เป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.8 ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาช่องทางการให้บริการ

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากประเด็นร้องขอหรือแจ้งเหตุไม่มีมูลหรือไม่มีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้เสนอ ผจก. เพื่อปิดเรื่องตามขั้นตอนที่ 10 ในกรณีมีมูลหรือมีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้พิจารณาช่องทางการให้บริการ โดยคำนึงถึงการเพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวของการใช้บริการ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อจำกัดของช่องทางการให้บริการ ดังนี้

1) <u>ต้องติดต่อสำนักงาน</u> ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือธุรกรรมอื่นๆ ที่มีเหตุจำเป็นให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ

2) <u>ไม่ต้องติดต่อสำนักงาน</u> ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น

3) <u>Customer Online Service (COS)</u> ในกรณีที่ กฟภ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

6.9 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณา

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง โดยแนะนำผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณาตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA ของแต่ละประเภทงานบริการ

6.10 แจ้งแนวทาง/ผลการให้บริการให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งทราบ และบันทึกปิดเรื่องในระบบ

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการให้บริการตามประเด็นที่ร้องขอ/แจ้งเหตุ สรุปแนวทาง/ผลการให้บริการแจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งทราบจนเป็นที่ยอมรับหรือพึงพอใจ และบันทึกปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 15 วันหลังจากรับเรื่อง พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง โดย กบล.กฟข. ฝวข. (ภ1-ภ4) ติดตามควบคุมผลดำเนินการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด

6.11 สำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งภายใน 15 วัน หลังปิดเรื่อง พร้อมบันทึกผลสำรวจในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.12 สรุปและประเมินผลการให้บริการ

กบล. ฝวช.(ภ1-ภ4) สรุปและประเมินผลการให้บริการ รายงานผลการประเมินและทบทวนการให้บริการ ทุกไตรมาส

6.13 ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอ

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ทุกไตรมาส 4 ของปี

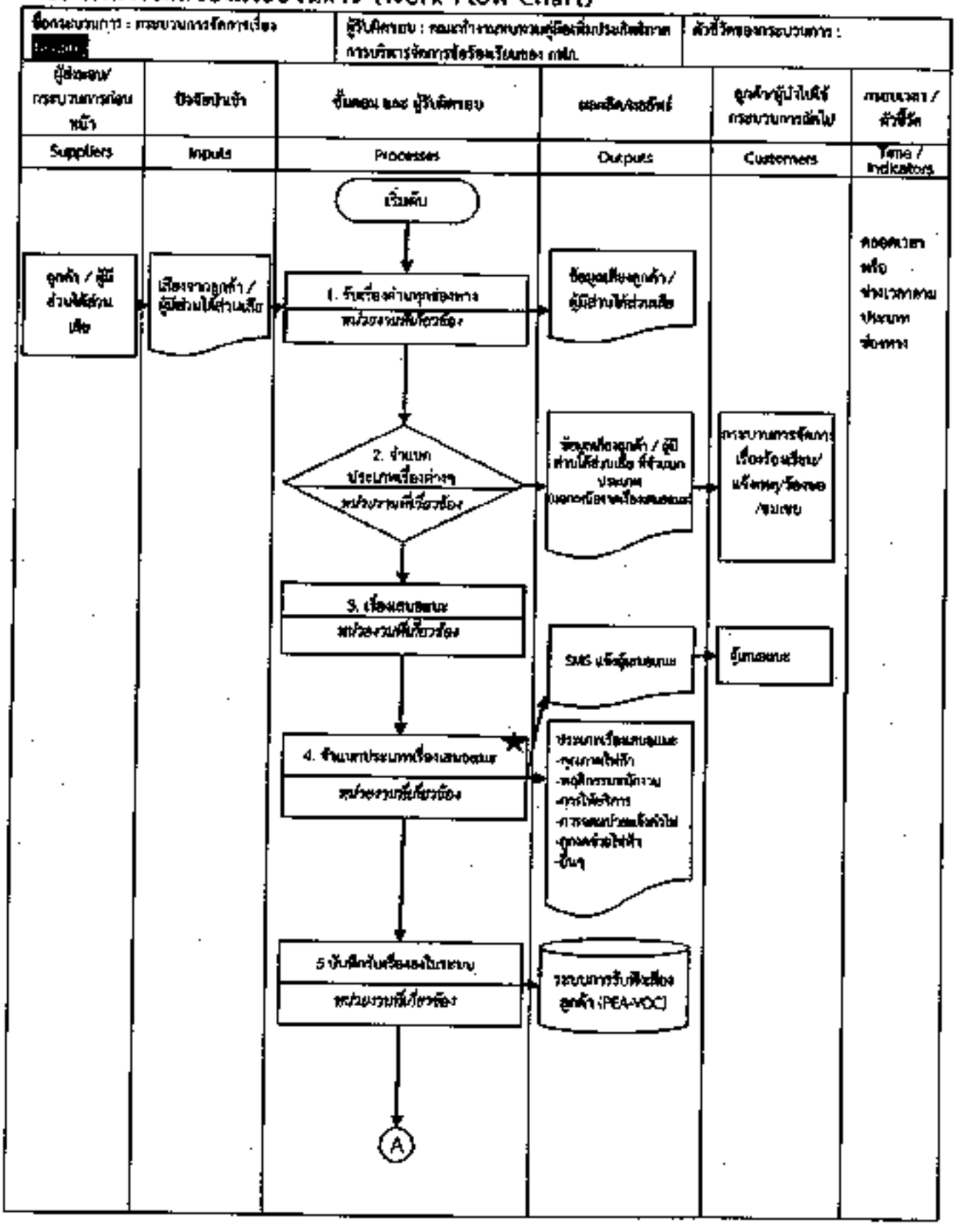
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน
(Work Instruction)

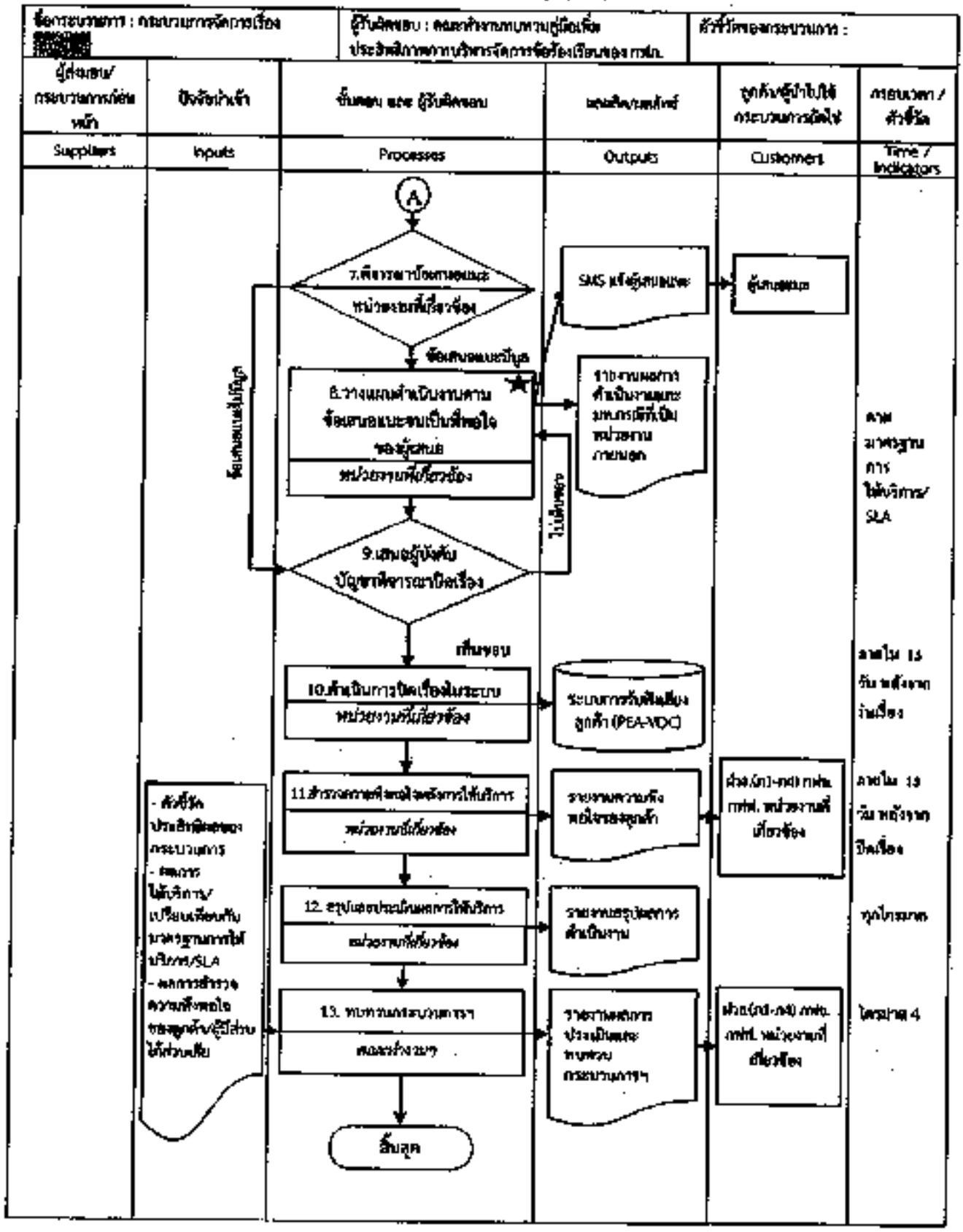
[redacted]

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	อนุมัติ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง ..... / / WI-CPN-xxx

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

(1) เรื่องร้องเรียน
(2) เรื่องร้องขอ
(3) เรื่องแจ้งเหตุ
(4) เรื่องเสนอแนะ
(5) เรื่องชมเชย

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ ชมเชย ออกจากเรื่องเสนอแนะ

6.4 จำแนกประเภทเรื่องเสนอแนะ ออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

(1) คุณภาพไฟฟ้า
(2) พฤติกรรมพนักงาน
(3) การให้บริการ
(4) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟ
(5) ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย
(6) อื่นๆ

6.5 บันทึกรับเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC)และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.6 พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องเสนอแนะว่ามีมูลมากน้อยเพียงใด

6.7 หากเรื่องเสนอแนะมีมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนและดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ แล้วรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

6.8 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาปิดเรื่อง

6.9 ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC)และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.10 สำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ และรายงานผลให้ ฝวธ.(ภ1-ภ4)กฟข.กฟฟ.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

6.11 สรุปและประเมินผลการให้บริการรายไตรมาส

6.12 คณะทำงานทบทวนคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายงานผลการประเมินและทบทวนกระบวนการให้ฝวธ.(ภ1-ภ4)กฟข.กฟฟ.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน

(Work Instruction)

[redacted]

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

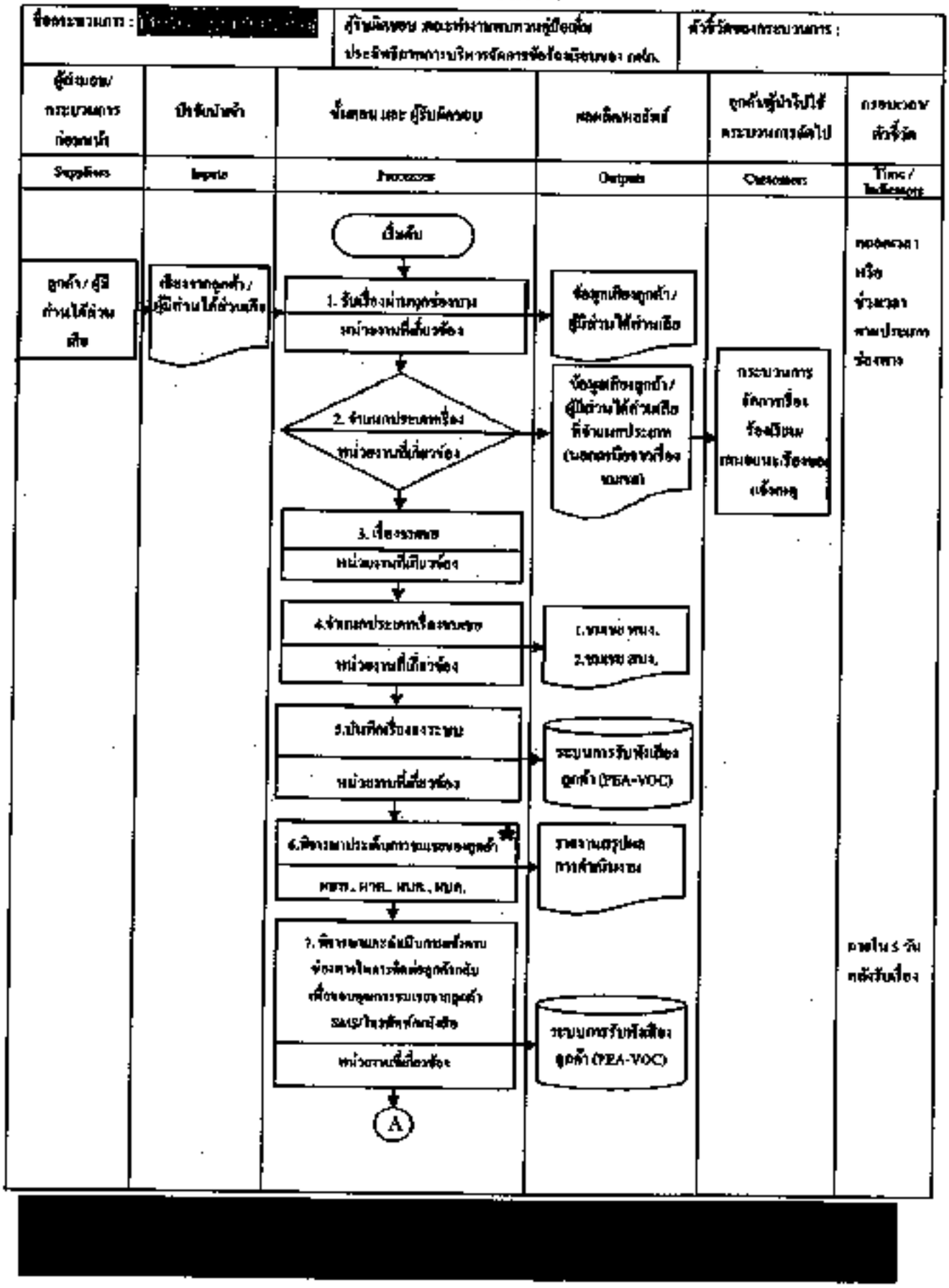
(.....)

ตำแหน่ง .....

/ /

WI-CPN-xx

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)(ต่อ)

ชื่อกระบวนการ : [redacted]

ผู้รับผิดชอบ : ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวชี้วัดของกระบวนการ :

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ของงาน	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการต่อไป	ระยะเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		A			
		๙.คำนวณการปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระบบงานรับเรื่องลูกค้า (FEA-VOC)		ภายใน 7 วัน หลังรับเรื่อง
		๑๐.ผู้บังคับบัญชา พิจารณาอนุมัติ/ลงนาม หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากลูกค้า			ภายใน 15 วัน หลังปิดเรื่อง
		๑๑.สรุปผลการดำเนินงาน ผกส., ผบอ., ผวค., ผชบ.	รายงานผลการดำเนินงาน	คำสั่ง(๑๑-๑๔) ผกส. กฟต. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกไตรมาส
		๑๒.ทบทวนกระบวนการ ของหน่วยงาน		กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผกส.	ไตรมาส
		สิ้นสุด			

[redacted]

6.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ.กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

(1) เรื่องร้องเรียน

(2) เรื่องร้องขอ

(3) เรื่องแจ้งเหตุ

(4) เรื่องเสนอแนะ

(5) เรื่องชมเชย

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ เสนอแนะ ออกจากเรื่องชมเชย

6.4 จำแนกประเภทเรื่องชมเชยออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

(1) ชมเชยพนักงาน

(2) ชมเชยสำนักงาน

6.5 บันทึกรับเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC)และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอชมเชยทราบ

6.6 ตรวจสอบประเด็นการชมเชยจาก ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาข้อเท็จจริงว่ามีมูลมากน้อยเพียงใด รวมถึงการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ พนง.ผู้ได้รับคำชมเชย และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

6.7 ติดต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ชมเชยการปฏิบัติงานของ พนง. และ ชมเชย สนง. เพื่อกล่าวคำขอบคุณและเพื่อแสดงถึงการที่ กฟภ. ยินดีให้บริการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เข้ามาใช้บริการ กับ กฟภ.

6.8 ดำเนินการปิดเรื่องชมเชยในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)

6.9 เสนอผู้บังคับบัญชา ดำเนินการชมเชย ตอบแทน พนง.ที่ได้รับคำชมเชยจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำหนังสือเวียน ประกาศบนบอร์ดประชาสัมพันธ์ และสำหรับ สนง.ที่ได้รับคำชมเชย ควรจัดทำหนังสือเวียนให้ทุก กฟฟ.ในสังกัด ของ กฟข. ทราบ

6.10 สรุปผลการดำเนินงาน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อมูลดังกล่าวใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนง.ต่อไป

6.11 คณะทำงานทบทวนคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

[redacted]

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า

เขียนที่ :

.....

.....

.....

.....

ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน :

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว) .....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารแนบจำนวน.....ฉบับ ได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน.....วันที่.....

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๑. กฟฟ. ที่มีคำร้อง.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : .....
เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....

๒. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....

๓. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

๔. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

๕. ช่องทางคำร้อง

☐ ๑๑๒๙ PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร

☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน

☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน

☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application

☐ สปน. (www.๑๑๑๑.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

๖. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ .....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

๗. รายละเอียดคำร้อง :

.....

.....

.....

๘. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

๙. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

๑๐. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ
ข้อสั่งการ .....

.....

.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

หมายเหตุ : ๑. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสรรบรรณ และยังไม่มีหน่ายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System
๒. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ
๓. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : .....
.....

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....

๓. รายงานผลดำเนินการ

สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....
.....
.....
.....
.....
.....

การดำเนินการแก้ไข.....
.....
.....
.....
.....
.....

การแก้ไขป้องกัน.....
.....
.....
.....
.....

ผู้รายงาน.....วันที่.....

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....ผู้ชี้แจง.....

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน : .....
.....
.....

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง.....
วันที่.....

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง.....
วันที่.....

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร

แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่..... .....

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....
.....
.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ.....
.....
.....
.....

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ .....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า
ลงวันที่.....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5 (มากที่สุด)	**4 (มาก)**	**3 (ปานกลาง)**	**2 (น้อย)**	**1 (น้อยที่สุด)**
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

ลับ

แบบฟอร์ม VOC 05

แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

รหัสเรื่อง .....

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

เอกสารแนบจำนวน ..... ฉบับ

การรักษาความลับ / เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

ลับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวป.

ถึง รผก.(ทุกสายงาน), อสฝ., อวภ., ฮสฝ. และเลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ - ๖

เลขที่ กวป.(วอ) ๑๑๑ /๒๕๖๒ วันที่ ๕ กพ. ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งเวียนเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน รผก.(ทุกสายงาน), อสฝ.สก., อสฝ.วภ., ฮสฝ.กบ. และเลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ - ๖ (อฝ.วภ., รฝ.วธ.(ภ๓), รฝ.ปบ.(ภ.๑), อก.ผส., อก.ผพ., ผผ.กท. กรบ.)

ตามที่อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๙ ม.ค. ๒๕๖๒ ให้นำเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ มาเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ (โดยสารแนบ) นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบ SEPA ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ จึงขอแจ้งทุกสายงาน/สำนัก และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. สามารถ Download รายละเอียดคำจำกัดความและเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ ได้ในระบบบริหารจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (SharePoint) ที่ http://sharepoint.pea.co.th/idoc/SEPA

- เกณฑ์วัดฯ และแบบฟอร์มการรายงาน
  - ➢ รวม_เกณฑ์ SEPA สายงาน 2562
  - ➢ รวม_คำจำกัดความเกณฑ์ SEPA สายงาน 2562

๒. ขอให้เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ – ๖ อัปโหลดแบบฟอร์มรายงานผลในแต่ละเกณฑ์วัดที่เกี่ยวข้องลงในระบบ SharePoint (Upload) ที่

http://sharepoint.pea.co.th/idoc/SEPA

- เกณฑ์วัดฯ และแบบฟอร์มการรายงาน
  - แบบฟอร์มรายงานผล
    - ➢ (เลือกโฟลเดอร์ที่เกี่ยวข้อง และ Upload ไฟล์แบบฟอร์มฯ ลงระบบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางพวิเดียา จรุงธนะกิจ)
อฝ.บย.

กวป. ผวอ.
โทร. ๐๒๕๙๙๓

3.2 สรุปข้อมูลเพื่อของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561 แต่ละช่องทาง สำหรับคณะทำงาน SEPA หมวด 3										
3.2.2 การรับข้อมูลจากเอกสาร (Document based) -แบบสาร,จดหมาย,โทรสาร -ผู้บริหาร/ผู้นำเข้าข้อมูล	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 15 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 10 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 28 ก.พ. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.2.3 การรับฟังลูกค้าผ่านสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) -สื่อมวลชน -สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Twitter,IG,YouTube เป็นต้น -Website PEA /email -Mobile App -Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สนข. (www.1111 go th)	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 15 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 10 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 28 ก.พ. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.3 วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง การตั้งกลุ่มย่อยของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2562 ในแต่ละช่องทาง สำหรับคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ขึ้นไปตามเกณฑ์										
3.3.2 การรับฟังข้อมูลจากเอกสาร (Document based) -แบบสาร,จดหมาย,โทรสาร -ผู้บริหาร/ผู้นำเข้าข้อมูล	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 15 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 10 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 5 วัน	วิเคราะห์ภายในกำหนด 3 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	ผลการวิเคราะห์ และ แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.3.3 การรับฟังลูกค้าผ่านสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) -สื่อมวลชน -สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Twitter,IG,YouTube เป็นต้น -Website PEA /email -Mobile App -Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สนข. (www.1111 go.th)	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่า กำหนด 20 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 15 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 10 วัน	ส่งเร็วกว่า กำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	ผลการวิเคราะห์ และ แบบฟอร์ม VOC-60-001
3.4 ระดับความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านการให้บริการ/แนวปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ร้อยละ		80	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-002

3.5 ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าปี 2562										
3.5.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านคุณภาพไฟฟ้าและบริการของลูกค้าประเมินจากผลการศึกษาตามโครงการสำรวจเพื่อการวัดผลความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าและคลากปี 2562	ร้อยละ	2	ระดับเป้าหมาย					คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.5.2 ความภักดีของลูกค้า ประเมินจากผลการศึกษาตามโครงการสำรวจเพื่อการวัดผลความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าและคลากปี 2562	ร้อยละ	2	ระดับเป้าหมาย					คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.8 สรุปข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ส่งให้ฝ่ายงาน ว และ วฝ										
3.8.4 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายและเป็นที่พึงพอใจด้านความปลอดภัย - จำนวนครั้งของการไฟไม่ดับเนื่องมาจากระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ	ระดับ	5	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งล่ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งล่ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งรัดกว่ากำหนด 5 วัน	ส่งครบถ้วนภายใน 30 เม.ย. 2562	หมด(วฝ) ฝวฝ.	รายปี	
3.11 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าลูกค้าของการไปประยุกต์ปรับปรุงกระบวนการทำงานและปฏิบัติการอย่างเหมาะสม หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง	ระดับ	3	ไม่มีการนำเสียงของลูกค้าลูกค้าใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ หรือทบทวนล่าช้ากว่ากำหนด 20 วัน	มีการนำเสียงของลูกค้าลูกค้าใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และทบทวนล่าช้ากว่ากำหนด 15 วัน	มีการนำเสียงของลูกค้าลูกค้าใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และทบทวนล่าช้ากว่ากำหนด 10 วัน	มีการนำเสียงของลูกค้าลูกค้าใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และทบทวนล่าช้ากว่ากำหนด 5 วัน	มีการนำเสียงของลูกค้าลูกค้าใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และทบทวนภายในกำหนด 30 เม.ย. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.15 รายงานผลลัพธ์และสรุปวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบปี 2562										
3.15.2 รายงานผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ ปี 2562 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ จัดทำสรุปสาระสำคัญ และแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน รายงานผู้บริหารระดับสูง และส่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทุกไตรมาส	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งล่าช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งล่ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งล่ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งรัดกว่ากำหนด 5 วัน	ส่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทุกไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	ทุกไตรมาส	
3.17 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า										
3.17.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	5	มีการจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกฯ	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวก. ถึง รผก. ทุกท่าน และ สกม.

เลขที่ กฟภ.(ผวก) 377 /2562 รับที่ - 8 มิ.ย. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ผวก. กฟภ. ประจำปี 2562

เรียน รผก. ทุกท่าน และ ผอ.กม.

ในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 12/2561 วันที่ 20 พ.ย. 2561 วาระที่ 3.1 เรื่อง ขอความเห็นชอบแผนการดำเนินงานของ ผวก. กฟภ. ประจำปี 2562 ที่ประชุมมีมติเห็นชอบแล้ว นั้น

ในการนี้ เพื่อให้แผนการดำเนินงาน ผวก. กฟภ. ประจำปี 2562 สำเร็จลุล่วงตามแผนงานที่กำหนด ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อสั่งการ ดังนี้

1. กำหนดผู้รับผิดชอบ ตามเอกสารแนบ 1

2. ให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนสะสม ก่อนหมดส่งภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน โดยแบบ File Word จัดส่งทาง ftp://followup.pea.co.th เท่านั้น เฉพาะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2562 ให้รายงานฯ ภายในวันที่ 27 พ.ค. 2562 (คู่มือการใช้ระบบฯ ตามเอกสารแนบ 2) และส่งเอกสารประกอบด้านจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุการฯ (อก.วป.)

3. ตัวอย่างการรายงานฯ และแบบฟอร์มการรายงานฯ แยกแต่ละสายงาน โดย Download ทาง ftp://followup.pea.co.th เท่านั้น และแนบตัวอย่างการรายงานฯ มาด้วยแล้ว ตามเอกสารแนบ 3

4. ให้คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ ผวก. กฟภ. (อม.พอ. เป็นประธานฯ) ติดตาม สรุปและรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานฯ นำเสนอในการประชุมผู้บริหารระดับสูงทุกเดือน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสมเพชร์ ปรีเปรม)
ผวก.

หมายเหตุ Download หนังสือแบบฯ ผวก. ประจำปี 2562 ได้ทางระบบ Intranet.pea.co.th > เกี่ยวกับหน่วยงาน > ข้อมูลนโยบายและแผนงานต่างๆ > แผนการดำเนินงาน ผวก. กฟภ. ประจำปี 2562

ผวก. โทร. 5774, 5777

● KE4 Good Governance

KE4-1	พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ในการกระบวนการทำงาน เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้	รผก.(วก)
KE4-2	พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	รผก.(วก)
KE4-3	ส่งเสริมกิจกรรมสร้างการรับรู้และกิจการที่ดี วัฒนธรรม และค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรมความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริต	รผก.(วก)
KE4-4	ส่งเสริมกิจกรรมให้คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น	รผก.(วก)
KE4-5	ส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้การประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์พลัง หรือที่มีวงเงินงบประมาณสูง ดำเนินการตามรูปแบบข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact)	รผก.(อ)
KE4-6	ยกระดับการพัฒนา และขยายผลระบบบริหารงานคลังมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างยั่งยืนโดยให้การดำเนินงานที่โปร่งใสเป็นพื้นฐานของกระบวนการทำงาน (ที่ Process)	รผก.(วก)
KE4-7	พัฒนากระบวนงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การต่อต้านการทุจริต และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อเสนอชื่อรับรางวัลจากองค์กรระดับประเทศ	รผก.(วก)

ผู้ว่าการ
รับที่ 5 ม.ค. 62 เวลา 15.24
เลขรับ 938

สำนักงานผู้ว่าการ
เลขที่รับ 591 วันที่ 30 ม.ค. 62

สำนักรองผู้ว่าการ
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขรับที่ 59
วันที่ 1 ก.พ. 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท. ถึง ฝวก.

เลขที่ กกท.(นส) 138 /2562 วันที่ 29 มกราคม 2562

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ประจำปี 2561

เรียน อฝ.วก. ผ่าน รฝ.วก.(ต) รก.

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อนุมัติใช้คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป (เอกสารแนบ 1) ซึ่งคู่มือดังกล่าวได้มีการปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

1) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
2) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
3) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด
4) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (เอกสารแนบ 2)

2.1.1 จำนวนและผลการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1-4 /2561

1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 4,246 เรื่อง โดย ภาค 4 เป็นภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ มีข้อร้องเรียนจำนวน 1,198 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.21 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

2) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน มีจำนวน 4,236 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.76 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยภาค 4 สามารถดำเนินการได้มากที่สุด

3) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน มีจำนวน 3,196 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75.27 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยภาค 4 สามารถดำเนินการได้มากที่สุด

4) มีจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง IA/IR chat ทั้งสิ้น 33 เรื่อง

1	1129 PEA Call Center (Code C)	2,436 เรื่อง	1,789 เรื่อง (ร้อยละ 73.44)	2,431 เรื่อง (ร้อยละ 99.79)	5 เรื่อง (ร้อยละ 0.21)
2	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (Code I)	254 เรื่อง	190 เรื่อง (ร้อยละ 74.80)	254 เรื่อง (ร้อยละ 100)	-
3	พนักงาน กฟภ. บันทึกข้อมูลโดยตรงและถูกส่งบันทึกผ่าน Internet ของ กฟภ. (Code I Internet)	1,556 เรื่อง	1,217 เรื่อง (ร้อยละ 78.21)	1,551 เรื่อง (ร้อยละ 99.68)	5 เรื่อง (ร้อยละ 0.32)

หมายเหตุ* : จำนวนและร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 10 วัน นำจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมาใช้ในการคำนวณด้วย

3) จำนวนข้อร้องเรียนต่อผู้ใช้ไฟฟ้าพบว่า ปี 2561 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 223 เรื่อง/ล้านราย/ปี

2.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 1,692 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39.85 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 514 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.38 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพไฟฟ้า

2) ด้านการให้บริการ จำนวน 1,116 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.28 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 344 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.82 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ

3) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน 443 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.43 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยเป็นข้อร้องเรียนในพื้นที่ ภาค 4 มากที่สุด จำนวน 121 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.31 ของจำนวนข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน

2.1.3 ค่าเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

1) คุณภาพไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 10 วัน
2) การให้บริการ ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 14 วัน
3) พฤติกรรมพนักงาน ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 13 วัน
4) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 12 วัน
5) การลงพลังงานไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 9 วัน
6) อื่นๆ ค่าเฉลี่ยในการตอบสนอง 18 วัน

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในการตอบสนองข้อร้องเรียนทุกประเภท 13 วัน

2.1.4 ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ PEA-VOC System)

1) จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

พื้นที่	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560 (เรื่อง)	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2561 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)
ภาค 1	908	1,115	เพิ่มขึ้น 22.80
ภาค 2	647	864	เพิ่มขึ้น 33.54
ภาค 3	1,027	1,010	ลดลง 1.66
ภาค 4	1,061	1,198	เพิ่มขึ้น 12.91
สำนักงานใหญ่	46	59	เพิ่มขึ้น 28.26
รวม	3,689	4,246	เพิ่มขึ้น 15.10

โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนด้านงานบริการในภาพรวมขององค์กร ในปี 2561 เพิ่มขึ้น จากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 15.10

2) จำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน เปรียบเทียบ ปี 2560 - 2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560 (เรื่อง)	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2561 (เรื่อง)	ร้อยละเพิ่ม/ลด
คุณภาพไฟฟ้า	1,620	1,692	เพิ่มขึ้น 4.44
การให้บริการ	879	1,116	เพิ่มขึ้น 26.96
พฤติกรรมพนักงาน	442	443	เพิ่มขึ้น 0.23
จดหน่วย/พิมพ์บิล	313	365	เพิ่มขึ้น 16.61
การดูแลระบบจำหน่ายและไฟฟ้า	315	407	เพิ่มขึ้น 29.21
อื่นๆ	120	223	เพิ่มขึ้น 85.83
รวม	**3,689**	**4,246**	**เพิ่มขึ้น 15.10**

หมายเหตุ : ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน จดหน่วย/พิมพ์บิล และการดูแลระบบจำหน่ายและไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ

3) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก (ในภาพรวมทั้งองค์กร)

เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

1	กฟก.2	กฟก. เมืองรัทยา	106	2.87	กฟก.1	กฟฟ. ปทุมธานี 2	115	2.71
2	กฟก.1	กฟอ. องครักษ์	104	2.82	กฟก.1	กฟจ. อยุธยา	90	2.12
3	กฟน.2	กฟจ. พิษณุโลก	77	2.09	กฟก.3	กฟอ. พาดใหญ่	83	1.95
4	กฟก.2	กฟจ.ชลบุรี	73	1.98	กฟก.1	กฟฟ.รังสิต	78	1.84
	กฟจ.2	กฟจ. อุบลราชธานี	73	1.98				

5	กฟก.1	กฟจ.อยุธยา	68	1.84	กฟน.2	กฟจ.ลำปาง	70	1.65
6	กฟน.1	กฟจ.สำพูน	67	1.82	กฟก.3	กฟจ.นครปฐม	64	1.51
7	กฟต.1	กฟอ.ท้ายเหมือง	61	1.65	กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย	62	1.46
8	กฟก.3	กฟจ.นครปฐม	56	1.52	กฟน.1	กฟอ.หางดง	61	1.44
9	กฟต.2	กฟอ.นครศรีธรรมราช	53	1.44	สำนักงานใหญ่		59	1.39
10	กฟน.1	กฟจ.เชียงราย	52	1.41	กฟน.1	กฟอ.เด่นหรา	55	1.3
					กฟน.3	กฟจ.นครสวรรค์	55	1.3

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

4) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด (แบ่งตามเขต) เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

<u>ภาค 1</u>				
กฟน.1	กฟจ.สำพูน (คุณภาพไฟฟ้า)	54	กฟจ.ลำปาง (คุณภาพไฟฟ้า)	37
กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก (การให้บริการ)	77	กฟจ.น่าน (คุณภาพไฟฟ้า)	14
กฟน.3	กฟจ.นครสวรรค์ (คุณภาพไฟฟ้า)	15	กฟจ.นครสวรรค์ (คุณภาพไฟฟ้า)	19
<u>ภาค 2</u>				
กฟอ.1	กฟอ.นาด้วง (คุณภาพไฟฟ้า)	29	กฟจ.ขอนแก่น (การจดหน่วย/พิมพ์บิล)	10
กฟอ.2	กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)	17	กฟจ.อุบลราชธานี (การให้บริการ)	21
กฟอ.3	กฟจ.ชัยภูมิ (คุณภาพไฟฟ้า)	6	กฟจ.นครราชสีมา 3 (คุณภาพไฟฟ้า)	7
<u>ภาค 3</u>				
กฟก.1	กฟอ.องครักษ์ (พฤติกรรมพนักงาน)	88	กฟต.ปทุมธานี 2 (คุณภาพไฟฟ้า)	83
กฟก.2	กฟก.เมืองพัทยา (คุณภาพไฟฟ้า)	33	กฟก.เมืองพัทยา (คุณภาพไฟฟ้า)	17
กฟก.3	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	15	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	18
<u>ภาค 4</u>				
กฟต.1	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	25	กฟอ.ท่าแซะ (คุณภาพไฟฟ้า)	29
กฟต.2	กฟจ.นครศรีธรรมราช (พฤติกรรมพนักงาน)	34	กฟอ.เกาะสมุย (การให้บริการ)	28
กฟก.3	กฟอ.หาดใหญ่ (การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน)	8	กฟอ.หาดใหญ่ (การให้บริการ)	29

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

5) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก (แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน)

เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

คุณภาพไฟฟ้า	1	กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สิงห์บุรี	พื้นที่ละ 54	1.46	กฟฟ.ปทุมธานี 2	83	1.95
	2	กฟจ.อุบลราชธานี	17	1.19	กฟจ.อยุธยา	63	1.48
	3	กฟจ.อยุธยา, กฟจ.เชียงราย	พื้นที่ละ 42	1.14	กฟอ.สันทราย, กฟจ.ลำปาง	พื้นที่ละ 37	0.87
การให้บริการ	1	กฟจ.พิษณุโลก	26	0.70	กฟอ.เกาะสมุย	28	0.66
	2	กฟภ.เมืองพัทยา	22	0.60	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	25	0.59
	3	กฟอ.ท่าแซะ	21	0.57	กฟอ.หาดใหญ่, กฟอ.หาดใหญ่	พื้นที่ละ 23	0.54
อุบัติเหตุ/อันตราย	1	กฟจ. ประจวบคีรีขันธ์	19	0.52	กฟอ.ธัญบุรี	14	0.33
	2	กฟฟ.ปิง	14	0.38	กฟฟ.รังสิต	13	0.31
	3	กฟฟ.รังสิต, กฟอ.โพธาราม, กฟจ.นครปฐม	พื้นที่ละ 11	0.30	กฟอ.หาดใหญ่	12	0.28
พฤติกรรมพนักงาน	1	กฟอ.องครักษ์	88	2.39	กฟอ.หาดใหญ่	10	0.24
	2	กฟจ. นครศรีธรรมราช	34	0.92	สำนักงานใหญ่	9	0.21
	3	กฟอ.ภาษี	10	0.27	กฟจ.นครปฐม	8	0.19
การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	1	กฟจ.ปทุมธานี	18	0.49	กฟจ.สมุทรสาคร	15	0.35
	2	กฟจ.พิษณุโลก	16	0.43	กฟจ.นครสวรรค์	14	0.33
	3	กฟจ.นครปฐม	14	0.38	กฟจ.เชียงใหม่	13	0.31
อื่นๆ	1	กฟภ.เมืองพัทยา	23	0.62	สำนักงานใหญ่	20	0.47
	2	สำนักงานใหญ่	13	0.35	กฟอ.ธัญบุรี	13	0.31
	3	กฟจ.อุดรธานี	9	0.24	กฟภ.เมืองพัทยา	11	0.26

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

6) การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

ปี 2560	3,689	3,689 (คิดเป็นร้อยละ 100)	3,666 (คิดเป็นร้อยละ 99.38)
ปี 2561	4,246	4,246 (คิดเป็นร้อยละ 100)	4,236 (คิดเป็นร้อยละ 99.76)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.10	เท่าเดิม	เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.38

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (30 วัน) ในปี 2561 ดีขึ้นกว่าปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 0.38 .

2.2 การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA)

2.2.1 จำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ 1-4/2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 84 เรื่อง แยกตามประเภทได้ดังนี้

1) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 3 เรื่อง
2) กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล 11 เรื่อง
3) กระบวนการด้านงานบริการ 16 เรื่อง
4) กระบวนการด้านการเงิน 5 เรื่อง
5) ประพฤติมิชอบ/ผลประโยชน์ทับซ้อน 49 เรื่อง

โดยภาคที่มีจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบมากที่สุดคือ ภาค 4 จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบทั้งหมด

2.2.2 การแจ้งเบาะแสที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 62 เรื่อง

2.2.3 การแจ้งเบาะแสที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว มีจำนวน 22 เรื่อง

จากการสืบข้อเท็จจริงจากการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว พบว่า เบาะแสทุจริต มีมูลจำนวน 7 เรื่อง และ ไม่มีมูล จำนวน 15 เรื่อง

1) จำนวนการแจ้งเบาะแส แบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

ภาค 1	20	13	ลดลง 35
ภาค 2	10	17	เพิ่มขึ้น 70
ภาค 3	18	19	เพิ่มขึ้น 5.56
ภาค 4	6	21	เพิ่มขึ้น 250
สำนักงานใหญ่	6	13	เพิ่มขึ้น 116.67
สอ.กฟภ.	-	1	-
รวม	60	84	เพิ่มขึ้น 40

โดยสรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ในภาพรวมขององค์กร ในปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 40

2) จำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2562)

ปี 2560	60	17 (คิดเป็นร้อยละ 28.33)	43 (คิดเป็นร้อยละ 71.67)
ปี 2561	84	22 (คิดเป็นร้อยละ 26.19)	62 (คิดเป็นร้อยละ 73.81)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้นร้อยละ 40	ลดลงร้อยละ 2.14	เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.14

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบในปี 2561 ลดลงจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 2.14

จากข้อเท็จจริงข้างต้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่า

1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งด้านงานบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา อาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- การเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น ได้แก่ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet และ Mobile Application
- สภาพภูมิอากาศที่แปรปรวน ส่งผลต่อคุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า
- กระบวนการสอบสวนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 62 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 73.81 ของการแจ้งเบาะแสทั้งหมด ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีการร้องเรียนซ้ำและการป้องกันปราบปรามการทุจริตไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2. เรื่องคุณภาพไฟฟ้ายังคงเป็นข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 ของ กฟภ. แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า ในเรื่องของการให้บริการก็มีปริมาณข้อร้องเรียนสูงเป็นลำดับที่ 2 ดังนั้น การแก้ไขปัญหานอกจากจะมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพไฟฟ้าแล้ว ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการด้วย

3. ผลการสืบข้อเท็จจริงจากการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว พบว่า เบาะแสทุจริต มีมูล จำนวน 7 เรื่อง โดยเป็นพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบ ข้อบังคับของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้าง, การแต่งตั้งโยกย้ายพนักงาน, งานบริการ (การดูกงดจ่ายไฟฟ้าและการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า)

4. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนส่งผลให้การรวบรวมข้อมูลมีความครบถ้วน มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. แม้ว่าจำนวนข้อร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา แต่ประสิทธิภาพในการตอบสนองข้อร้องเรียนดีขึ้นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่องร้องเรียนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และติดตามผ่านการใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการกำหนดเป็น KPI ของสายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ทำให้เกิดการตื่นตัวในการกำกับดูแลและเร่งรัดแก้ไขปัญหา

6. ควรกำหนดมาตรการเพิ่มเติมและเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอและพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บูรณาการอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาข้อความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 ให้สายงานยุทธศาสตร์พิจารณาโครงสร้างองค์กร กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเสียงของลูกค้าในภาพรวมขององค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบครบวงจรและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียน และเสียงของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ให้ สายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4 พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงานเพื่อลดจำนวนและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ
- บรรจุหลักสูตรอบรมในหัวข้อ "การเจรจาต่อรอง" ลงในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงานในการเจรจาต่อรองและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน
- เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และพนักงานในสังกัด เป็นประจำทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA – VOC System) เพื่อประโยชน์ในการติดตามของ พนง. PEA

3.3 ให้ สกบ. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ ให้มีความคืบหน้าและได้ข้อยุติโดยเร็ว
- สื่อสาร ถ่ายทอด ให้ทุกหน่วยงานได้ทราบและถือปฏิบัติในเรื่องของ "ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559" เพื่อให้พนักงานรับทราบกระบวนการป้องกัน ควบคุมการทุจริตคอร์รัปชั่น และบทลงโทษ รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส
- เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และคู่มือ "วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ. ปี 2552"

3.4 ให้ ฝคฟ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เช่น การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้า

3.5 ให้ ฝพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)

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

3.7 ให้ กกพ. ร่วมกับสายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 ทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมหัวข้อ ดังนี้

- ขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องลับ
- ขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มาจากผู้ว่าการ
- หลักการคัดกรองข้อร้องเรียน
- การตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทาง PEA Smart Plus
- การพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

พร้อมทั้งจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และสรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายไตรมาส นำเข้าที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำกับดูแล ติดตาม ให้ข้อเสนอแนะ

3.8 ให้ กพล. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- เปิดสิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพิ่มเติมให้กับสายงานในสำนักงานใหญ่ ทั้ง 13 สายงาน (ยกเว้นสายงานการไฟฟ้าภาค 1 – 4 ซึ่งได้มีการเปิดสิทธิ์ให้แล้ว) ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ยกเลิกข้อร้องเรียนที่เข้ามาทางช่องทาง PEA Smart Plus ในปี 2561 จำนวน 1,442 เรื่อง (ช่วงเดือนมกราคม - เดือนสิงหาคม 2561) เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นการทดสอบการใช้งาน Application

3.9 ให้ กวป. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดเฉพาะในส่วนของการตอบสนองข้อร้องเรียนเท่านั้น เนื่องจากจำนวนข้อร้องเรียนเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และไม่สะท้อนประสิทธิผลการดำเนินงานอย่างแท้จริง

3.10 ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับประเด็นที่มีการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเข้ามาปอยครั้ง สื่อสาร ถ่ายทอด ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบมีความเข้าใจและถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ดังนี้

- ประมวลจริยธรรม (สายงาน สวก.)
- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (สายงาน อ.)
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล (สายงาน ท.)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 – 3.10 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบ
ตามข้อ 3.1- 3.10 ต่อไป

18 ก.พ. 2562
รฝ.กรก.(ค)
กกพ.

(นางบุษกร ศรีตัดดีชาติ)
รผก.(วก.)
- 4 ก.พ. 2562

เห็นชอบตามเสนอ

(นายสมพงษ์ ปริมปรมุ)
ผกพ.
15 ก.พ. 2562

18 ก.พ. 2562 แปล. กกพ. โพร. 6166, 6168

สิริรัตน์ ดุลยกาศัยร์

(นางสิริรัตน์ ดุลยกาศัยร์)
รก.กพ. รักษาการแทน อก.กพ.

เรียน รผก.(วก) ผ่าน อส.วก. 31 ม.ค. 2562

เพื่อโปรดพิจารณา ผวก. ให้ความเห็นชอบ
ตามข้อ 3.1-3.10 ต่อไป

(นางศศิการวรรณ พรหมกสิกร)
รฝ.วร. รักษาการแทน อผ.วก.
30 ม.ค. 2562

- รก. กพ. แทน
- ผปส.

(น.ส.บุษบาณ เหมหริ)
ธุรการ กพล.
18 ก.พ. 2562

สำนักงาน
วันที่ 9 พ.ค. 60 เวลา 13.52
เลขที่รับ 6719

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.13(วก.)/ประธานคณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ถึง ผวก.
เลขที่ กกท.(ปส) 1332/2560 วันที่ 29 กันยายน 2560
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 อนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยให้ใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ปี 2558 (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ก) 122/2560 สั่ง ณ วันที่ 24 เมษายน 2560 แต่งตั้งคณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ วางแผน กำหนดแนวทางติดตามผลและประเมินผลการทบทวนปรับปรุงคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รวมถึงชี้แจงคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะทำงานทบทวนคู่มือฯได้ประชุมทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." ทั้งหมด 3 ครั้ง โดยสรุปได้ดังนี้

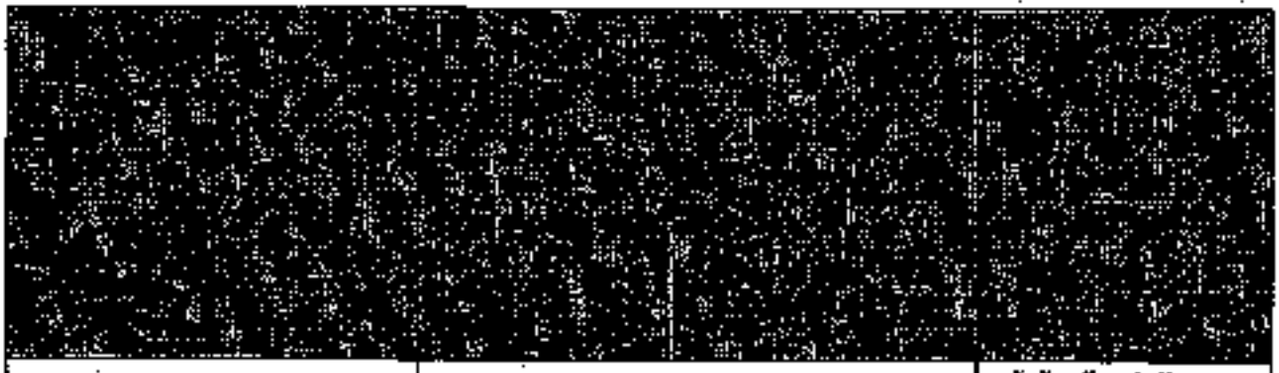
การประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 4 - 5 พฤษภาคม 2560 คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อทบทวนคู่มือฯ (เอกสารแนบ 3) ดังนี้

พฤษภาคม 2560	- ประชุมคณะทำงานทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 1/2560
มิถุนายน 2560	- ทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - กลุ่มย่อยจัดทำแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องขอ, แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส และทุจริตประพฤติมิชอบ
กรกฎาคม 2560	- ประชุมคณะทำงานทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 2/2560 - เริ่มปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน

สิงหาคม 2560	- ประชุมคณะทำงานทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 3/2560 - ปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ
กันยายน 2560	- เสนอ ผวก. ขออนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - อบรมการใช้ระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน
ตุลาคม – ธันวาคม 2560	- ชี้แจงคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."
มกราคม 2561	- ประกาศใช้คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - ประกาศการยกระดับคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน

การประชุมครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560 (เอกสารแนบ 4) และครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2560 (เอกสารแนบ 5) คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้พิจารณารายละเอียดและทบทวนเนื้อหา เพื่อให้คู่มือฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์, ช่องทาง, คำนิยาม/คำจำกัดความ, ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบ, การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน, แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือการปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ในปี 2561 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด



			- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 2ชั่วโมง(ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

นอกจากนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ยังได้เพิ่มเติมเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุมเกณฑ์ชี้วัดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

1) ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.
2) การพิจารณาคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
3) ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
4) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)
5) ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
6) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
   - แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
   - แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
   - แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
   - บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า
7) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

รวมถึงได้ทบทวนการจัดวางระบบ CPN e-One Portal Service ที่ได้นำออกใช้งานตั้งแต่ปี 2558 ให้ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวให้ครอบคลุมและรองรับการบริหารจัดการการรับฟังเสียงของลูกค้าที่นอกเหนือจากข้อร้องเรียน กล่าวคือเพิ่มเติมฟังก์ชั่นการใช้งานเรื่องความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยเปลี่ยนชื่อจากระบบ CPN e-One Portal Sevice เป็นระบบ "รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)"

ทั้งนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้ร่วมกันปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์
2) ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.
3) ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า
4) คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า
5) ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ
6) ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
7) การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน
8) การพิจารณาคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
9) ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
10) แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
11) แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
12) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)
13) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ.
14) ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
15) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
   - แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
   - แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
   - แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
   - บันทึกการขึ้นจองเสียงของลูกค้า
16) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบ ทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 ยกเลิกคู่มือ "การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA" ปี 2557 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557

3.2 อนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) (เอกสารแนบ 6) โดยเริ่มใช้ ตั้งแต่ 1 มกราคม ปี 2561 เป็นต้นไป ทั้งนี้บรรดาคู่มืออื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคู่มือนี้ให้ใช้คู่มือนี้แทน

3.3 ให้ ฝพท. พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า นำออกใช้งานได้ด้วยความเรียบร้อย ภายในเดือนพฤศจิกายน ปี 2560

3.4 ให้ ฝพท. และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานตามข้อร้องเรียน (P5) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด 3 (การมุ่งเน้นลูกค้า) ให้สอดคล้องตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ระดับหน่วยงานในแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ภายในเดือนมีนาคม ปี 2561

3.5 ให้ กกท. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ภายในเดือน ธันวาคม 2560

3.6 ให้ กกท. ดำเนินการจัดพิมพ์คู่มือฯเพื่อแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ กฟฟ.ทุกแห่งทั่วประเทศ

3.7 ให้ยกเลิกคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ พ.(ก) 122/2560 สั่ง ณ วันที่ 24 เมษายน 2560 แต่งตั้งคณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เนื่องจากได้ดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.7 ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....ประธานคณะทำงาน
(นายชาติชาย ภูมรินทร์)
ผชช.13 (วก)

อนุมัติตามเสนอ

(นายเฉลิมศักดิ์ คติวัยแก้ว)
ผวก.
- ๕ ก.ค. ๒๕๖๐

ลงชื่อ.....รองประธานคณะทำงาน
(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
รฝ.วธ.(ภ3)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางสาวิภา อัมพรสิทธิกูล)
รฝ.วก.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(น.ส.พัชรมณี เย็นมั่นคง)
อก.สอ.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายนราชัย จั่วแจ่มใส)
อก.บล. (กฟต.1)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางสาวรวรรณ หรหมกสิกร)
อก.กท.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายศราวุฒิ พัฒนชัย)
อก.บว. ฝวธ.(ภ2)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางดุสิตา เศรษฐบุปผ์)
หผ.สฟ. กบท.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางปวิญญา จิตต์ทมั่น)
หผ.ลส. กบว.(ภ1)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายวรบุตร เอี่ยมสิริสา)
หผ.ลธ. กบว.(ภ4)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
ทผ.ปจ. กบว.(ภ3)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายธรรมนูญ อุปรโคตร)
ทผ.ลส. ภบล.(ภฟอ.1)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายภัทรพล วงษ์ธรรมวัฒน์)
ทผ.ลส. กบล.(ภฟอ.2)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายสุรพงษ์ ธีมะจริญผล)
ทผ.ลส. กบล.(ภฟก.2)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายณเดช ไกยบันดิ์)
ทผ.ลส. กบล.(ภฟต.3)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายวัชระ แสนสุข)
ชผ.ลส. กพล.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายณัฐพงศ์ โพธิพรต)
ชผ.ผร. กบล.(ภฟน.2)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางวิภาสิริ วรานุสันติกูล)
ชผ.ลส. กบล.(ภฟน.3)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายอภิรัตน์ เจตบำเพ็ญกูล)
ชผ.ลส. กบล.(ภฟก.1)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางอาภรณ์ ชนะบางแก้ว)
ชผ.ลส. กบล.(ภฟต.2)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายตนัย จอดบุญ)
นกต.6 ผลส. กบล.(ภฟน.1)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายจอมเวทย์ กลั่นวารี)
วศก.5 ผลส. กบล.(ภฟอ.3)

ลงชื่อ.....เลขานุการคณะทำงาน
(นางสิริวัฒน์ คุลยภาพัชร์)
ชก.กพ.

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(น.ส.นัฐพร ประภักดี) คณะทำงาน
นบท.6 ผบ.ส.กพ.

กพ.(ปส)
โทร. 6163,6168 (1)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

State Enterprise Assessment Model : SE-AM

คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่

TRIS

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่

State Enterprise Assessment Model : SE-AM

2.4

2.4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)

เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบเรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

วัตถุประสงค์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

1. เพื่อศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำ ปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

2.4

กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

Apply Allgn Formulate

2.4 หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของรัฐวิสาหกิจประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญ 8 ด้าน ประกอบด้วย

Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร		
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning) 3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)** 3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)** 3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ 3.3.2 การรายงานผล 3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า

1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด	
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด	
2. การจำแนกลูกค้า	**3. การรับฟังลูกค้า**
2.1 การจำแนกลูกค้า	3.1 การรับฟังลูกค้า 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	**5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า**
4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	5.1 การสนับสนุนลูกค้า 5.2 การสร้างความผูกพัน 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

โดยสามารถแสดงหลักเกณฑ์ประเมินย่อยของหลักเกณฑ์ประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ ได้ดังนี้

หัวข้อ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
Module 1: การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 5)
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 4)
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35	3.1 การวางแผน (Planning) (น้ำหนักร้อยละ 15) 3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing) (น้ำหนักร้อยละ 10) 3.3 การติดตามและรายงานผล (น้ำหนักร้อยละ 10)
Module 2: การบริหารจัดการลูกค้า	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	10	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (น้ำหนักร้อยละ 10)
2. การจำแนกลูกค้า	5	2.1 การจำแนกลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5)
3. การรับฟังลูกค้า	10	3.1 การรับฟังลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี (น้ำหนักร้อยละ 5)
4. การพัฒนาและนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ	10	4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำหนักร้อยละ 10)
5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	15	5.1 การสนับสนุนลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.2 การสร้างความผูกพัน (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน (น้ำหนักร้อยละ 5)
รวม	100	

2.4

5.3 การจัดการข้อร้องเรียน (น้ำหนักร้อยละ 5)

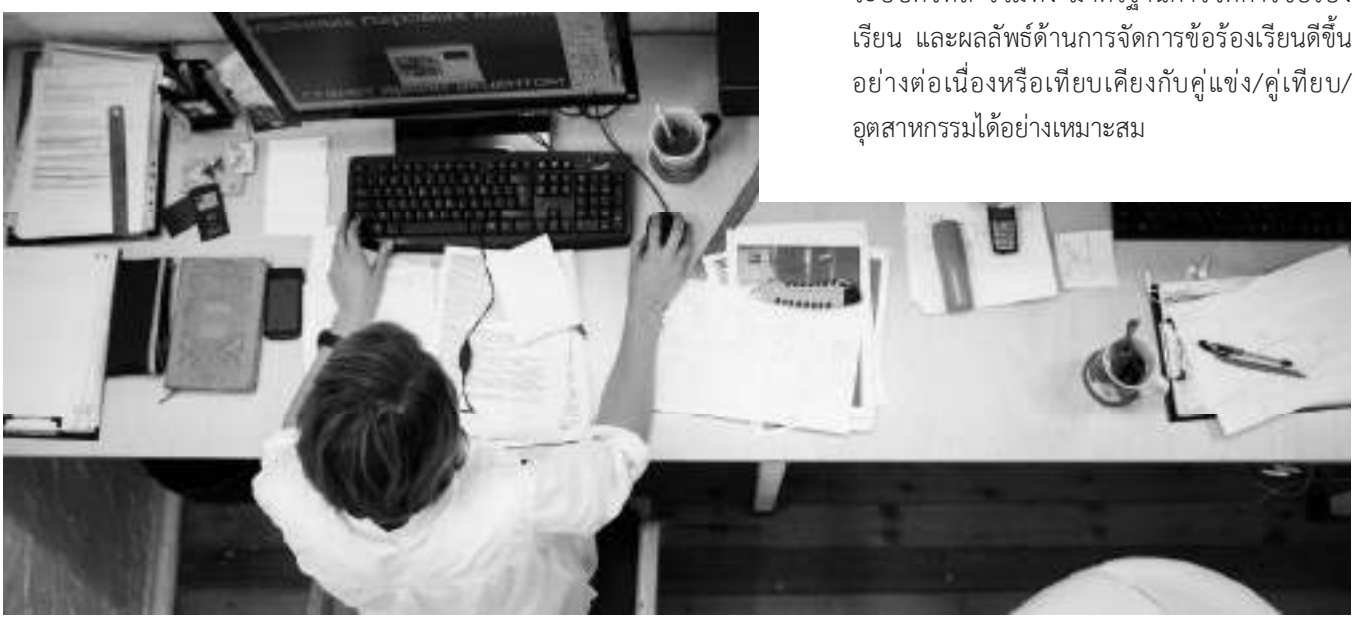
ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายและกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

ระดับ 2 นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) มีองค์ประกอบ และมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน

ระดับ 3 รัฐวิสาหกิจดำเนินการเผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกรัฐวิสาหกิจ ผ่านช่องทางที่สำคัญ เช่น ป้ายประกาศบริเวณพื้นที่ขายหรือพื้นที่ให้บริการ สัญญาให้บริการ คู่มือการใช้งานสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ และฉลากหรือหีบห่อสินค้า ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ หรือผู้ส่งมอบของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงกำหนดแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด รัฐวิสาหกิจมีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการ ติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

ระดับ 4 ตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐวิสาหกิจและสอดคล้องกันทั้งในระดับองค์กร ระดับสายงาน ระดับฝ่ายและระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานและระดับผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามเป้าหมายรัฐวิสาหกิจ มีระบบสารสนเทศสำ รับบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าที่รวบรวมจากทุกจุดที่ให้บริการหรือทุกจุดที่รัฐวิสาหกิจมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของแต่ละกลุ่มลูกค้า

ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจมีการประเมินประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน ที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อนำไปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล รวมทั้ง มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียนดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเทียบเคียงกับคู่แข่ง/คู่เทียบ/อุตสาหกรรมได้อย่างเหมาะสม



2.4

หมายเหตุ :

• รัฐวิสาหกิจควรจัดให้มีช่องทางข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ โดยช่องทางร้องเรียนที่รัฐวิสาหกิจจัดไว้ให้ลูกค้าหรือผู้ร้องเรียนต้องสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน

• นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ (Purpose) ขอบเขต (Scope) และข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ (Organizational commitment)
2) คำนิยาม หรือ อภิธานศัพท์ (Term & Definition)
3) ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate) การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond) และการแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)
4) ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) ครอบคลุม ดังนี้

- ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน (Receipt) การตอบรับ (Acknowledgement) การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial assessment addressing) การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ (Providing reasons for decisions) การปิด การบันทึก การชดเชย/แก้ไขข้อผิดพลาดและการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Record keeping, redress review)
- เส้นทางการสอบทาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร (เช่น คู่ค้า คู่ความร่วมมือ หรือหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานกำกับดูแล (Avenue of Reviews)
- ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากรแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (Levels of Compliant handling)
- กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง
- นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน
- ภาระหน้าที่ (Accountability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน (Analysis and evaluation of complaints) การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน (Monitoring) และการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)

• กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวปฏิบัติที่ดีต้องมีลักษณะแบบปิด (Closed-Loop Process) กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้ร้องเรียนและจะถือว่าสิ้นสุดก็ต่อเมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขจนลูกค้าหรือผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ

รัฐวิสาหกิจควรประยุกต์ใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของรัฐวิสาหกิจตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ถึง เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ., สวก., กฟฉ.1
เลขที่ กภก.(ปป) 1466 /2564 วันที่ 3 ธันวาคม 2564
เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564

เรียน เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ., รผก.(ทุกท่าน) และ ผชก.(ฉ1)

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 ซึ่งฝ่ายเลขานุการฯ ได้สรุปมติที่ประชุมฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดย ผวก. ได้ให้ความเห็นชอบมติที่ประชุม และมีข้อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ จึงขอแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุม และข้อสั่งการดังกล่าว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ทั้งนี้ สำหรับมติที่ประชุม วาระ 7.1.1 ข้อ 3 ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน ไปยัง กปก. ภายในวันที่ 4 ม.ค. 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางคลิวิภา อัมพรสิทธิ์กุล)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการบริหารของ กฟภ.

แผนกประชุมคณะกรรมการบริหาร
โทร 5195

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
เลขที่รับ 2418 วันที่ 30/11/64

ผู้ว่าการ
วันที่ 30 ธ.ค. 2564
เลขที่รับ 4331

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
ประจำผู้ว่าการ
เลขที่รับ 2795 วันที่ 30/11/64

กองกิจการคณะกรรมการ
เลขที่รับ 1453 วันที่ 3/12/64

ฝวก.(วก)
เลขที่ 11795
วันที่ 1 ธ.ค. 2564
เวลา 9.33 น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกก. ถึง ฝวก.

เลขที่ กกก.(ปบ) 1453 /2564 วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

เรื่อง มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ในการประชุมครั้งที่ 13/2564

เรียน อฝ.วก. ผ่าน รฝ.วก.(ร) 30 พ.ย. 2564

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ ครั้งที่ 13/2564 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 โดยมีมติที่ประชุมฯ ที่เห็นสมควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

ในการนี้ กกก. ขอสรุปมติที่ประชุม ในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564 รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากคณะกรรมการบริหารฯ แก้ไขมติที่ประชุมในภายหลัง กกก. จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบต่อไป

(นางอริญญา เชื่อมสุข)
อก.กก.

เรียน รผก.(วก)(พ) ผ่าน ผรก.(วก)(ค) 30 พ.ย. 2564

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวภ. ให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

(นางสาราวรรณ พรหมกสิกร)
อฝ.วก.
30 พ.ย. 2564

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

(นางพิบูลรัชต์ วงศ์สมาย)
รผก.(วก)
- 1 ธ.ค. 2564

แผนกประชุมคณะกรรมการบริหาร
โทร. 5195

(นายศุภชัย เยกอุ่น)
ผวก.
- 3 ธ.ค. 2564

ฝกก.
= 3 ธ.ค. 2564
รผก.กก.(ปบ)
รก.รฝ.(ร)
ผปบ.

รฝ.กก.(ร)
กกก.
(พพ)
= 3 ธ.ค. 2564

- 3 ธ.ค. 2564

<u>วาระที่ 1</u> **<u>เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ</u>**

ประธานกรรมการบริหาร แจ้งว่า มีการประกาศพบเชื้อไวรัส COVID-19 กลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ คือ โอไมครอน (Omicron) แหร่ระบาดในแถบยุโรป จึงองค์กรอนามัยโลก (WHO) ได้กำหนดให้เป็นไวรัสสายพันธุ์ที่น่ากังวล และต้องเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ภาครัฐได้เตรียมแผนยกระดับความเข้มข้นในการเฝ้าระวังเข้าประเทศ เช่นเดียวกับทวีปหรือภูมิภาคอื่น ๆ จึงขอให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง กฟก. ติดตามข่าวสาร และปฏิบัติตัวตามแนวทางการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างเคร่งครัด

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ

มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร กฟภ.
ครั้งที่ 13/2564
เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2564

วาระที่ 6.1.2 ขอความเห็นชอบแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรม และจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

มติที่ประชุม
1. เห็นชอบ นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.
2. ขอให้ปรับแผนการติดตั้ง EV Charging Station ให้แล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนด เพื่อตอบสนองการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและสร้างความเชื่อมั่น ให้กับประชาชนในการตัดสินใจใช้งานรถยนต์ไฟฟ้า (EV)
3. ขอให้พิจารณา Business Model ในการติดตั้ง EV Charging Station ให้ส่วนราชการอย่างมีความเหมาะสม โดยอาจพิจารณาให้ส่วนราชการตั้งงบประมาณคืนค่าลงทุนหลังติดตั้งแล้วเสร็จ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม
4. ขอให้พิจารณาทบทวนมาตรฐานระบบไฟฟ้าสำหรับที่พักอาศัย ให้สามารถรองรับการติดตั้งและใช้งาน EV Charger ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการกระตุ้นการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า
5. ขอให้มีการพัฒนาระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้งาน EV Charging ในที่พักอาศัย รวมทั้งเร่งดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องดังกล่าว
6. ขอให้พิจารณาแนวทางให้ บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ดำเนินธุรกิจด้าน EV Charger หรือ Wall Box ที่ติดตั้งในที่พักอาศัย ซึ่งอาจสามารถดำเนินธุรกิจได้ในทุกภูมิภาค รวมถึง กทม. และเขตปริมณฑลด้วย
7. ขอให้เร่งรัดการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า (Data Cleansing) ให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับระบบทะเบียนราษฎร์

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ธต)
ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.(ธต) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 2, 3, 5 - 7
รผก.(วศ) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 4
รผก.(วก)(เขมรัตน์) และ รผก.(ย) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 6

กองเลขานุการคณะกรรมการ

วาระที่ 6.3.4 ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านนวัตกรรมของ กฟภ. พ.ศ. 2563 – 2567 ประจำปี 2564 ไตรมาสที่ 3

มติที่ประชุม

1. รับทราบและนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.
2. ขอให้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนให้ใช้งาน e-tax invoice / e-receipt อย่างแพร่หลายต่อเนื่อง
3. ขอให้พัฒนาช่องทางการชำระเงินของระบบ PEA Volta ให้หลากหลาย เช่น สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้ เป็นต้น
4. ขอให้ดำเนินการในเรื่องลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างครบวงจร อย่างเช่น การจัดทำ Carbon Credit Trading และการจัดกิจกรรมปลูกป่า ซึ่งควรประสานกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก่อน เพื่อทำให้การดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ว)

ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.(บ) พิจารณาดำเนินการตามข้อ 2
รผก.(ธต) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 3
และ รผก.(ย) พิจารณาดำเนินการตามข้อ 4

กองกิจการคณะกรรมการ

วาระที่ 6.1.1 ขอความเห็นชอบนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

มติที่ประชุม
1. เห็นชอบ นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.
2. ขอให้สรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) ที่แสดงให้เห็นถึงสถิติการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยในส่วนการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) ให้สรุปข้อมูลด้วยว่ามีมูลหรือไม่มีมูลกี่เรื่อง และนำเสนอประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ กฟภ.

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ธต)
ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.(ธต) และ รผก.(ย) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 2

มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร กฟภ.
ครั้งที่ 13/2564
เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2564

วาระที่ 7.1.1 รายงานสถานะการดำเนินงานในภาพรวมของแผนงาน/โครงการ (การเซ็นสัญญา) ที่อนุมัติงบลงทุนในปี 2564 แล้ว และประมาณการการเบิกจ่ายงบลงทุน ณ สิ้นปี 2564

มติที่ประชุม

1. รับทราบ
2. ในกรณีโครงการ/แผนงาน ที่พิจารณาว่าจะยังไม่ดำเนินการภายในปี ขอให้นำเสนอขอยกเลิกแผนงาน/โครงการดังกล่าว ออกจากแผนการเบิกจ่ายงบลงทุนประจำปี เพื่อไม่ให้กระทบต่อผลการเบิกจ่ายงบลงทุนในภาพรวม
3. ขอให้พิจารณาจัดทำหลักเกณฑ์การจัดทำสัญญา หลังจากได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีกรอบระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน
4. ขอให้รายงานสถานการณ์เบิกจ่ายงบลงทุนให้คณะกรรมการบริหารของ กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ. ทราบทุก 4 เดือน

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(บ)

ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.ทุกสายงาน พิจารณาดำเนินการตามข้อ 2
รผก.(บก) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 3
และ รผก.(บ) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 4

กองกิจการคณะกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. ทุกเขต
เลขที่ กลพ.(จข) 428 /2564 วันที่ 29 กรกฎาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

เรียน รผก.(ทุกสายงาน) , ผชก.(ดท) , ผชก.(ตภ) และ อก.บล. ทุกเขต

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 อนุมัติใช้ “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 โดยให้ทุกหน่วยงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามคู่มือดังกล่าว (เอกสารแนบ) และ กลพ. ได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้บริหารจัดการเสียงของลูกค้า ประเภทข้อร้องเรียน (ด้านการบริการ) นั้น

ในการนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน กลพ. ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน/ปรับปรุง “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 3) โดยขอความอนุเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า จากทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. ทุกเขต ตอบแบบสอบถามฯ ดังกล่าว ให้แล้วเสร็จภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2564 (สแกน QR Code ด้านล่าง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อก.ลพ.

เอกสารแนบ

แบบสอบถาม

ผจข./กลพ.
โทร. 6737 ส่งมา

ฝรก.(รส)
เลขรับที่ ๙๖๔/๒๕๖๔
วันที่ 15 มี.ค. 2564

ด่วนที่สุด ที่ 167
วันที่ 14 มี.ค. 2564

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สวก.(ย)
วันที่รับ 15 มี.ค. 2564
เวลารับ 9:46
เลขรับที่ 279

สำนักงานผู้อำนวยการ
รับที่ 183
วันที่ 15 มี.ค. 64
เวลา 14:07 น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก อฝ.ลส./เลขานุการ ศปท.PEA
เลขที่ กกท.(ปส) 49 /2564
ถึง รผก.(ย)/ผู้อำนวยการ ศปท.PEA
วันที่ 13 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทาง "การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)" โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

เรียน รผก.(ย)/ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) ผ่าน ผชก (ย)/รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (เอกสารแนบ 1) ประกอบด้วย

- การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (งานบริการ)
- การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการทบทวนคู่มือฯ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

1.2 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 3/2563 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2563 เห็นชอบกรอบโครงสร้างองค์กรระยะ 5 ปี (2563 - 2567) และตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2563 อนุมัติปรับโครงสร้างการบริหารงานของ กฟภ. ระยะที่ 1 จัดตั้งสายงานธุรกิจและการตลาด (สายงาน ธต) เพื่อรองรับงานลูกค้าและการตลาดในภาพรวมสำหรับธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (เอกสารแนบ 2)

1.3 ตามหนังสือที่ กกท.(ปส) 35205/2563 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2563 โอนงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (งานบริการ) และส่งมอบคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้สายงาน ธต. โดยคงงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ) ไว้ที่ กกท. ฝลส. ตามเดิม (เอกสารแนบ 3)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กฟภ. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) ตั้งแต่ปี 2558 โดยมีหน้าที่สำคัญ คือ รับเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน กฟภ. และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการแจ้งเบาะแสดังกล่าว ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติตามคู่มือข้อ 1.1 โดยมี รผก.(ย) ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และ อฝ.ลส. ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ ศปท.PEA ตามคำสั่ง กฟภ ที่ พ (ก) 1074/2563 สั่ง ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2563 (เอกสารแนบ 4)

2.2 กกท. ฝลส. (ฝ่ายเลขานุการ ศปท.PEA) ได้จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สตภ., ฝอก.(ภ1-4) และ ภพล.) เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2563 เพื่อพิจารณาทบทวน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ) พร้อมทั้งพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้สอดคล้องตามโครงสร้างองค์กรปัจจุบัน และเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.3 กกท. ฝลส. ได้ปรับปรุงเนื้อหาใน **"คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)** โดยได้เพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

1) ความเป็นมาของ ศปท.PEA
2) วัตถุประสงค์ของ ศปท.PEA
3) อำนาจหน้าที่ของ ศปท.PEA
4) ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)
5) กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)
   - แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)
   - แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)
   - แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน ประธานคณะกรรมการ กฟภ.
6) สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
7) บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ
8) มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

2.4 กกท. ฝลส. ได้ร่วมประชุมกับ ฝลต. และ ฝลส. เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2564 เพื่อหารือแนวทางการทบทวน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยที่ประชุมมีมติให้ กกท. ฝลส. จัดส่งแนวทาง "การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)" ที่ได้นำเสนอขอความเห็นชอบจาก รผก.(ย) เรียบร้อยแล้ว ให้ รผก.(ธต) เพื่อรวบรวมนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ต่อไป

3. ข้อพิจารณา

ในการนี้ เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จึงเห็นควรขอความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 แนวทาง "การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)" โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) (เอกสารแนบ 5)

3.2 จัดส่งแนวทางตามข้อ 3.1 ให้ รผก.(ธต) เพื่อนำไปผนวกรวมไว้ใน "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." และนำเสนอขออนุมัติ ผวก ในภาพรวม ต่อไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ หากเห็นชอบ โปรดแจ้ง รผก.(ธต) ทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน รผก.(จต)
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายภาณุมาศ ธีมสุวรรณ)
รผก.(ย)
กกท.(ปส) 15 มี.ค. 2564
โทร. 6168

(นายสมศักดิ์ สุขสุลาภ)
อฝ.ลส.
เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายชาติชาย ภูผริเทวี)
รองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด
15 มี.ค. 2564

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม
วันที่ 21 ธ.ค. 2564
เลขรับที่ 4459

อ้างถึง กลพ.(จข) 777/2564

เรียน อกลพ.

ตามหนังสือที่อ้างถึง กลพ. ให้ ฝสส. ตรวจสอบข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดส่งให้ กลพ. ภายในวันที่ 22 ธันวาคม 2564 นั้น

ในการนี้ ฝสส. ขอแก้ไขรายละเอียดในส่วนของคำจำกัดความ ดังนี้

- "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ หรือส่งผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ตามระบบงานที่สำคัญ ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับ/ภาครัฐ 2) ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า 3) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม 4) สื่อมวลชน 5) พันธมิตร 6) คณะกรรมการ 7) พนักงาน/หน่วยงานภายใน 8) บริษัทในเครือ 9) คู่เทียบ/คู่แข่งขัน (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายสถาพร สว่างแสง)
อฝ สส.
21 ธ.ค. 2564

คำจำกัดความ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ซึ่งมีความสำคัญ ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับ/ภาครัฐ 2) ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า 3) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม 4) สื่อมวลชน 5) พนักงาน 6) คณะกรรมการ 7) พันธมิตรทางธุรกิจ 8) บริษัทในเครือ 9) คู่แข่ง/คู่เทียบ

คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำอธิบาย
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ร้องเรียน ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
3	ร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน ทั้งในด้านงานบริการลูกค้า , ด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. , ด้านจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา, ด้านผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน, ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม และด้านอื่น ๆ

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS ของ กฟภ. แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหลัก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล / ภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน, สำนักงบประมาณ สคร. กกพ.) 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ เทศบาลฯ ฯลฯ) 1.3 ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. 2.2 ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟภ.
3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ กฟภ. กำหนด 3.2 นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. 3.3 ประชาชนทั่วไป

กพส.
รับที่ 21 ธ.ค. 2564
เลขรับที่ 3307

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ฝสส.

เลขที่ กลพ.(จข) 7.7ๆ /2564 วันที่ 20 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน อฝ.สส.

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการอย่างมีระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด กลพ. จึงจะดำเนินการปรับปรุงเนื้อหา "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ให้ถูกต้องตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ กลพ. ขอความอนุเคราะห์ ฝสส. ตรวจสอบข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในส่วนที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ก่อน กลพ. นำเสนอขออนุมัติคู่มือฯ ถึง ผวภ. หากมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง โปรดส่งข้อมูลให้ กลพ. ภายในวันที่ 22 ธันวาคม 2564 ทั้งนี้ กลพ.ได้มีการประสานงาน ฝสส. ในเบื้องต้นแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นายทรงศักดิ์ สกุลบัยมพร)
อก.ลพ.

เรียน อก.พส.
เพื่อโปรดทราบ
และดำเนินการ ๆ

- ผชผ. ดำเนินการ.

(นางสาวจันจิรา ศิริวรรณ)
ว.ก.พส. รักษาการแทน อก.พส.
21 ธ.ค. 2564

ผชพ. กลพ.
โทร 6737

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก อก.วร. ถึง กบล.,กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส.,กฟย.,กพล.,กลพ.

เลขที่ กวร.(พจ.)556/2564 วันที่ 09 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขอแจ้งกำหนดการเริ่มใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare)

เรียน อก.บล.(ทุกเขต), ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3, ผจก.กฟส., ผจก.กฟย.,อก.พล.,อก.ลพ

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2564 (หนังสือ กวร. เลขที่ กวร.(พจ.) 477/2564) (เอกสารแนบ) อนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) นั้น

ในการนี้ กวร. ขอแจ้งกำหนดการเริ่มใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) โดยเริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป สามารถเข้าใช้ งานระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า ผ่าน https://vcare.pea.co.th/vcare และเข้าใช้งานระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า สำหรับพนักงานการไฟฟ้าที่เกี่ยวข้อง ผ่าน https://vcare.pea.co.th/vcare/management โดยใช้ Username/Password ส่วนบุคคลของ การไฟฟ้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จักรเพชร

(นายจักรเพชร มัทราช)
อก.วร.

เรียน หผ.ปบ.,หผ.บค
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายนิรุทร์ สังข์ทอง)
รจก.(ท) กฟจ.ปน. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปน.
09 ธ.ค. 64

เรียน รจก.(ท), หผ.ปบ, หผ.บค
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

เรียน หผ.บต,หผ.กป.
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายประสาร เอียดคง)
ผจก.กฟส.อ.สงห.
09 ธ.ค. 64

เรียน หผ.บค.,หผ.ปบ. และ กฟฟ.ในสังกัด
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

24/12/2564 14:51:08

ผู้ว่าการ
วันที่ - 5 พ.ย. 2564
เลขที่รับ 3908

ฝวร.(ว)
เลขทะเบียน 4141
เลขที่เอกสาร
วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
วางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า
เลขที่รับ 4150
วันที่ ๒๐ พ.ย. ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวร. ถึง ฝวร.

เลขที่ กวร.(พจ.) ๔๗๗/๒๕๖๔ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare)

เรียน อฝ.วร.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือ กนพ. ด่วนมาก เลขที่ กนพ.(ปข.) ๓๕๓๓๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๑) แจ้งสรุปประเด็นข้อสั่งการที่สำคัญของ ผวก. ในการประชุมผู้บริหารระดับสูง (บส.) ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๓ ผ่านระบบ eSpace เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ลำดับที่ ๔ มีข้อสั่งการให้ กฟภ. มีเครื่องมือสำหรับใช้ในการตอบสนองและการแก้ไขปัญหาสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. โดยมอบหมายให้ รผก.(ว) รับผิดชอบในส่วนของการกำหนดแนวทางและเครื่องมือที่จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบสถานะเกี่ยวกับ ปัญหาเรื่อง แรงดันไฟฟ้าตก โดยทุกเขตต้องมีการไฟฟ้าต้นแบบ ภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ และประกาศใช้งานทั่วประเทศภายในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ (หนังสือ กวร. เลขที่ กวร.(วร.๒)๓๕๑๑๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๓) (เอกสารแนบ ๒) และอนุมัติ รผก.(ว) ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ (หนังสือ กวร. เลขที่ กวร.(วร.๒) ๓๕๒๑๙/๒๕๖๓) (เอกสารแนบ ๓) อนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางและการติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ทีมพัฒนาโปรแกรม และคณะทำงานย่อยฯ เพื่อกำหนดแนวทางและเครื่องมือในการติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก

๑.๓ ตามอนุมัติในหลักการ รผก.(ว) ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔ (หนังสือ กวร. เลขที่ กวร.(พจ.) ๑๙๑/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔) (เอกสารแนบ ๔) ให้ดำเนินการจ้างบริษัท จีไอเอส จำกัด พัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก โดยวิธีเฉพาะเจาะจง (๕) วงเงิน ๑,๘๑๙,๐๐๐.- บาท (หนึ่งล้านแปดแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ทั้งนี้ ให้ กปง. พิจารณาจัดสรรงบประมาณ และ กวร. ดำเนินการจ้าง

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามหนังสือ กนต.(สน) ๖๕๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ (เอกสารแนบ ๕) จัดทำสัญญาจ้างบริษัท จีไอเอส จำกัด พัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก สัญญาเลขที่ จ.๘๖/๒๕๖๔ (เอกสารแนบ ๖) โดยมีรายละเอียดการพัฒนาโปรแกรมประกอบด้วย

๒.๑.๑ ระบบรับคำร้องและติดตามข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ในรูปแบบ Web Application แบบ Responsive และรองรับ OWASP

๒.๑.๒ จัดทำคู่มือการใช้งานและอบรมการใช้งานระบบ

๒.๒ ปัจจุบันสถานะการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ได้มีการจัดอบรมการใช้งานโปรแกรมให้การไฟฟ้าหน้างาน ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๔ และครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔ ผ่าน Video conference และ

Youtube...

Youtube streaming เพื่อให้พร้อมสำหรับการใช้งานทั่วประเทศ พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือการใช้งานเรียบร้อยแล้ว

๒.๓ ตามสรุปประชุมคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางและการติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ (หนังสือ กวร.(พจ)๔๕๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ เอกสารแนบ ๗) มีมติให้ทีมพัฒนาเสนอขออนุมัติหลักการใช้งานโปรแกรมฯ จาก ผวก. ต่อไป

๒.๔ ตามหนังสือ กมส.(ตป.)๔๐๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ (เอกสารแนบ ๘) แจ้งผลการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยและช่องโหว่ของโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ซึ่งผลการตรวจสอบความปลอดภัยระบบดังกล่าว อยู่ในระดับที่สามารถนำระบบออกใช้งานได้

๒.๕ ตามอนุมัติ รผก.(ทส) ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ (หนังสือ กวร.(พจ.)๔๖๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เอกสารแนบ ๙) อนุมัติให้ใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare)

๒.๖ โปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) เป็นส่วนหนึ่งของระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC system) ซึ่งหน่วยงาน กลพ. ฝลต. เป็นผู้ดูแลกระบวนการทำงาน (Process owner) และหน่วยงาน กพล. ฝพท. เป็นผู้ดูแลปรับปรุงแก้ไขระบบ

๓. ข้อพิจารณา

กวร. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การขยายผลการใช้งานระบบดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรขออนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมฯ และกำหนดผู้ดูแลโปรแกรมและกระบวนการทำงาน ดังนี้

๓.๑ อนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare)

๓.๒ ให้ กพล. ฝพท. เป็นผู้ดูแลโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก ต่อไป

๓.๓ ให้ กลพ. ฝลต. เป็นผู้ดูแลกระบวนการทำงานและกำหนดสิทธิผู้ใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อขอได้โปรดพิจารณานำเรียน ผวก. พิจารณาอนุมัติในหลักการใช้งานโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) และกำหนดผู้ดูแลตามข้อ ๓.๑ - ๓.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว

ฝวร.

อนุมัติข้อ 3.1-3.3 ตามเสนอ

(นายวิเชียร ปัญญาวานิชกุล)
รผก.(ว)
๑ ๐ พ.ย. ๒๕๖๔

(นายจักรเพชร มัทราช)
อก.วร.

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผวก.
- 9 พ.ย. 2564

เรียน รผก.(ว) ผ่าน ผชก.(ว)
เพื่อขอได้โปรดพิจารณานำเรียน ผวก.พิจารณาอนุมัติในหลักการตามที่ กวร. เสนอ ต่อไป

- 2 พ.ย. 2564

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติในหลักการตามที่ กวร. และ ฝวร. เสนอต่อไป

(นายทรงวุฒิ จันตี)
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนระบบไฟฟ้า
กองวิเคราะห์และวางแผนระบบไฟฟ้า
โทร. ๕๓๘๖ โทรสาร ๕๒๙๙
- ๒ พ.ย. ๒๕๖๔

๑ ๑ พ.ย. ๒๕๖๔

(นายวิเชียร ปัญญาวานิชกุล)
รผก.(ว)
๒ พ.ย. ๒๕๖๔

รายละเอียดการปรับปรุง “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

หัวข้อ	คู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 (เดิม)	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”
ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วยได้เสียทุกกลุ่ม	- ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า แบ่งออกเป็น 4 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1. ทางโทรศัพท์ 2. ข้อมูลส่วนราชการ และเอกสาร 3. สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ ประเด็นข่าวจากส่วนราชการ 4. การรับฟังด้วยปฏิสัมพันธ์	- ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1. การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ. 2. การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical) 3. การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่น ๆ
ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)	- ไม่มี ผังการไหลของกระบวนการ Work Flow Chart (ด้านบริการ)	- ปรับ ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ) ให้เป็นไปตามรูปแบบของ SIPOC
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process Flow Chart) (ด้านบริการ)	-	- ปรับปรุงโดยการเพิ่ม ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process Flow Chart) (ด้านบริการ) ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	-	- เพิ่มตารางอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) (อธิบายตาม ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process Flow Chart) (ด้านบริการ)
วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน(ด้านบริการ)	-	- ปรับปรุงเพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการอธิบาย ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ) มีการอธิบายเรื่องการส่งต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง / การนับจำนวนข้อร้องเรียน / การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบ VOC / การยกเลิกข้อร้องเรียน / การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน - ปรับแก้ข้อมูลในส่วนของการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤตมิชอบ
สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA - VOC System) ด้านบริการ	-	- ปรับปรุงสิทธิ์ผู้ใช้งานให้ตรงกับปัจจุบันมากขึ้น
แผนผังการจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)	-	- ปรับ แผนผังการจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) ให้เป็นไปตามรูปแบบขององค์กร

หัวข้อ	คู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 (เดิม)	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”
แผนผังการจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)	-	- เพิ่ม แผนผังการจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.) ให้เป็นไปตามรูปแบบขององค์กร
แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียนประธานคณะกรรมการ กฟภ.	-	- เพิ่ม แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียนประธานคณะกรรมการ กฟภ. ให้เป็นไปตามรูปแบบขององค์กร
สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA - VOC System) กรณีการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ	-	- ปรับปรุงสิทธิ์ผู้ใช้งานให้ตรงกับปัจจุบันมากขึ้น
ผังการไหลกระบวนการ(Work Flow Chart)ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	- เพิ่ม ผังการไหลกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นไปตามรูปแบบขององค์กร
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002	-	- ปรับปรุงกระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002
ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง "ลับ"	-	-มีการกำหนดการประสานงานกรณีเรื่อง "ลับ" เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการปฏิบัติงาน
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	-แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า (VOC 01) แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (VOC 02) แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการการจัดการเสียงของลูกค้า (VOC 03) บันทึกการชี้แจงของลูกค้า (VOC 04) แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (VOC 05)	-แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (VOC-65-01) แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (VOC-65-02) แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (VOC-65-03)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

"บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."

สายงานธุรกิจและการตลาด
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

อนุมัติ

(ลงชื่อ) .....

(นายศุภชัย เอกอุ่น)

ตำแหน่ง ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 29 ธ.ค. 2564

A-WM-01

คำนำ

“คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ ปี 2557 โดยได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time

ในปี 2563 กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด ได้มีการทบทวนคู่มือฉบับปี 2562 เป็น “คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ซึ่งได้ทบทวนและเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เน้นการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านบริการ 2.ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 3.ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังได้มีการปรับปรุงยกกระดับมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งการส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท.มท.)

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด โทร 0-2009-6737

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
สายงานธุรกิจและการตลาด
เดือน ธันวาคม 2564

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ 1
2. คำจำกัดความ 1
   2.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 1
   2.2 การร้องเรียน 2
   2.3 พรบ. กฟภ. 2
   2.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน 3
      2.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ 4
      2.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 6
      2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS 7
      2.4.4 ประเภทและความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8
3. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน 10
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ 11
5. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 17
6. สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 18

<u>การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u> 19

7. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ) 20
8. แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน 22
9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) 23
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 27
11. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. 38
    11.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System 38
    11.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System 38
    11.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน 38
    11.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน 39
    11.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน 40
    11.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus 40
    11.7 การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐภายนอก 40
    11.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ 41
    11.9 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง 41
    11.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ 41
    11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 41
    11.12 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002 42
12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ 43

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 44
13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 45
14. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.) 47
15. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียนประธานคณะกรรมการ กฟภ. 49
16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 50
17. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ 50
18. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 50

การบริการจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 51
19. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 52

ภาคผนวก 54
คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า 55
หนังสือที่ กลพ.(จข) 468/2564 เรื่องแจ้งแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 56
ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-23 58
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002 63
แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) แบบย่อ 70
ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” 72
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 74
แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-65-01) 75
แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-65-02) 76
แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03) 78
หนังสือมอบอำนาจ เลขที่ 78/2561 เรื่อง มอบอำนาจลงนามในหนังสือติดต่อทั่วไป 79
คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application 80
คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบัญชีและการเงินและแนวทางการตอบคำถาม 86

1. <u>วัตถุประสงค์</u>

1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสฯ ได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของ ศปท. PEA

3) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสฯ มั่นใจว่า ศปท. PEA มีกระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบอย่างชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแสฯ อย่างสูงสุด

4) สร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

5) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

6) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

7) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

8)เพื่อให้คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนรับฟังเสียงของคู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA

9) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

10) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน, ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน, มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน

11) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)

2. <u>คำจำกัดความ</u>

2.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“รัฐวิสาหกิจ" หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“ราชการส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

“ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า เลขาธิการพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

2.2 การร้องเรียน

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2540: 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

(1) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(2) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ "หน่วยเหนือ" ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นเช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(3) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

ซึ่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

2.3 พรบ. กฟภ.

“กฟภ.” หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้า โดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ.

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น

“ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่เป็นนิติบุคคลในเครือเดียวกัน” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในเครือเดียวกัน ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรหรือเป็นบริษัทในเครือตามกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันไม่ถึง 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA)

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ หรือส่งผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ตามระบบงานที่สำคัญ ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับ/ภาครัฐ 2) ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า 3) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม 4) สื่อมวลชน 5) พันธมิตร 6) คณะกรรมการ 7) พนักงาน/หน่วยงานภายใน 8) บริษัทในเครือ 9) คู่เทียบ/คู่แข่งขัน

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลการเงิน บัญชีธนาคาร ข้อมูลสุขภาพ ฯลฯ ซึ่งปัจจุบัน กฟภ. ได้มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ระหว่างกัน ดังนั้น จึงถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของ กฟภ. ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ให้ถูกนำไปใช้เกินกว่าวัตถุประสงค์ของธุรกรรมและความจำเป็น

“การร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ.

2.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ร้องเรียน ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
3	ร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน ทั้งในด้านงานบริการลูกค้า , ด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. , ด้านจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา, ด้านผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน, ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม และด้านอื่น ๆ

2.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่น ๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่น ๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่น ๆ
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึงผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
		- แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่น ๆ
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่น ๆ
6. อื่น ๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหน่วย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ขัดข้อง - ก่อสร้างรุกล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่น ๆ

2.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส - การปลอมแปลงเอกสาร - อื่น ๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่น ๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่น ๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน - อื่น ๆ
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญเรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. - อื่น ๆ
6. กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า		- พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง - อื่น ๆ
7. กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร		-
8. อื่น ๆ		-

2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS ของ กฟภ. แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

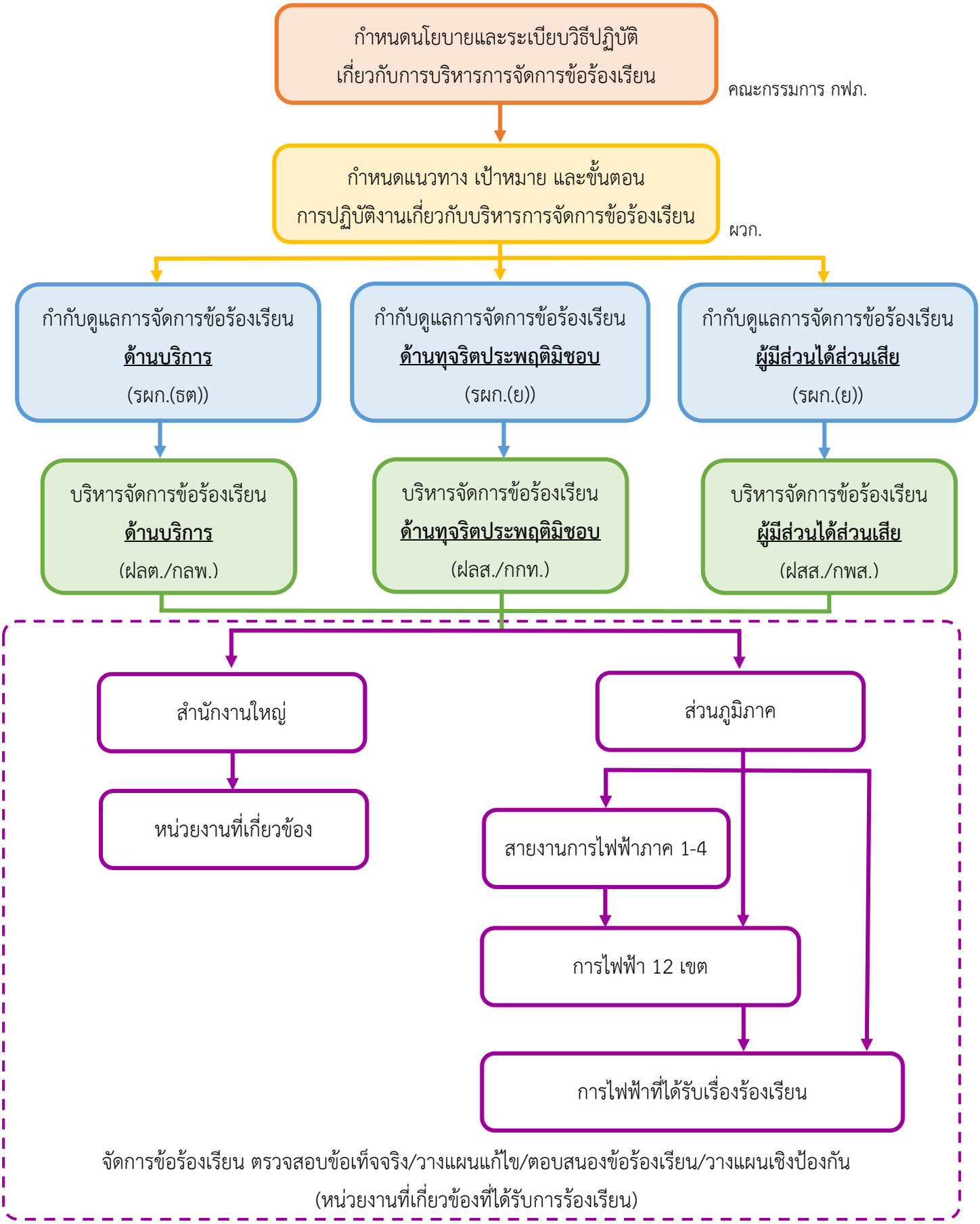
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหลัก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล / ภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน สำนักงบประมาณ สคร. กกพ.) 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ เทศบาลฯ ฯลฯ) 1.3 ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. 2.2 ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟภ.
3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ กฟภ. กำหนด 3.2 นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. 3.3 ประชาชนทั่วไป
4. กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชน รูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ) 4.2 สื่อสังคมออนไลน์
5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบ (5.1.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า, 5.1.2 ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ครุภัณฑ์)/คู่ค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนรับชำระในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และภารกิจสำคัญ กฟภ. 5.2 คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟภ. นอกเหนือจากที่ระบุใน 5.1
6. กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟภ. 6.2 คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของ กฟภ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟภ. เป็นองค์ประกอบ
7. กลุ่มพนักงาน / หน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟภ. 7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟภ.
8. บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟภ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอนคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9. กลุ่มคู่เทียบหรือคู่แข่งขัน	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟภ.

2.4.4 <u>ประเภทและความหมายของเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 งานบริการลูกค้า เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
- กระบวนงานและการดำเนินงานตามมาตรฐาน	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	กลั่นแกล้ง,ไม่ดำเนินงานตามมาตรฐาน
- ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่เปิดเผย,ปิดบังข้อมูลเพื่อประโยชน์อื่น,กลั่นแกล้ง,ไม่โปร่งใส เช่น ชี้แจงข้อมูลผิดพลาด
- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่น ได้ประโยชน์เรียกรับผลประโยชน์	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	เรียกรับผลประโยชน์
- อื่น ๆ	พิจารณาตามข้อมูล	พิจารณาตามข้อมูล
ประเภทที่ 2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเกี่ยวกับกระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษา รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน ของ กฟภ.		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
การก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	-การก่อสร้างไม่เรียบร้อย -ปล่อยกองวัสดุ อุปกรณ์ ในพื้นที่สาธารณะ และกีดขวางการจราจร
การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	ใช้สินทรัพย์ของ กฟภ. เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
การดูแลต้นไม้ริมบริเวณระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	ทิ้งเศษกิ่งไม้ในที่สาธารณะ และกีดขวางการจราจร -ตัดต้นไม้ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- อื่น ๆ	พิจารณาตามข้อมูล	พิจารณาตามข้อมูล
ประเภทที่ 3 จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
- การจัดซื้อจัดจ้าง	- กลุ่มพันธมิตร	- ไม่เปิดเผยรายงาน - ไม่โปร่งใส - กลั่นแกล้ง
- การบริหารสัญญา และการตรวจรับ	- กลุ่มพันธมิตร	ไม่ได้รับค่าตอบแทน,ผิดสัญญา,ทรัพย์สินเสียหาย
- อื่น ๆ	พิจารณาตามข้อมูล	พิจารณาตามข้อมูล

ประเภทที่ 4 ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามมาตรฐานก่อให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรืออาจจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ในชีวิตและทรัพย์สิน		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
- ความปลอดภัยในการดำเนินงาน	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	สายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ การขับรถไม่เป็นไปตามกฎจราจร การไม่ปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดหรือ ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลไม่เพียงพอหรือไม่เป็นไปตามที่กำหนด
สิ่งแวดล้อม	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	การปล่อยมลภาวะที่เกินมาตรฐาน เช่น การทิ้งขยะ การปล่อยน้ำเสีย กลิ่น ฝุ่น เสียง เป็นต้น
- อื่น ๆ	พิจารณาตามข้อมูล	พิจารณาตามข้อมูล
ประเภทที่ 5 ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเกี่ยวกับการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ที่ไม่ถูกต้อง และส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
การสื่อสารผิดพลาด และไม่ครบถ้วน	ทุกกลุ่ม	การปกปิด และเปิดเผยข้อมูล
การสื่อสารที่บิดเบือน ชี้นำก่อให้เกิดความเสียหาย	ทุกกลุ่ม	การบิดเบือน การใช้ประโยชน์ข้อความหรือสื่ออันเป็นเท็จ
ช่องทางการสื่อสาร	ทุกกลุ่ม	การแอบอ้างใช้ตราสัญลักษณ์ หรือข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์
ประเภทที่ 6 อื่น ๆ		
ประเภทย่อย	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	**ร้องเรียน**
- อื่น ๆ	พิจารณาตามข้อมูล	พิจารณาตามข้อมูล

3. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน



4. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>

4.1 คณะกรรมการ กฟภ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1.1 รับทราบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.1.2 ประธานกรรมการ กฟภ. เป็นหนึ่งในผู้ลงนามประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.2 คณะกรรมการบริหาร กฟภ.

4.2.1 ให้คำแนะนำเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

4.3 ผู้ว่าการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.3.1 กำกับดูแลและติดตามการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

4.3.2 พิจารณาอนุมัติคู่มือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และนำเสนอ คณะกรรมการ กฟภ. ให้ความเห็นชอบ

4.3.3 ผวก. เป็นหนึ่งในผู้ลงนามประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.3.4 สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ผู้บริหารและพนักงาน รับทราบและถือปฏิบัติ

4.4 กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

4.4.1 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเนื้อหาร่างคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นสากล รวมทั้งทันต่อสภาวการณ์ปัจจุบัน เสนอผู้ว่าการ กฟภ. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

4.4.2 ดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดีทั่วทั้งองค์กร

4.4.3 ดำเนินการจัดให้มีระบบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ 1 รวมทั้งขอความร่วมมือและติดตามให้ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กรลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ ฯ ทั่วทั้งองค์กร

4.4.4 ดำเนินการจัดทำรายงานผลการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือฯ รายไตรมาส เสนอ รผก. (ทุกสายงาน) อส. (ทุกสำนัก) และ อข. (ทุกเขต) เพื่อทราบ

4.4.5 ดำเนินการจัดทำรายงานผลการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ 1 ประจำปี พร้อมข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ เสนอให้ผู้ว่าการ กฟภ. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

4.5 อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

4.5.1 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟภ.

4.5.2 จัดทำแผนปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นของ กฟภ.

4.5.3 ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นของ กฟภ.

4.5.4 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นของ กฟภ. เสนอต่อ ผวก. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5.5 รับเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน กฟภ. และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

4.5.6 ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.5.7 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4.5.4 – 4.5.6 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5.8 รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ

4.5.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.5.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4.6 ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ฝลต.)

4.6.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1129 PEA Contact Center, สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th), ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงถึงสำนักงานผู้ว่าการ กฟภ.

4.6.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ดังนี้ (ดำเนินการตามขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” หน้า 72 (ภาคผนวก))

- ส่งถึง สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 (สรก. (ภ1-4)) ให้ระบุ “รผก. (ภ1-4)” และ “ผู้ดูแลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1) “รผก.(ภ1-4)” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) “รผก.(ภ1-4)” ส่งเอกสารต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3) “ผู้ดูแลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสิทธิ์

- ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) ให้ระบุ “ผชก.กฟข.” และ “อก.บล.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1) “ผชก.กฟข.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) “ผชก.กฟข.” ส่งเอกสารต่อไปยัง กบล.

3) “อก.บล.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสิทธิ์

- ส่งถึง การไฟฟ้า (กฟฟ.) ให้ระบุ “ผจก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ”ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.6.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

- กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

- กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.6.4 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไข ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.5 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)

4.6.6 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.7 รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.8 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม

4.6.9 จัดทำรายงานนำเสนอรองผู้ว่าการต้นสังกัด พิจารณานำเสนอผู้ว่าการทราบเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

4.6.10 รวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณานำเสนอคณะบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อวินิจฉัย, ให้คำแนะนำแนวปฏิบัติที่ดี, เสนอแนะแนวทางประเด็นที่ต้องปรับปรุง

4.6.11 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและ/หรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

4.7 ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม (ฝสส.)

4.7.1 เป็นผู้รับเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการ

4.7.2 ลงทะเบียนรับเรื่องและตอบกลับลูกค้าเบื้องต้น

4.7.3 นำเสนอฝ่ายบริหารพิจารณาสั่งการหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการ

4.7.4 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด

4.7.5 ส่งต้นฉบับหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.7.6 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.8 กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)

4.8.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1129 PEA Contract Center, สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th), ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงถึงสำนักงาน ผู้ว่าการ กฟภ.

4.8.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” (ดำเนินการตามข้อ 4.6.2)

4.8.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

4.8.4 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

4.8.5 กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.8.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.9 รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.10 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม

4.8.11 จัดทำรายงานนำเสนอรองผู้ว่าการต้นสังกัด พิจารณานำเสนอ ผู้ว่าการทราบ เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

4.8.12 รวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณานำเสนอคณะบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อวินิจฉัย, ให้คำแนะนำแนวปฏิบัติที่ดี, เสนอแนะแนวทางประเด็นที่ต้องปรับปรุง

4.8.13 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและหรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

4.8.14 บริหารจัดการสิทธิ์การใช้งานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.15 กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายการบริการลูกค้า และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

4.9 สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 (สรก.(ภ1-4))

4.9.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

4.9.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.9.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

4.9.4 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

4.9.5 กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.9.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.9.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.9.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.9.9 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

- การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้งหรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง
- ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียดเพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน
- ส่วนกลาง ให้นำเสนอ รผก. แต่ละสายงาน เพื่อลงนาม ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561

4.9.10 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสายงาน

4.9.11 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.10 สายงานสำนักงานใหญ่ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

4.10.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

4.10.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.10.3 ประสานงานภายใน และติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

4.10.4 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.10.5 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11 กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟข. 12 เขต

4.11.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

4.11.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.11.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

4.11.4 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

4.11.5 กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.11.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.9 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

- การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้งการลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

  - ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียดเพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน

4.11.10 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของเขต

4.11.11 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12 การไฟฟ้าเจ้าของเรื่อง (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟฟ.สาขา, กฟฟ.สาขาย่อย)

4.12.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือมาถึงหน่วยงาน หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือช่องทางโทรศัพท์เลขหมายที่ใช้ในหน่วยงานของ กฟภ.

4.12.2 เป็นเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12.3 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน หรือลงทะเบียนรับเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12.4 ติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

4.12.5 กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต ให้แนะนำช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตให้ ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่อง (ลับ) และส่งให้ ศปท.PEA ดำเนินการ

4.12.6 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ

4.12.7 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

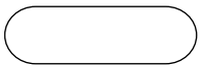
4.12.8 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

5. <u>ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</u>

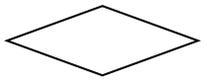
ช่องทาง	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบช่องทาง	Code ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.		
- PEA Application เช่น PEA Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น	- ฝลต./ฝพท.	Code M
- PEA V-Care	- ฝลต./ฝพท./ฝวร.	Code V
- PEA – Email	- ฝลต.	Code I
- PEA live chat	- ฝลต.	Code C
- PEA website	- ฝลต./ฝพท.	Code I
- Social network เช่น Facebook, Twitter, Pantip.com เป็นต้น	- ฝลต./ฝปส.	Code I
การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)		
- การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point)		
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน โทรศัพท์สำนักงาน	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกี่ติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร	- ฝลต./ฝวก./ภ1-4/ หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน PEA Shop, PEA Mobile Shop	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center	- ฝลต.	Code C
- การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities channel)		
➢ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ	- ภ1-4/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	Code I
➢ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)	- ฝลต.	Code I
➢ งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับฟังการสานเสวนา	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่นๆ		
- หน่วยงานกำกับดูแล	- ฝวก./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง	Code I
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat	- ฝปส.	Code I
- การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก	- ฝลต./ฝปส.	Code I
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน	- ฝปส./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง	Code I

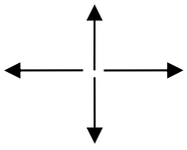
หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Contact Center
Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code V เรื่องคุณภาพไฟฟ้าที่มาจาก PEA VCare

6. <u>สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)</u> คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

6.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

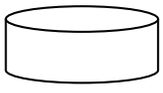
6.2 คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

6.3  คือ การตัดสินใจ

6.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

6.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

6.6 คือ เอกสาร/รายงาน

6.7  คือ ฐานข้อมูล

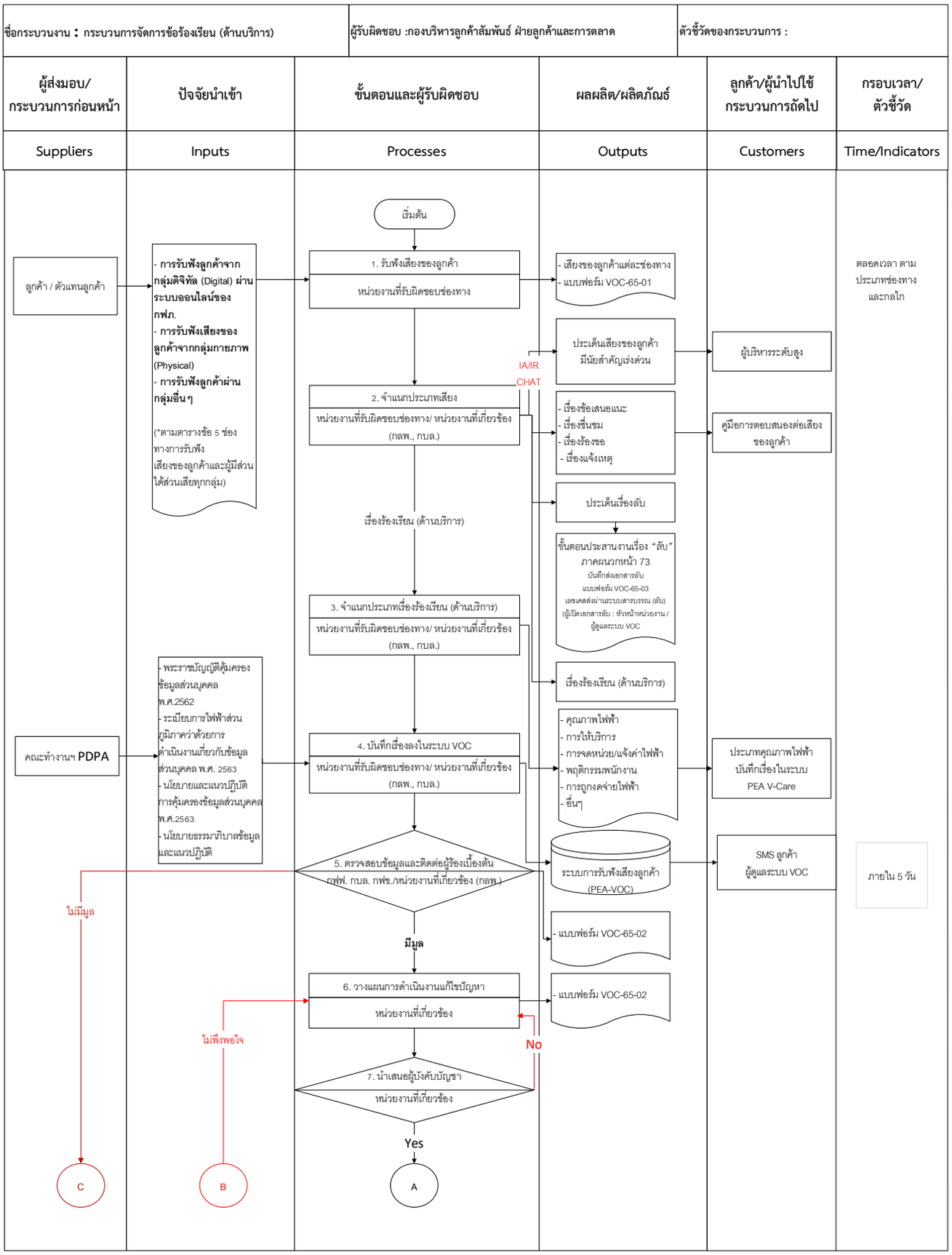
6.8 คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการ

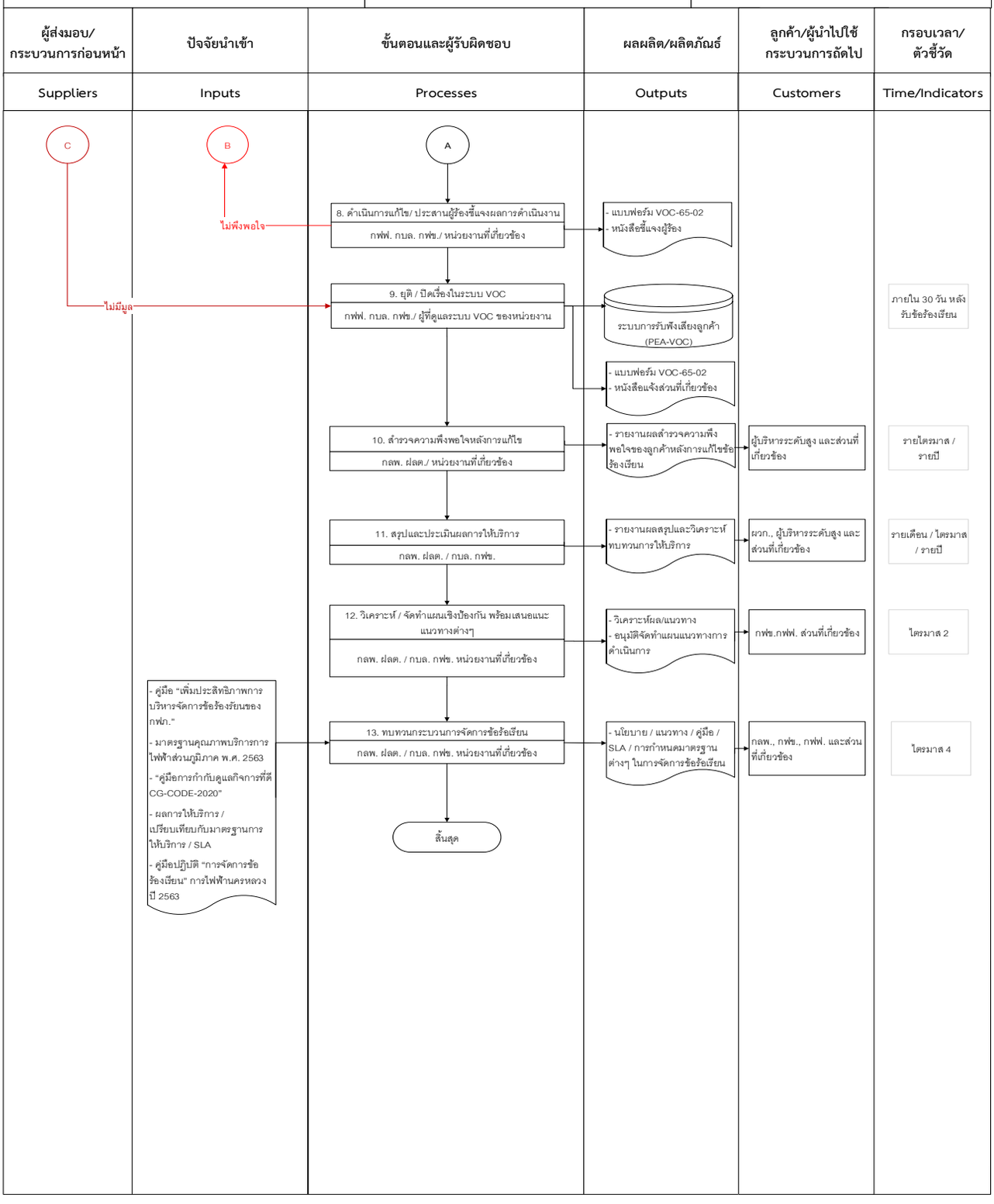
โดย

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

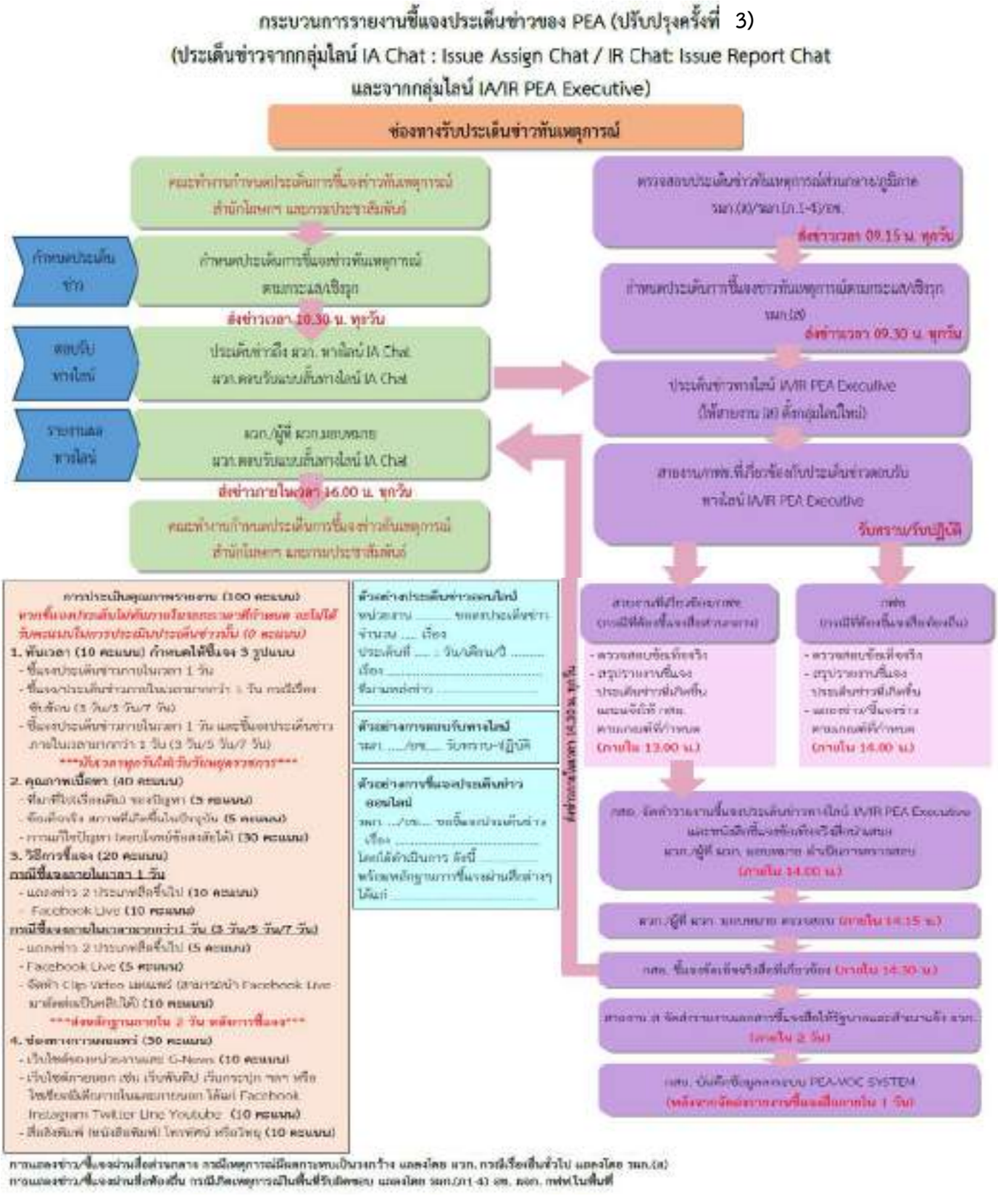
7. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)



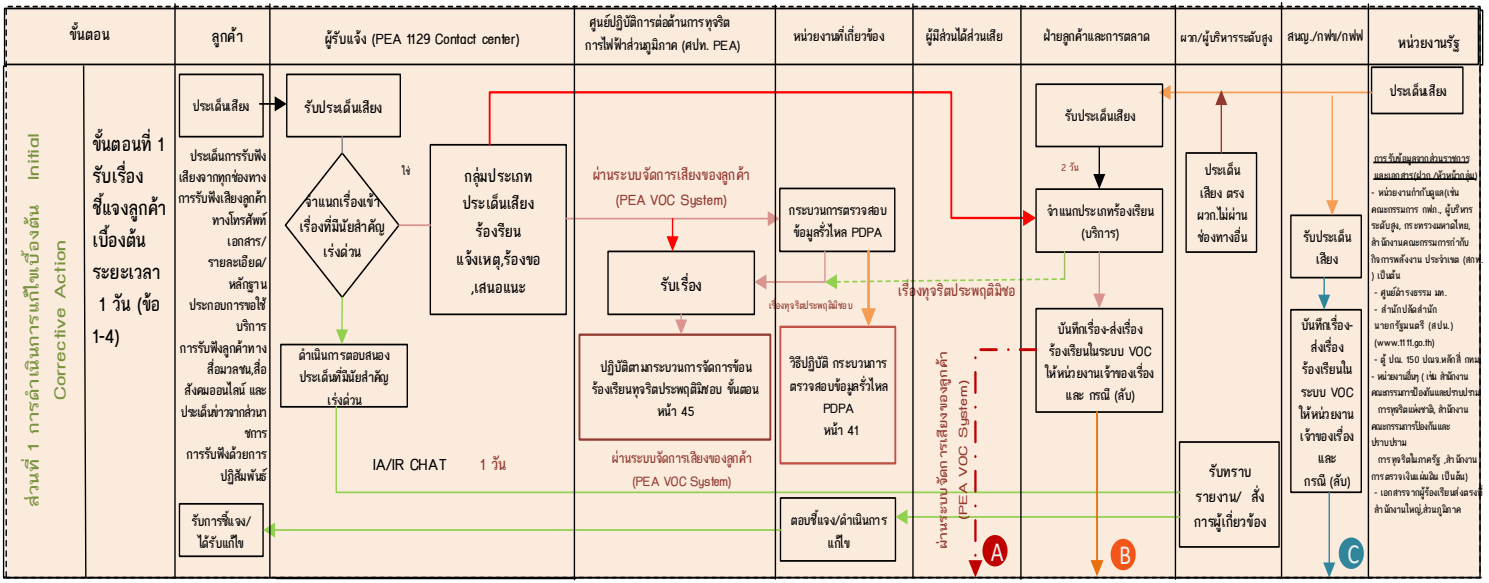
ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	ผู้รับผิดชอบ :กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด	ตัวชี้วัดของกระบวนการ :



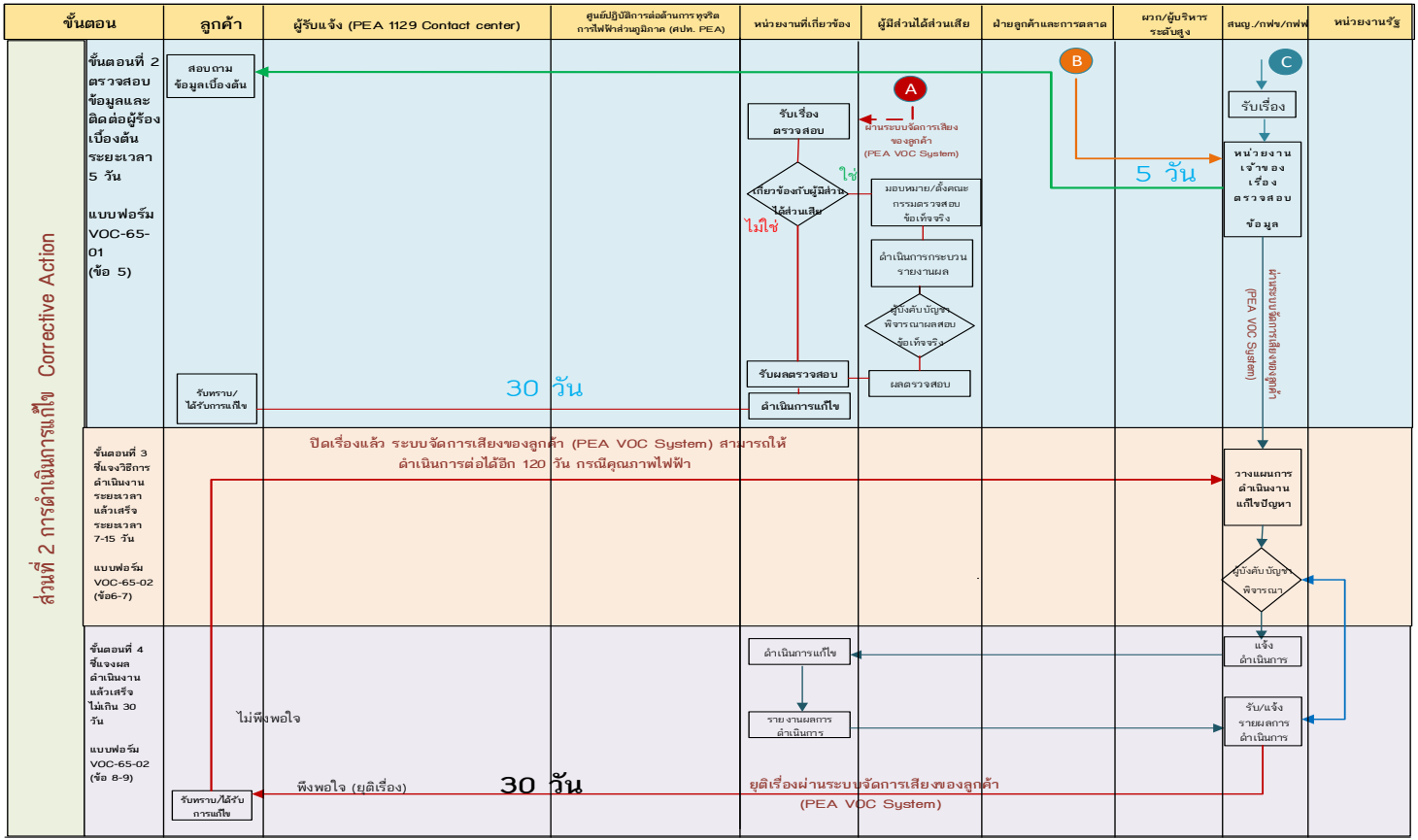
8. แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน



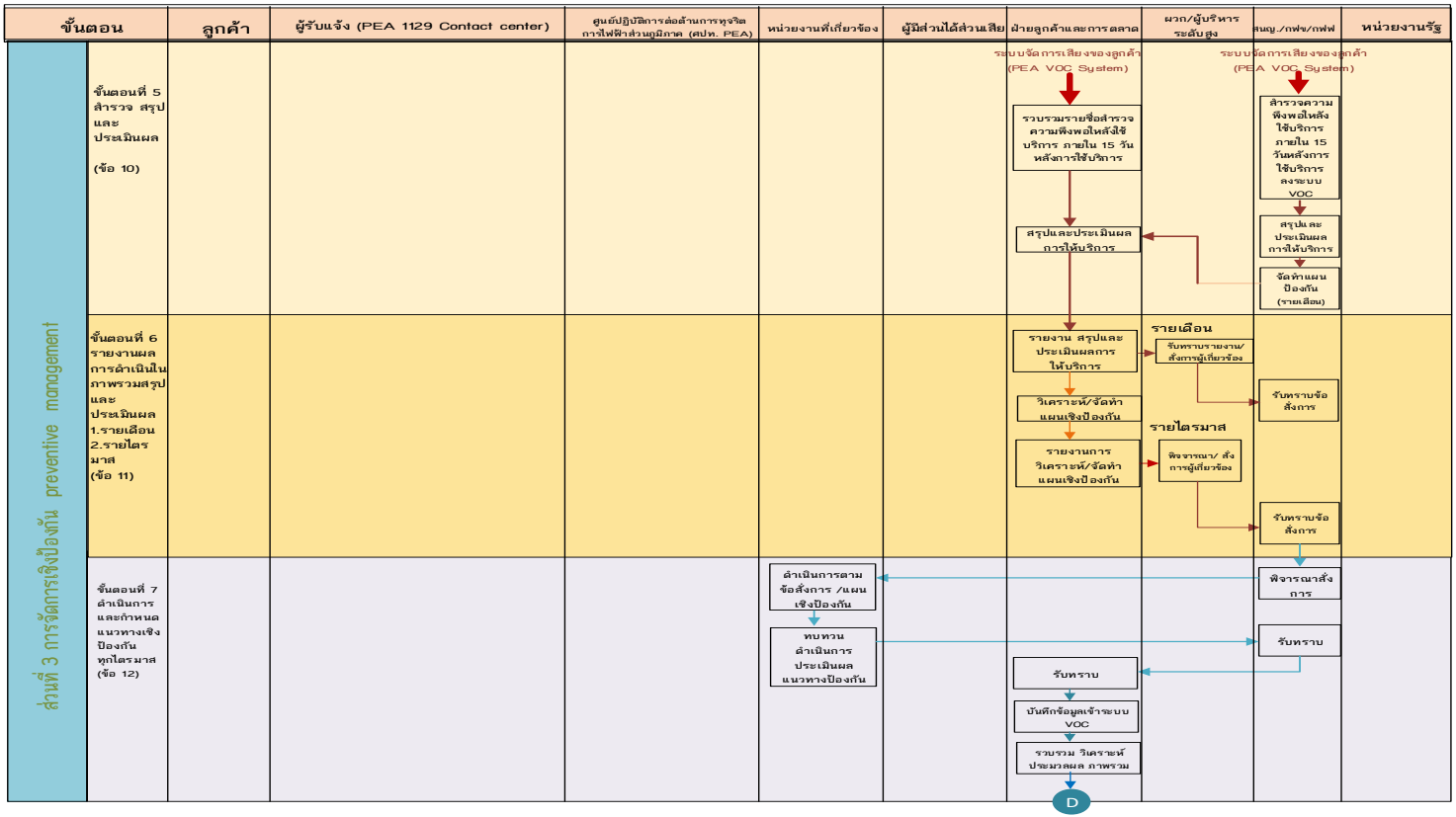
9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ)



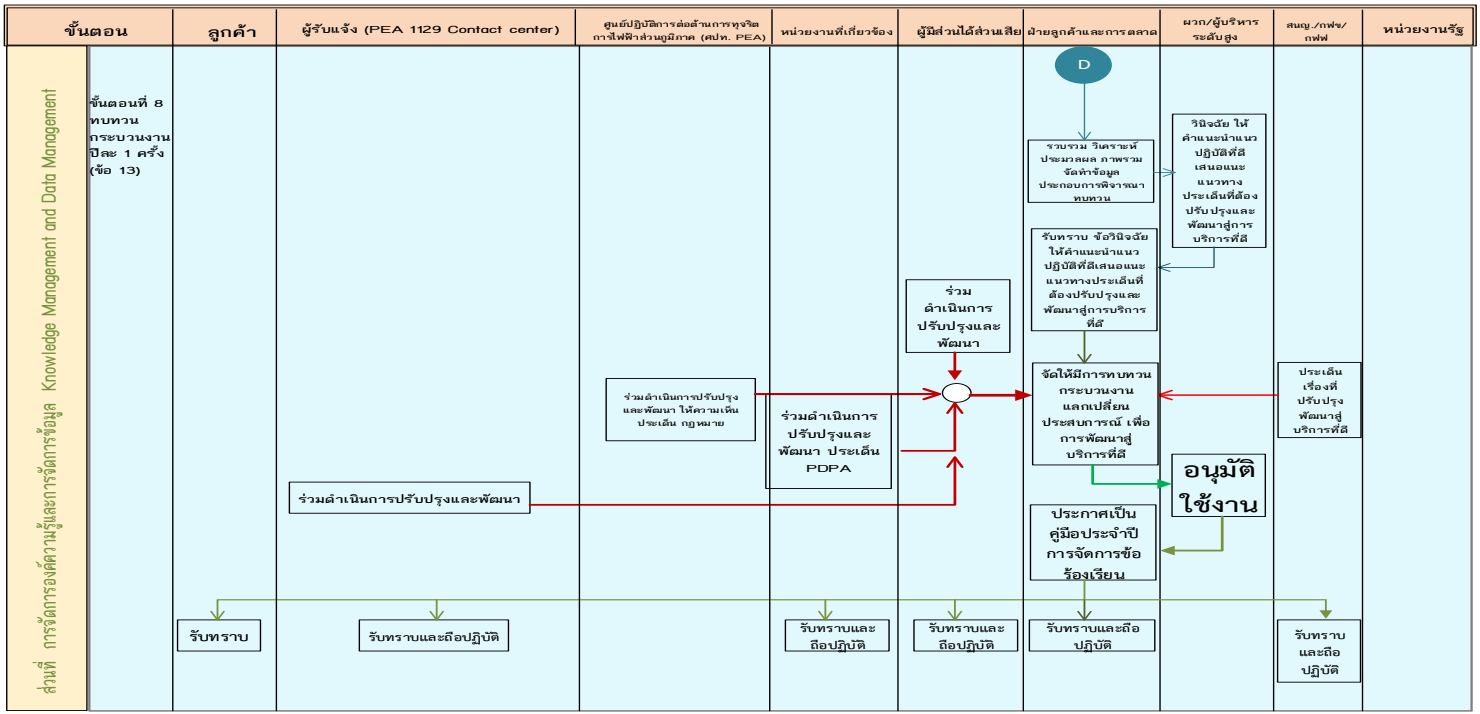
9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) ต่อ



9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) ต่อ



9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) ต่อ



10. <u>ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)</u>

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
1	รับเรื่องชี้แจงลูกค้าเบื้องต้น (ข้อ 1-4 จากผัง Process flow Chart)	**1.รับฟังเสียงของลูกค้า** ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าตามรูปแบบและช่วงเวลาของประเภทช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม VOC-65-01) พร้อมพิจารณาจำแนกประเภทเสียงของลูกค้าว่าเป็นประเภทใด เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน ต่อไป กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.1111.or.th กลพ. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กลพ. กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) **2. จำแนกประเภทเสียง** ➢ <u>กรณีเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน</u> เป็นเสียงของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง พิจารณาเห็นควรว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ , เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร , มีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง , มีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง และดำเนินการตอบสนองประเด็นที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนโดยรายงานตรงถึงผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการโดยเร่งด่วนอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน 1 วัน ซึ่ง IA/IR CHAT เป็นช่องทางรับประเด็นข่าวทันเหตุการณ์, ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive โดยให้ตอบชี้แจงสื่อภายใน 24 ชั่วโมง และสายงานยุทธศาสตร์ ชี้แจงรัฐบาลและสำเนาให้ ผวก. ทราบภายใน 2 วัน ➢ <u>กรณีเสียงของลูกค้าประเภทอื่นๆ (นอกเหนือจากประเด็นเรื่องร้องเรียน)</u> หากเป็นเสียงของลูกค้าประเภท ร้องขอ, ชื่นชม, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ, แจ้งเบาะแส, ความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า ดำเนินการส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง (คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า) ▪ <u>กรณีประเด็นเรื่องลับ</u> เสียงของลูกค้าที่มีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยัง	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง ผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลพ., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตลอดเวลาตามประเภทช่องทางและกลไก

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบเสียงของลูกค้าจะต้องบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องและชื่อผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นสำคัญ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยกำหนดการเปิดเอกสาร (ลับ) ดังนี้ ■ ส่งถึง สายงานสำนักงานใหญ่ ให้ระบุ “รผก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 (สรก.1-4) ให้ระบุ “รผก.1-4” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง กลพ.ฝลต ให้ระบุ “ฝลต””อก.ลพ.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) ให้ระบุ “ผชก.กฟข” “อก.บล.กฟข.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง การไฟฟ้า (กฟฟ.) ให้ระบุ “ผจก” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ”ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ</u> ดำเนินการตามการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่า	กกท., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ ■ กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง คือ การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส การปลอมแปลงเอกสาร อื่น ๆ ■ กระบวนการด้าน ทรัพยากรบุคคล คือ การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรมการจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรมการประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส อื่น ๆ ■ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า คือ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า ■ กระบวนการ ด้านการเงิน คือ เบียดบัง ยักยอกทรัพย์สินเงินทองของหลวง ไปเป็นประโยชน์ส่วนตน อื่น ๆ ■ ประพฤติมิชอบ/ ฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม คือ ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์- เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. ■ กระบวนการ ด้านระบบไฟฟ้า คือ พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง ■ กระบวนการจัดการ และบริหารองค์กร ■ อื่น ๆ		
		■ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ดำเนินการตามกระบวนจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ■ ประเภทที่ 1 งานบริการลูกค้า - กระบวนงานและการดำเนินงานตามมาตรฐาน คือ กลั่นแกล้ง, ไม่ดำเนินงานตามมาตรฐาน - ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คือ ไม่เปิดเผย, ปิดบังข้อมูลเพื่อประโยชน์อื่น, กลั่นแกล้ง, ไม่โปร่งใส เช่น ชี้แจงข้อมูลผิดพลาด	กพส. ฝสส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่น ได้ประโยชน์เรียกรับผลประโยชน์ คือ เรียกรับผลประโยชน์ - อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล ■ ประเภทที่ 2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. - การก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า คือ การก่อสร้างไม่เรียบร้อย ปล่อยกองวัสดุ อุปกรณ์ ในพื้นที่สาธารณะ และกีดขวางการจราจร - การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ คือ ใช้สินทรัพย์ของ กฟภ. เพื่อประโยชน์ส่วนตัว - การดูแลต้นไม้ริมบริเวณระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. - อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล ■ ประเภทที่ 3 จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา - การจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เปิดเผยรายงาน, ไม่โปร่งใส, กลั่นแกล้ง - การบริหารสัญญา และการตรวจรับ คือ ไม่ได้รับค่าตอบแทน, ผิดสัญญา, ทรัพย์สินเสียหาย - อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล ■ ประเภทที่ 4 ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีว-อนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน - ความปลอดภัยในการดำเนินงาน คือ ความปลอดภัยในการดำเนินงาน - สิ่งแวดล้อม คือ การปล่อยมลภาวะที่เกินมาตรฐาน เช่น การทิ้งขยะ การปล่อยน้ำเสีย กลิ่น ฝุ่น เสียง เป็นต้น - อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล ■ ประเภทที่ 5 ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูลและกิจกรรมเพื่อสังคม - การสื่อสารผิดพลาด และไม่ครบถ้วน คือ การปกปิด และเปิดเผยข้อมูล - การสื่อสารที่บิดเบือน ชี้นำก่อให้เกิดความเสียหาย คือ การบิดเบือน การใช้ประโยชน์ข้อความหรือสื่อ อันเป็นเท็จ - ช่องทางการสื่อสาร คือ การแอบอ้างใช้ตรา สัญลักษณ์ หรือข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์		

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		▪ ประเภทที่ 6 อื่น ๆ - อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล **3. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ)** เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ แบ่งเป็น ▪ คุณภาพไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าเกินไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้ารั่ว ไฟฟ้าลัดวงจร อื่น ๆ ▪ การให้บริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. เช่น ปิดทำการก่อนเวลาบริการล่าช้า, ไม่มีพนักงานให้บริการ, ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า, ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก, หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า, ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม, แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา อื่น ๆ ▪ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.เช่น จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด, ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด), ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า, ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ,ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ,อื่น ๆ	กลพ., กฟข., กฟฟ., กบล.	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		■ พฤติกรรมพนักงาน คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า, พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ, แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า, จดหน่วยล่าช้า, จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง, อื่น ๆ ■ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ. เช่น ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์, ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ■ อื่น ๆ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ. และ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหน่วย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้, ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้		
		4. บันทึกเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ■ บันทึกรับเรื่องร้องเรียน ลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และให้ทุกหน่วยงานเปิดรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกวัน พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกผลข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ■ กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.1111.or.th กลพ. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กลพ.กับสำนักนายกรัฐมนตรี) ■ ก่อนบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC-System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้ทำการตรวจสอบข้อร้องเรียน ว่ามีผลกระทบต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไร และต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างดี (ตามรายละเอียดหน้า 41)	กลพ., กฟข., กฟฟ., กบล. กลพ. ฝลต.	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
2	ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น (ข้อ 5 จากผัง Process flow Chart)	**5. ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น** ■ หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง - สำนักงานใหญ่ แจ้งไปยังสายงานที่เกี่ยวข้อง - ส่วนภูมิภาค แจ้งไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง (กฟข./กฟฟ.) ■ ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นข้อร้องเรียนเพิ่มเติม (แบบฟอร์ม VOC-65-01) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่องแล้ว พร้อมบันทึกผลการติดต่อการติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบฯ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน กลพ. จะเป็นผู้ติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องให้ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) - ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟภ. - หากพบเจอกรณีการส่งต่อผิดหน่วยงาน/การร้องเรียนผิดหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องเร่งดำเนินการประสานส่งเรื่องคืนหน่วยงานต้นเรื่อง/ส่งต่อถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันทีหรืออย่างช้าไม่เกินในวันทำการถัดไป - <u>กรณีไม่มีมูล</u> เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดเรื่อง และทำการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (แบบฟอร์ม VOC-65-02) พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้ง - <u>กรณีมีมูล</u> วางแผนดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามประเด็นที่ร้องเรียนเพื่อวางแผนการดำเนินการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความคล่องตัวของการใช้บริการ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อจำกัดช่องทางการให้บริการ ดังนี้	สนญ., กฟฟ., กฟข., กบล./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5 วัน

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		1) กรณีที่ต้องติดต่อที่สำนักงานในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ 2) กรณีไม่ต้องมาติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งไม่มีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมที่ผู้ร้องสามารถดำเนินการได้ในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น 3) ในกรณีที่ กฟภ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า Customer online Service (COS) PEA Smart Plus เป็นต้น หลังจากดำเนินการด้านธุรกรรมหรือติดต่อเบื้องต้นแล้ว ส่วนที่เกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้อง/ผู้แจ้งให้บริการตามประเภทและช่องทางตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานการณ์ดำเนินงาน)		
3	ชี้แจงวิธีการดำเนินงาน (ข้อ 6-7 จากผัง Process flow Chart)	**6. วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน** พิจารณาสรุปรายละเอียดแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-65-02) **7. นำเสนอผู้บังคับบัญชา** ■ เสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ รับงานตามลำดับชั้น ■ บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน)* ■ กรณีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีหลักเกณฑ์คิดค่าบริการกำหนดไว้แล้วให้นำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค/ผู้มีอำนาจตามสายงานบังคับบัญชาอนุมัติราคาและเงื่อนไขได้ตามอำนาจที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้สำหรับงานนั้น ๆ	กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		■ กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ไม่อนุมัติแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 ใหม่อีกครั้ง		
4	ชี้แจงผลการดำเนินงาน (ข้อ 8-9 จากผัง Process flow Chart)	**8. ดำเนินการแก้ไข / ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินการ** ประสานงานผู้ร้องและดำเนินการตอบสนอง โดยแจ้ง ■ แนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ■ วิธีการดำเนินการให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ■ กำหนดวันแล้วเสร็จ หรือ ประเด็นที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องการ ■ แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ■ <u>กรณีพึงพอใจ</u> ปิดเคสเพื่อยุติเรื่อง ✓ ต้องดำเนินการเข้าชี้แจงลูกค้า พร้อมทั้งบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าลงบนแบบฟอร์ม VOC-65-02 ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน โดยให้กำชับพนักงานให้ดำเนินการตามแบบฟอร์ม ✓ ชื่อ,นามสกุล,ตำแหน่ง ผู้ชี้แจง ให้ชัดเจน (ตัวบรรจง) ✓ ชื่อ,นามสกุล ผู้ร้องเรียน (ตัวบรรจง) / ลายเซ็น ✓ กรณีโทรเพื่อให้ลูกค้ายินยอม/รับทราบข้อมูล ต้องแนบรายละเอียดเอกสาร ระบุเวลาโทร เบอร์ ผู้ให้บริการของผู้ร้องแนบ ✓ **<u>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</u>** ✓ หากไม่สามารถติดต่อได้ให้ทำการติดต่อด้วยวิธีอื่น ๆ อีกจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งต้องมีระยะห่างไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงและช่วงเวลาแต่ละครั้งต้องไม่ตรงกัน และแนบเอกสารรายละเอียดติดต่อ เช่น ช่วงเวลาการโทรโดยการ Print screen หน้าจอโทรศัพท์ หรือขอเอกสารจากผู้ให้บริการแนบ ✓ **<u>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</u>** ■ <u>กรณีไม่พึงพอใจ</u> ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 เพื่อเข้าสู่กระบวนการต่อไป	กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
		■ กรณีผู้ร้องไม่เปิดเผยข้อมูล ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ ให้ดำเนินการประสานงานไปยังผู้แทนผู้ร้อง เช่น ผู้นำชุมชน หรือ หน่วยงานในท้องถิ่นที่ผู้ร้องสังกัดอยู่แทน เพื่อชี้แจงผลการดำเนินการต่อไป **9. ยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System** ■ ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดข้อร้องเรียนลงนามเห็นชอบและแนบแบบฟอร์มรายงาน VOC-65-02 ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ■ กรณีข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า เมื่อติดต่อลูกค้าและได้ชี้แจงลูกค้ารับทราบแล้ว และมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อ สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน โดยสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 2563 ดังนี้ ■ กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว - สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้ารวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข - จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่ายและขออนุมัติ - จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย - นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผจก.กฟฟ./ผชก.) - อนุมัติจัดสรรงบประมาณ – ผู้มีอำนาจอนุมัติงบประมาณ - ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า - ปิดงานก่อสร้าง - ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง	กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	30 วัน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

ขั้นตอน		รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
5	สำรวจ สรุป และประเมินผล (ข้อ 10 จากผัง Process flow Chart)	**10. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน** สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไขข้อร้องเรียน สรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการตอบสนองข้อร้องเรียน	กลพ. ฝลต.	รายไตรมาส / รายปี
6	รายงานผลการดำเนินงานในภาพรวม สรุปและประเมินผล (ข้อ 11 จากผัง Process flow Chart)	**11. สรุปและประเมินผลการให้บริการ** สรุปและประเมินผลการให้บริการ รวมทั้งวิเคราะห์การดำเนินงาน เพื่อรายงานผลฯ เสนอ ผวก., ผู้บริหารระดับสูงและส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ	กลพ. ฝลต.	รายเดือน/รายไตรมาส / รายปี
7	ดำเนินงานและกำหนดแนวทางป้องกัน (ข้อ 12 จากผัง Process flow Chart)	**12. วิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันพร้อมเสนอแนะแนวทางต่างๆ** วิเคราะห์การดำเนินงานและกำหนดแนวทางป้องกัน ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ และพิจารณากำหนดแนวทางป้องกันเพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	กลพ. ฝลต., กบล. กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 2
8	ทบทวนกระบวนงาน (ข้อ 13 จากผัง Process flow Chart)	**13. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน** คณะทำงานทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป *****สิ้นสุดกระบวนการ*****	กลพ. ฝลต., กบล. กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 4

11. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ.

11.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

1) ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน พิจารณาได้จากเหตุการณ์และประเด็นที่เกิดขึ้น เช่น การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน ตัวอย่างกรณี ไฟฟ้าดับในพื้นที่เดียวกันเป็นบริเวณกว้าง และมีผู้ร้องร้องเรียนเข้ามาจำนวนมาก หรือการร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ หรือร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับ จึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นับเป็นข้อร้องเรียนของ กฟฟ. นั้น ๆ (ทั้งนี้สายงาน ภาค1-4 ยังคงบริหารจัดการ, ติดตาม ในฐานะเจ้าของพื้นที่ กฟข./กฟฟ.หน้างาน เมื่อผู้ร้องมาร้องที่สำนักงานใหญ่ โดย ฝลต. เป็นผู้จัดการด้านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) และวิเคราะห์สรุปรายงานนำเสนอผู้บริหารระดับสูง)

3) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ “แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ **“มีมูลความจริง”**

11.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน การนับจำนวนวันตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ กำหนดคือ วันที่ยื่นคำร้องทุกช่วงเวลา ถึง 00.00 น. ของวันถัดไป ให้นับเป็นวันที่ 1 แล้ววันถัดไปให้นับเป็นวันที่ 2 โดยจะตัดรอบที่เวลา 00.00 น. โดยตัวอย่างการนับวัน แสดงดังตารางต่อไปนี้

วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	1 ม.ค. 2565	2 ม.ค. 2565	3 ม.ค. 2565	4 ม.ค. 2565	5 ม.ค. 2565	6 ม.ค. 2565
เวลายื่นคำร้อง/การตัดรอบวัน	15:15:25	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.
การนับจำนวนวัน **เดิม**	1	2	3	4	5	6
การนับจำนวนวัน **ใหม่**	1	1	2	3	4	5

11.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้

3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟภ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5) กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 11.5 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการยกเลิกข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (อ้างอิงตามหนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

6) การพิจารณายกเลิกข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการยกเลิกข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ได้ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว

7) ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-65-02) รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน

11.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน

2) หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ หรือร้องขอ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

3) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แบ่งได้ 2 กรณี

<u>กรณีที่ 1</u> ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. แต่ระดับความรุนแรงไม่มากพอให้เป็นเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว ไม่มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. ให้ดำเนินการยกเลิกเรื่องดังกล่าว โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

<u>กรณีที่ 2</u> มีช่องทางติดต่อแต่ติดต่อผู้ร้องไม่ได้

- หากผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการติดต่อผู้ร้องแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ให้พยายามติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ และหากยังไม่สามารถติดต่อได้ ให้เว้นระยะห่างครั้งละไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง ในการติดต่อผู้ร้องครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 หากติดต่อผู้ร้องครบ 3 ครั้งแล้ว และยังไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว และดำเนินการตาม <u>กรณีที่ 1</u> ต่อไป

4) <u>กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 11.6 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</u> (อ้างอิงตามหนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

5) การพิจารณาเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ได้ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว

11.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 11.3 , 11.4)

หน่วยงาน	อำนาจอนุมัติ ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท	สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท ในระบบ PEA-VOC System
สายงานในสำนักงานใหญ่	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ดท), และ ผชก.(ตภ) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และได้สิทธิเข้าใช้ ระบบ PEA-VOC System
กำกับดูแลจัดการข้อร้องเรียน 1. ด้านบริการ 2. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	 อก.ลพ. อก.กท.	 อก.ลพ. อก.กท.
การไฟฟ้าเขต,การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.	อก.บล. ทั้ง 12 เขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องขอสิทธิใช้ระบบ PEA-VOC System

11.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

1) กรณี System Error

ปัญหาที่เกิดจากระบบ เช่น ชำระค่าไฟฟ้าและยอดเงินถูกหักแล้ว แต่สถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ, ลูกค้าได้รับสิทธิ์ไฟฟรี แต่ยังมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application ทั้งยังสามารถกดชำระได้, ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ไม่มีหนี้ค้างชำระให้จ่ายใน Application, ลูกค้าดาวน์โหลด Application PEA Smart Plus ไม่ได้, ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระซ้ำ/บัตรเครดิตถูกหัก 2 รอบ, ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้ เป็นต้น ขอให้ กฟฟ. ประสาน กับ กบล. และ กรท. เขต เพื่อทำการตรวจสอบปัญหา และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยในส่วนที่เป็นปัญหาหลักของระบบฯ ให้ กบล. ส่งต่อมายังสำนักงานใหญ่เพื่อแจ้ง กพล. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2) กรณี User Error

ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการใช้งาน Application PEA Smart Plus ของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน เช่น เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วเข้า Application ไม่ได้, ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน, ไม่สามารถส่ง OTP ได้/กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น จึงขอความร่วมมือให้ทุก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด ศึกษารายละเอียดและวิธีการใช้งาน Application PEA Smart Plus อย่างละเอียด เพื่อให้สามารถชี้แจงวิธีการใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

11.7 การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐภายนอก

การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

- ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียด เพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน

- ส่วนกลาง ให้นำเสนอ รผก. แต่ละสายงาน เพื่อลงนาม ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561

11.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-65-01)
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-65-02)
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03)

11.9 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กฟภ. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามข้อบังคับ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517” ตามสมควรแก่กรณี

11.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

4) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมผู้ถึงแก่กรรม หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) เช่น ศาสนา, ความคิดเห็นทางการเมือง, ประวัติความผิด, ประวัติสุขภาพ เป็นต้น โดย กฟภ. จะต้องรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการใด ๆ ต่อข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่ก่อให้เกิดความรำคาญ หรือความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล ผู้กระทำละเมิดจะต้องรับผิดตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะทางแพ่ง ทางอาญาหรือทางปกครอง

ตัวอย่างข้อมูลส่วนบุคคล

- ชื่อ – นามสกุล
- เลขประจำตัวประชาชน เลขหนังสือเดินทาง เลขใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (Contract Account: CA)
- ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์
- ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่าง ๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น IP Address, Mac Address, Cookie, User ID และ Log File เป็นต้น
- ข้อมูลทางชีวมิติ (Biometric) เช่น รูปภาพใบหน้า ลายนิ้วมือ ฟิล์มเอกซเรย์ ข้อมูลสแกน ม่านตา
- ข้อมูลอัตลักษณ์เสียง และข้อมูลพันธุกรรม เป็นต้น
- ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน เป็นต้น
- ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้ำหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการจ้างงาน เป็นต้น
- ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง
- ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์ อื่น ๆ

11.12 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการจัดตั้งขึ้นอันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 10002 ซึ่งให้คำแนะนำสำหรับการออกแบบและการดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

การดำเนินการตามกระบวนการที่อธิบายไว้ในมาตรฐานสากลนี้สามารถ

- ให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เปิดกว้างและตอบสนอง
- เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และตอบสนองในลักษณะที่เป็นความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและองค์กร
- เพิ่มความสามารถขององค์กรในการระบุแนวโน้มและขจัดสาเหตุของการร้องเรียน และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
- ช่วยองค์กรสร้างแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและส่งเสริมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานกับลูกค้า
- จัดให้มีพื้นฐานสำหรับการทบทวนและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002 ด้วย (ตามภาคผนวก)

12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ

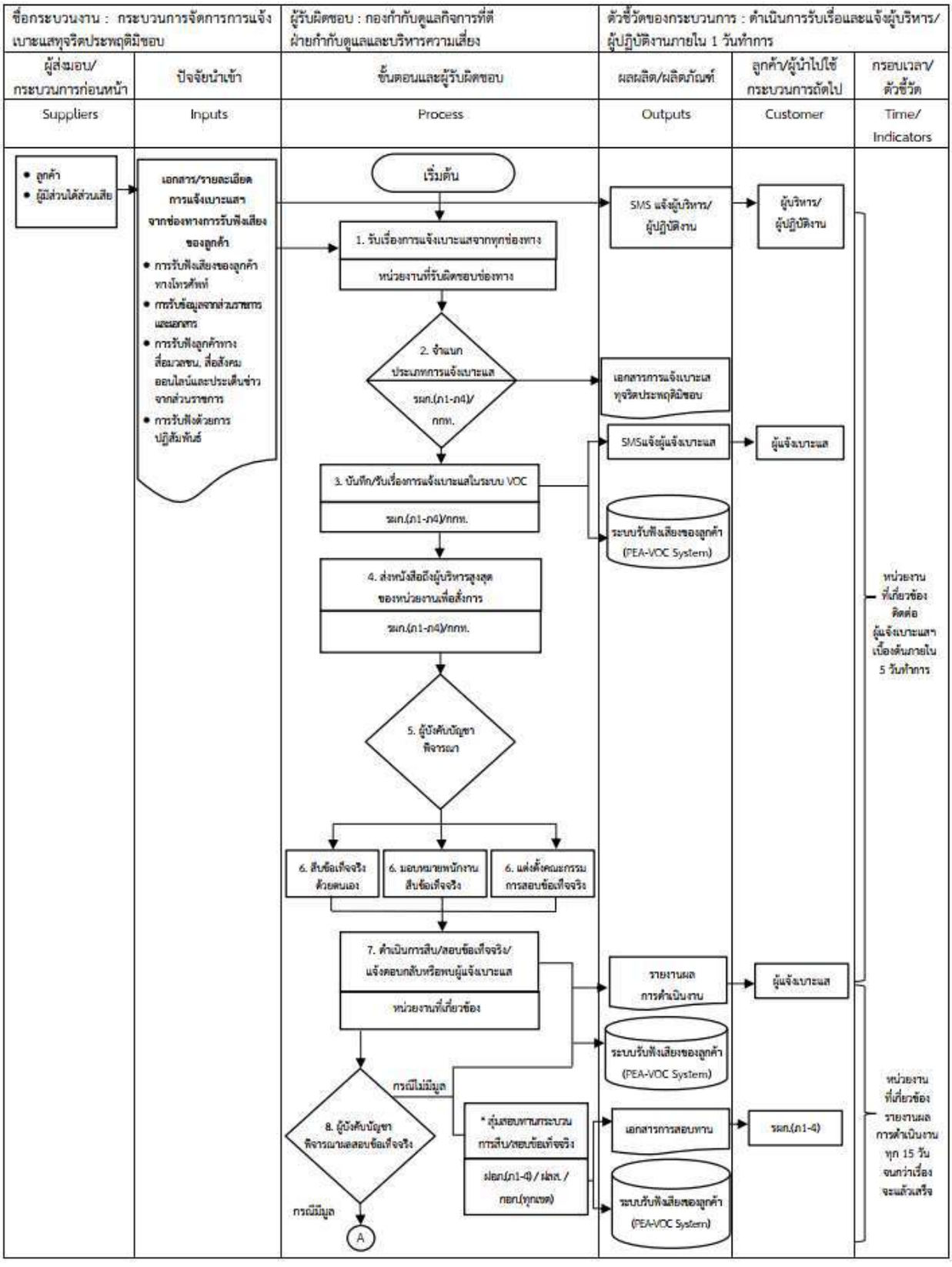
การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ						
	รผก./ผชก.(ดท), ผชก.(ตภ) (ยกเว้น รผก.(ภ1-4))	รผก. (ภ1-4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.ลพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน้างาน
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)							
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง						
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในสังกัดภาค)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของเรื่องสำคัญ เร่งด่วน)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case					-	-	-
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในสังกัดภาค)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	-	-	-
3. การประสานกับ 1129 PEA Contact Center	✓ (ทุก Case ด้านบริการใน หน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในสังกัดภาค)	-	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	✓	✓	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	✓	

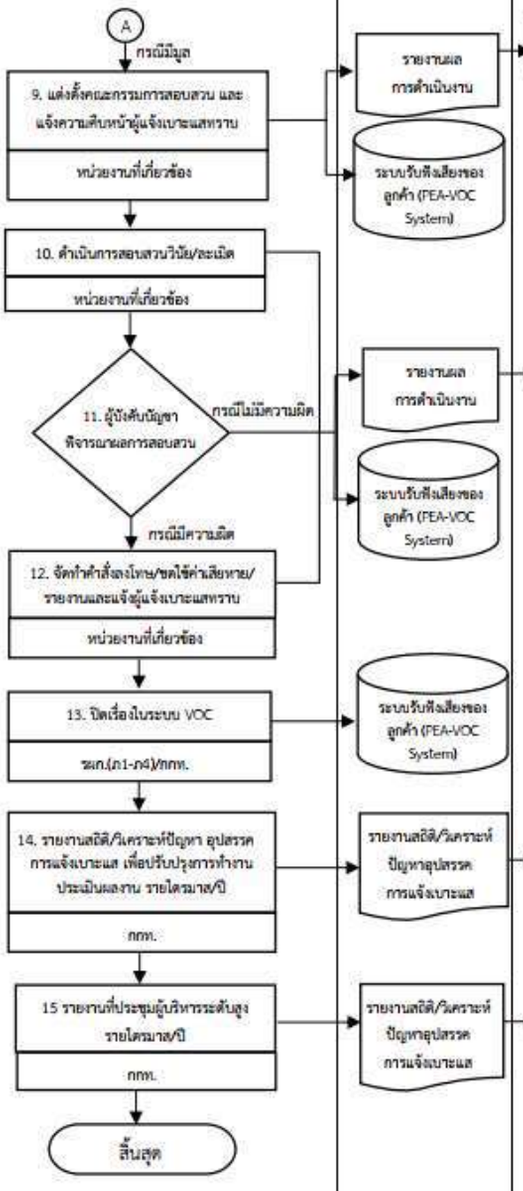
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

โดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

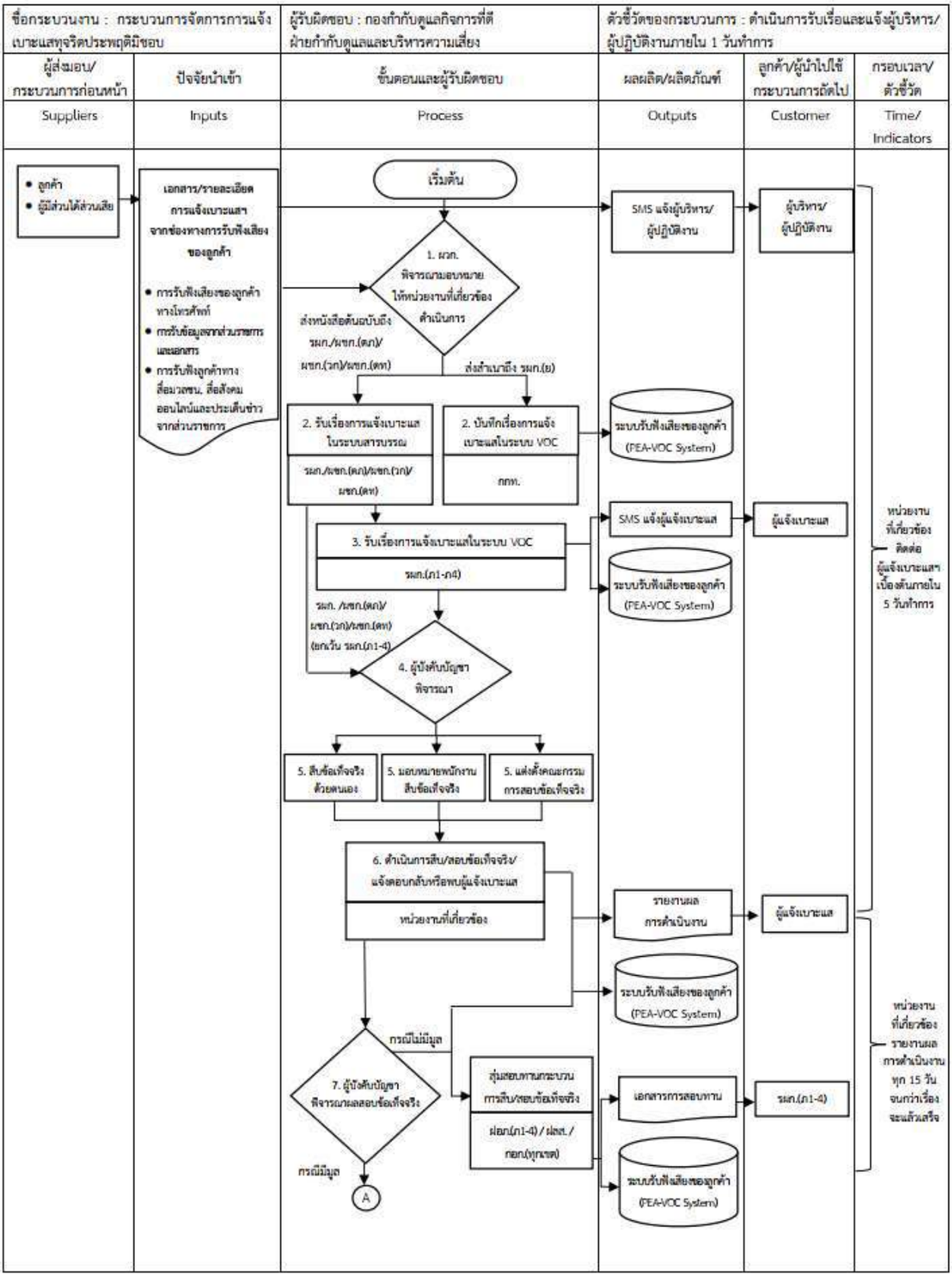


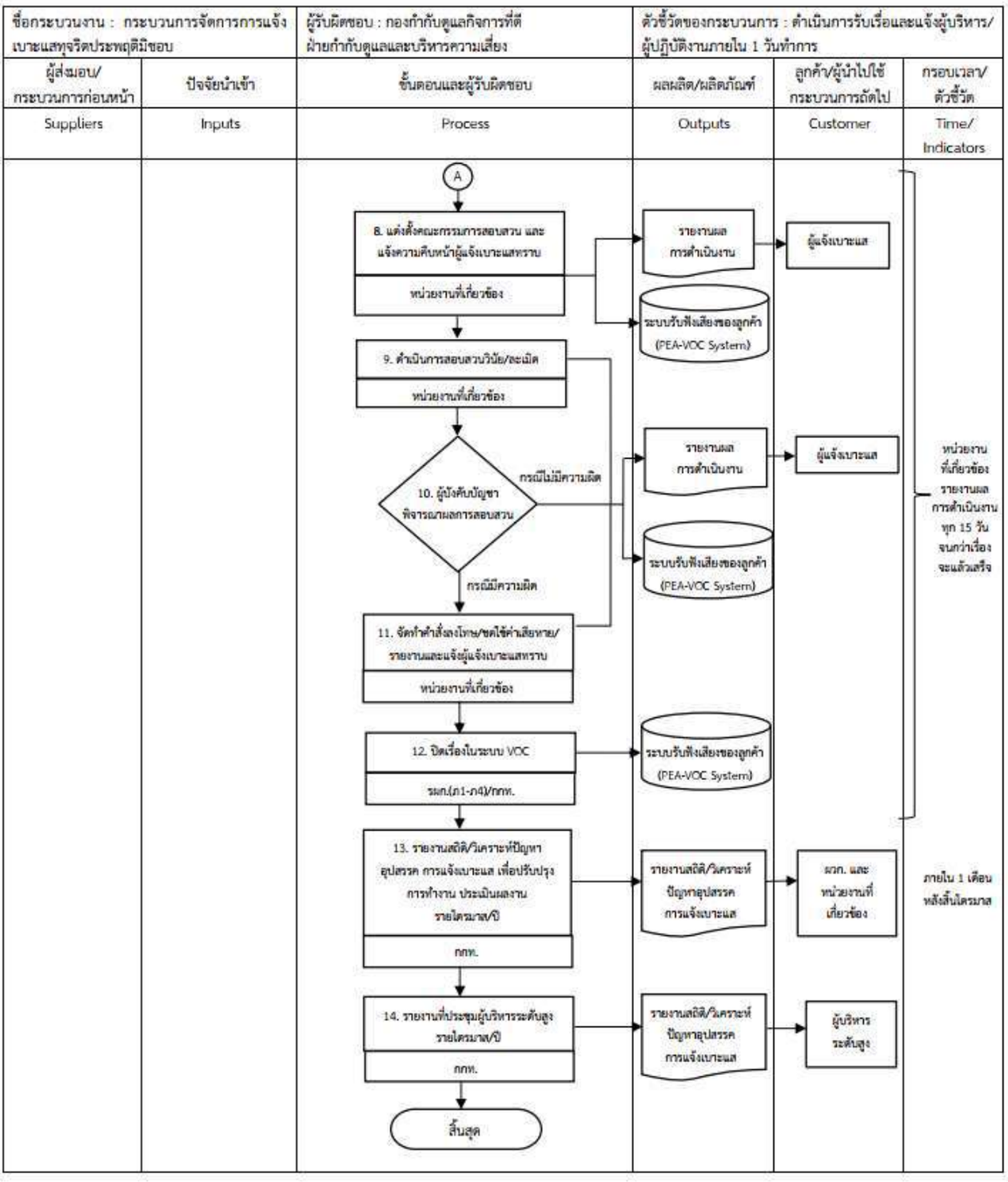
ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานภายใน 1 วันทำการ		
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customer	Time/ Indicators
					

* หมายเหตุ: กำหนดผู้รับผิดชอบการสอบทาน ดังนี้

1. ส่วนกลาง: ให้ ฝลส. ดำเนินการสุ่มสอบทาน
2. ระดับภาค: ให้ ฝอภ.(ภ1-4) ดำเนินการสุ่มสอบทาน
3. ระดับ กฟข.: ให้ กอก.(ทุกเขต) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบทาน (ทุกเรื่อง)

14. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)

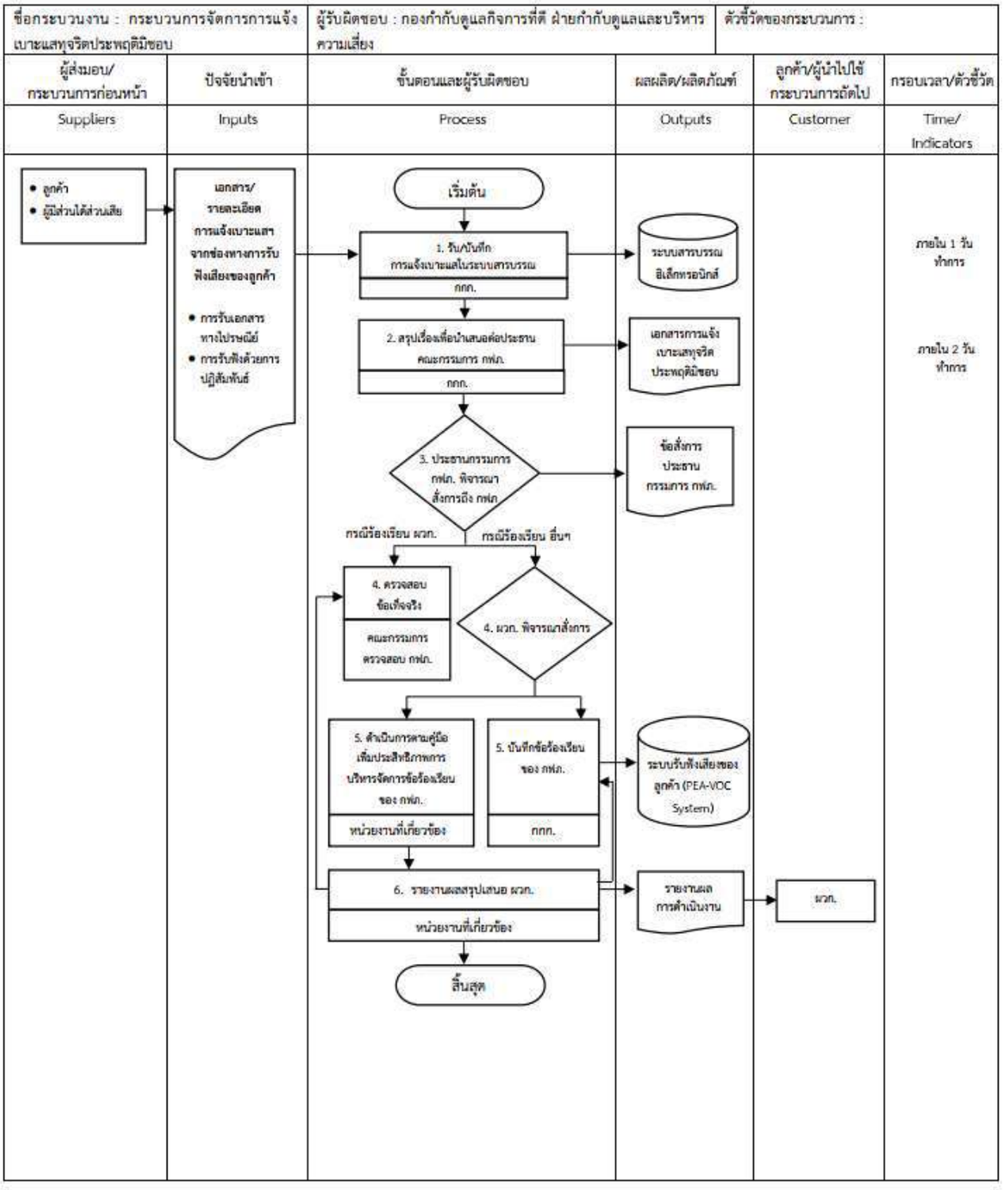




* หมายเหตุ: กำหนดผู้รับผิดชอบการสอบทาน ดังนี้

1. ส่วนกลาง: ให้ ฝลส. ดำเนินการสุ่มสอบทาน
2. ระดับภาค: ให้ ฝอภ.(ภ1-4) ดำเนินการสุ่มสอบทาน
3. ระดับ กฟข.: ให้ กอก.(ทุกเขต) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบทาน (ทุกเรื่อง)

15. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน ประธานคณะกรรมการ กฟภ.



16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ		
	รผก.(ภ1-4)	อฝ.อภ.(ภ1-4)	กกท.
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) 1.1 การสร้างข้อมูล 1.2 การเข้าดูข้อมูล 1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
2. การดูแลระบบ (Admin) 2.1 บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)			
3. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	✓

17. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

หาก กฟภ. พบว่า การแจ้งเบาะแสฯ หรือการให้ข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย กฟภ. จะดำเนินการดังนี้

1) ในกรณีที่เป็น พนักงาน กฟภ. จะได้รับโทษทางวินัยตามข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1-24)

2) ในกรณีที่เป็น ลูกจ้าง กฟภ. จะได้รับโทษตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดและเงื่อนไขสัญญาจ้างของ กฟภ.

3) ในกรณีที่เป็น บุคคลภายนอก กฟภ. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ หากการกระทำนั้นทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหาย

18. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

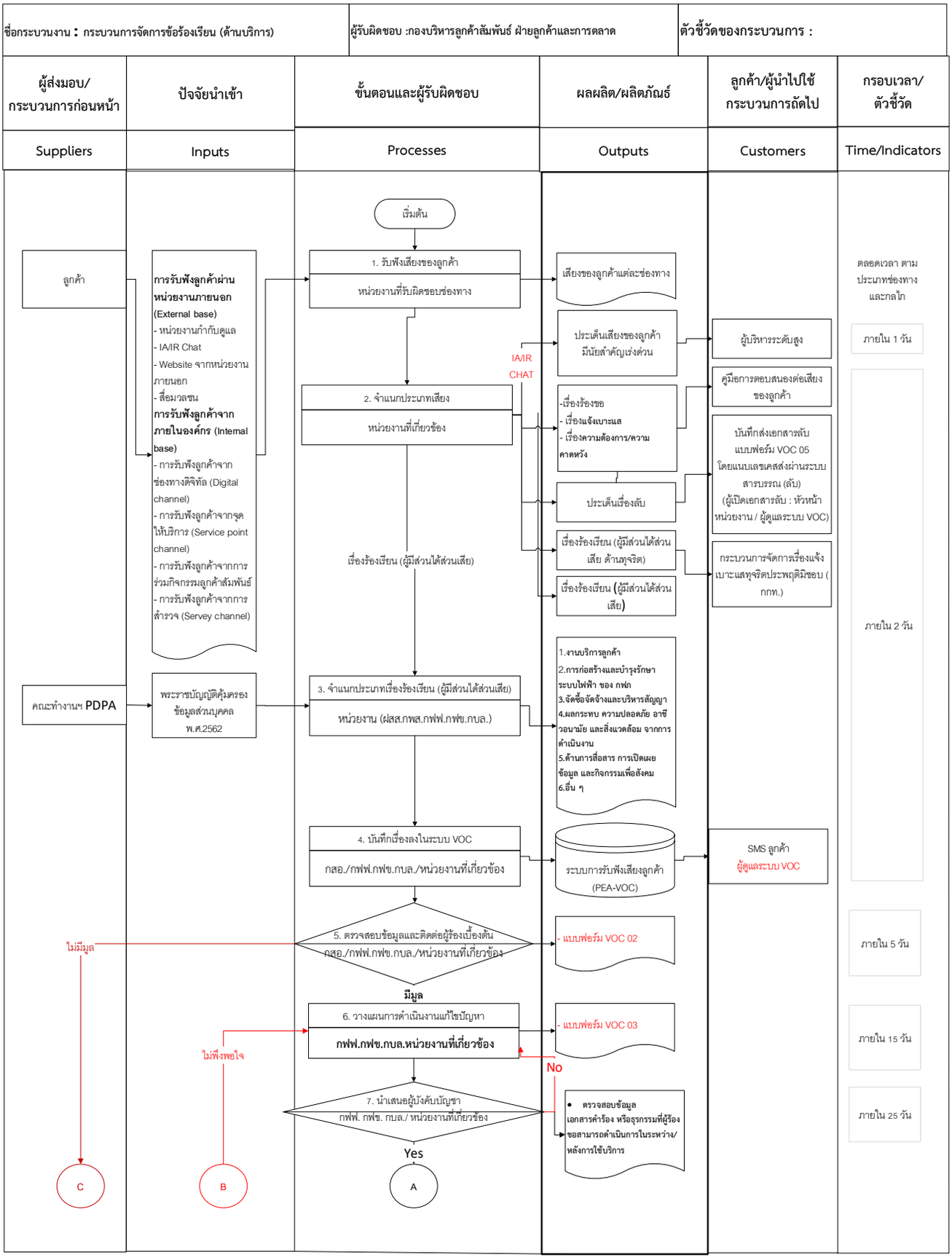
ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้น เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

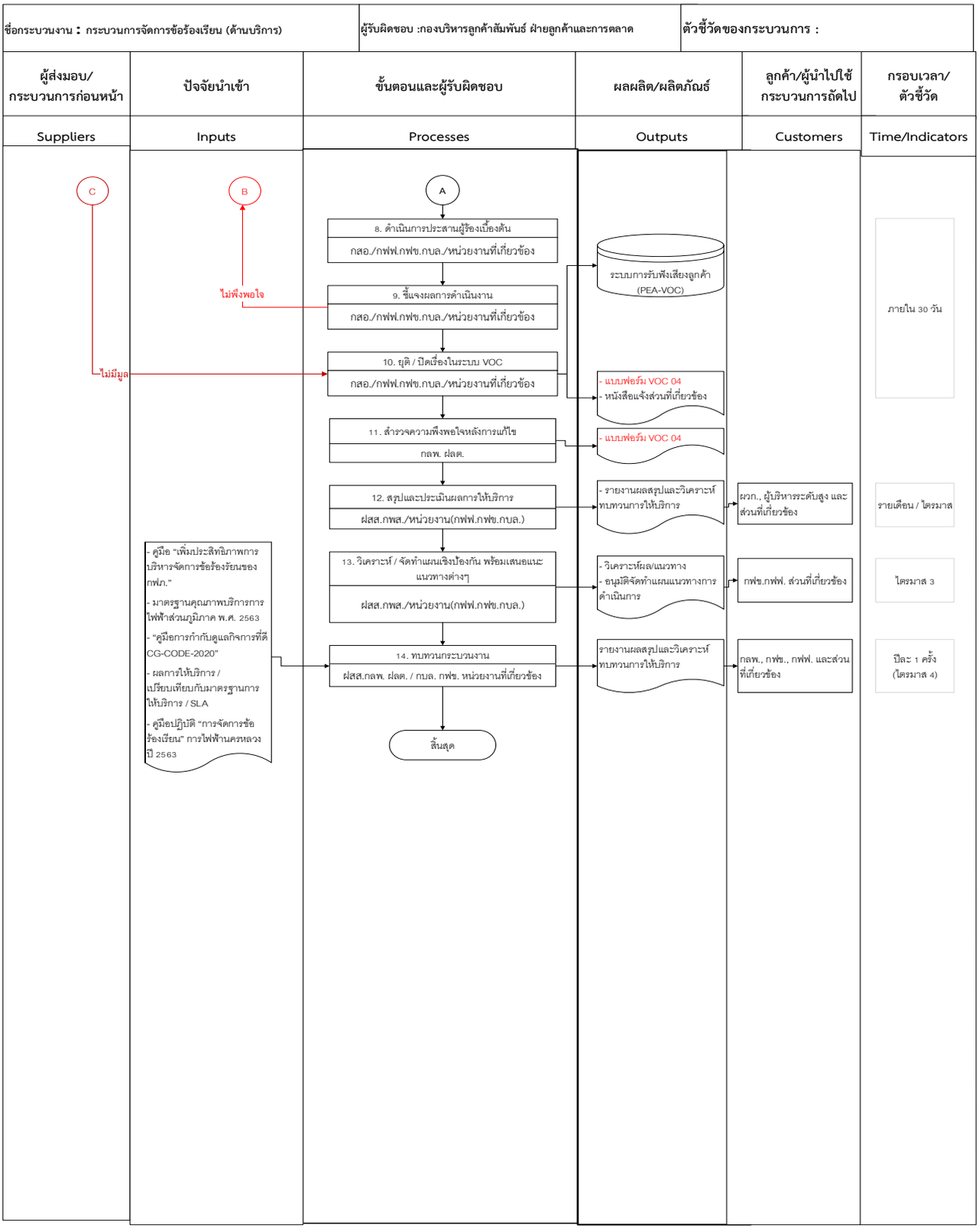
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย

กองแผนและพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

19. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย




ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)
ผู้รับผิดชอบ :กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
ตัวชี้วัดของกระบวนการ :
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า
ปัจจัยนำเข้า
ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ
ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์
ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป
กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers
Inputs
Processes
Outputs
Customers
Time/Indicators
C
B
A
ไม่มีมูล
ไม่พึงพอใจ
8. ดำเนินการประสานผู้ร้องเบื้องต้น
กสอ./กฟผ.กฟข.กบล./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. ชี้แจงผลการดำเนินงาน
กสอ./กฟผ.กฟข.กบล./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
10. ยุติ / ปิดเรื่องในระบบ VOC
กสอ./กฟผ.กฟข.กบล./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
11. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไข
กลพ. ฝลต.
12. สรุปและประเมินผลการให้บริการ
ฝสส.กพส./หน่วยงาน(กฟผ.กฟข.กบล.)
13. วิเคราะห์ / จัดทำแผนเชิงป้องกัน พร้อมเสนอแนะแนวทางต่างๆ
ฝสส.กพส./หน่วยงาน(กฟผ.กฟข.กบล.)
14. ทบทวนกระบวนงาน
ฝสส.กลพ. ฝลต. / กบล. กฟข. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สิ้นสุด
ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)
- แบบฟอร์ม VOC 04
- หนังสือแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์ม VOC 04
- รายงานผลสรุปและวิเคราะห์ทบทวนการให้บริการ
- วิเคราะห์ผล/แนวทาง
- อนุมัติจัดทำแผนแนวทางการดำเนินการ
รายงานผลสรุปและวิเคราะห์ทบทวนการให้บริการ
ผวก., ผู้บริหารระดับสูง และส่วนที่เกี่ยวข้อง
กฟข.กฟฟ. ส่วนที่เกี่ยวข้อง
กลพ., กฟข., กฟฟ. และส่วนที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 30 วัน
รายเดือน / ไตรมาส
ไตรมาส 3
ปีละ 1 ครั้ง (ไตรมาส 4)
- คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องรัยนของ กฟภ."
- มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563
- "คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี CG-CODE-2020"
- ผลการให้บริการ / เปรียบเทียบกับมาตรฐานการให้บริการ / SLA
- คู่มือปฏิบัติ "การจัดการข้อร้องเรียน" การไฟฟ้านครหลวง ปี 2563

ภาคผนวก

<u>คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า</u> แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากการร้องขอบริการตามช่องทางปกติ เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า
4	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	ความต้องการของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร องค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
7	ความคาดหวังของลูกค้า	- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด - ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มีหรือไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

หนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก	กลพ.	ถึง	ทุกหน่วยงาน
เลขที่	กลพ.(จข) 468 /2564	วันที่	13 สิงหาคม 2564
เรื่อง	ขอแจ้งแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)		
เรียน	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ตท.,ตภ.) และ ผชก.ทุกเขต		

1. เรื่องเดิม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความมั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ตาม "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2 (เอกสารแนบ 1) และ ตามคู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ข้อสั่งการ ผวก. ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 ตามหนังสือเลขที่ 38/2564 ลำดับที่ 6 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน นั้น เพื่อให้แผนการดำเนินงานผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำเร็จลุล่วงตามแผนงานที่กำหนดด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนสะสม กำหนดส่งภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (เอกสารแนบ 3)

2.2 ตามคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ(ก) 587/2564 สั่ง ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2564 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานผลักดันการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Compliance) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานตาม Compliance Roadmap และแผนการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกฟภ. (Compliance Management System Plan : CMS Plan) ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น (เอกสารแนบ 4) และ กลพ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการวิเคราะห์ Root Cause ที่เกี่ยวข้องกับ Compliance ในเบื้องต้นจากข้อมูลการร้องเรียน ปี 2563 นั้น พบว่าบางหน่วยงานไม่ดำเนินการแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) รวมถึงไม่กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน การดำเนินการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.3 กลพ. ได้รับข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System รายละเอียดคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้องเรียนไปที่พื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ โดยผู้ร้องเรียนได้ติดตามสถานะข้อร้องเรียนที่ตนร้องเรียนไว้ พบว่าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการปิดข้อร้องเรียนในขณะที่ยังไม่สามารถชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจได้ถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังดำเนินการระบุรายละเอียดไม่ตรงกับความเป็นจริงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตอบในเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) จึงทำเป็นสาเหตุให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นั้น

3. ข้อพิจารณา

เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าให้เป็นที่พึงพอใจ ป้องกัน ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นำไปสู่การลดข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน กลพ. จึงขอความร่วมมือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 การยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้า (ทุกประเภทเสียงของลูกค้าด้านบริการ)

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

2) อ้างอิงตามผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 7.6 เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) พร้อมทั้งแนบอนุมัติประกอบ

3.2 การพิจารณายกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้า ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System ได้ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว

3.3 ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน (ตามคู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หน้า 32 ข้อ (4) และ (5))

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามข้อ 3.1 – 3.3 และโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อก.สพ.

เอกสารแนบ

แผนกจัดการข้อร้องเรียน/จิรวัลย์
โทร. 6737

ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยระเบียบพนักงาน
พ.ศ. 2517
และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่1-23

หมวด 5

วินัย

ข้อ 38. พนักงานต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดต่อไปนี้โดยเคร่งครัด ผู้ใดฝ่าฝืนถือว่าผู้นั้นกระทำผิด และต้องรับโทษตามที่กล่าวไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยโทษผิดวินัยและการลงโทษ

(1) ต้องสนับสนุนนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยความบริสุทธิ์ใจ และต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เกิดผลดี หรือความก้าวหน้าด้วยความเอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา

(3) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ห้ามขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง

ถ้าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นไม่ชอบด้วยระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรืออาจเกิดเสียหายแก่การงาน หรือไม่อาจปฏิบัติได้เพราะเหตุใด ให้ผู้รับคำสั่งทำรายงานชี้แจงผู้บังคับบัญชาผู้สั่งเพื่อพิจารณาโดยด่วน อย่าให้เกิดเสียหายแก่การงาน ถ้าผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง สั่งมาประการใดก็ให้ปฏิบัติไปตามนั้น

(4) ต้องไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชาเหนือตน สั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษ

ในกรณีที่เป็นการเร่งด่วนและมีเหตุผลอันสมควรก็ให้ปฏิบัติได้เท่าที่จำเป็น แล้วรายงานการปฏิบัติงานนั้นให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนทราบโดยด่วน

(5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่การงาน จะละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้

(6) ต้องปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความอุตสาหะซื่อสัตย์ เที่ยงธรรมและประพฤติตนอยู่ในความสุจริต

(7) ต้องไม่รายงานเท็จ ร้องทุกข์เท็จ หรืออุทธรณ์เท็จ

(8) ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วห้ามประพฤติซึ่งอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่ตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่นประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพของเมาจนไม่สามารถครองสติได้ เสพของเมาในขณะปฏิบัติหน้าที่การงานปกติ เสพสิ่งเสพติดอันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม มีหนี้สินรุงรัง หมกมุ่นในการพนัน หรือกระทำความผิดอาญา

(9) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อย่างใด ๆ อันอาจเป็นทางให้เสียหาย หรือเสียความเที่ยงธรรม และเกียรติศักดิ์ในหน้าที่การงานของตนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(10) ต้องไม่เป็นตัวกระทำการในห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือในกิจการใด ๆ ที่อาจนำความเสียหายมาสู่หน้าที่การงานและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(11) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้ความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสุภาพเรียบร้อยและไม่ชักช้า ห้ามดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใด ๆ ต้องรักษาความสามัคคีต่อประชาชน

(12) ต้องรักษาความสามัคคีระหว่างพนักงาน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน

(13) ต้องรักษาความลับในการงาน

(14) ต้องมีหน้าที่ดูแลระมัดระวังให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามวินัย ถ้ารู้อยู่ว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย ต้องดำเนินการตามความผิดนั้น ๆ

หมวด 6

<u>โทษผิดวินัย และการลงโทษ</u>

ข้อ 39. ผู้ว่าการมีอำนาจออกคำสั่งลงโทษพนักงานที่กระทำผิดวินัยตามที่กล่าวไว้ในหมวดนี้

ข้อ 40. โทษผิดวินัยมี 5 สถาน คือ

(1) ไล่ออก

(2) ปลดออก

[1] (3) ลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

(4) ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

(5) ภาคทัณฑ์

ข้อ 41. การลงโทษไล่ออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงดังนี้

(1) กระทำความผิดต้องรับโทษจำคุก หรือโทษที่หนักกว่าจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษ หรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

(2) ต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายเพราะทำหนี้สินขึ้นด้วยความทุจริตหรือต้องคำพิพากษาในคดีแพ่งอันเป็นการเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่ตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างร้ายแรง

(3) ทุจริตต่อหน้าที่การงาน

(4) รายงานเท็จ เป็นเหตุให้เสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างร้ายแรง

(5) เปิดเผยความลับของการงาน เป็นเหตุให้เสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างร้ายแรง

(6) ขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งโดยชอบด้วยระเบียบและวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นเหตุให้เสียหายแก่การงานอย่างร้ายแรง

---

(1) ข้อความในข้อ 40 (3) ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว

(7) ละเลยละทิ้งหน้าที่การงาน หรือประมาทเลินเล่อในหน้าที่การงาน เป็นเหตุให้เสียหายแก่การงานอย่างร้ายแรง

(8) คุหมิ่นเหยียดหยาม กลั่นแกล้ง ใส่ความ หรือข่มเขู่ประชาชนอันเกี่ยวกับการงาน

(9) ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

ในกรณีเช่นว่านี้ให้ผู้บังคับบัญชาตาม ข้อ 55 สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวในหมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวน แต่ถ้าพนักงานผู้กระทำผิดเป็นพนักงานชั่วคราว ให้มีอำนาจสั่งลงโทษได้ โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ถ้าพนักงานผู้ที่จะถูกดำเนินการสอบสวน ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้นำเสนอคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อทราบ

ข้อ 42. พนักงานผู้ใดกระทำความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งดังต่อไปนี้ให้ผู้มีอำนาจสั่งลงโทษไล่ออก หรือปลดออกได้โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(1) กระทำความผิดตามข้อ 41 (1)

(2) ต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย เพราะทำหนี้สินขึ้นด้วยความทุจริต

(3) ทุจริตต่อหน้าที่การงาน และให้ถ้อยคำรับสารภาพต่อผู้บังคับบัญชาโดยชัดแจ้ง

(4) ละทิ้งหน้าที่การงานโดยขาดงานติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินกว่าสิบห้าวัน และผู้บังคับบัญชาดำเนินการสืบสวนเห็นว่าไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ 43. การลงโทษปลดออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงตามข้อ 41 และข้อ 42 แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกไล่ออก หรือถึงกับจะต้องถูกไล่ออก แต่มีเหตุผลอันควรลดหย่อน

[1]ข้อ 44. การลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง จะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัย แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกปลดออก หรือเห็นว่ามีเหตุผลอันควรลดหย่อน

ในกรณีกระทำผิดวินัยไม่ถึงขั้นที่จะลงโทษ ตามข้อ 40 (3) และ (4) จะสั่งลงโทษภาคทัณฑ์โดยแสดงความผิดของผู้นั้นให้ปรากฏเป็นหนังสือ และหรือจะให้ทำทัณฑ์บนไว้ก็ได้

การพิจารณาลงโทษตามข้อนี้ ถ้าผู้บังคับบัญชาเห็นเป็นการสมควรจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวไว้ใน หมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวนก็ย่อมกระทำได้

---

(1) ข้อความในข้อ 44 ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ตามที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว

(1)ข้อ 45. โทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือโทษตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชาจะสั่งลงโทษผู้กระทำผิดวินัยได้ครั้งหนึ่งไม่เกินโทษที่กำหนดไว้ในตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้

การสั่งลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้างพนักงานผู้ใดให้ได้รับอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างต่ำกว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งที่พนักงานผู้นั้นดำรงอยู่ ถ้าในคำสั่งนั้นมิได้สั่งลดตำแหน่งก็ให้พนักงานผู้นั้นคงตำแหน่งเดิม

ข้อ 46. พนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัย ให้ผู้ว่าการมีอำนาจสั่งให้พนักงานผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่ต่ำกว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 47. การสั่งลงโทษไล่ออกหรือปลดออกให้สั่งไล่ออกหรือปลดออกไม่ก่อนวันที่ออกคำสั่ง เว้นแต่ในกรณีที่พนักงานผู้นั้นละทิ้งหน้าที่การงานหรือถูกสั่งให้พักงานไว้ก่อนให้สั่งไล่ออกหรือปลดออก ตั้งแต่วันที่ละทิ้งหน้าที่การงานหรือวันที่สั่งให้พักงาน

ข้อ 48. ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาว่าความผิดของพนักงานผู้กระทำผิดวินัยนั้นอยู่ในอำนาจของตนที่จะลงโทษได้หรือไม่ ถ้าอยู่ในอำนาจก็สั่งลงโทษ แล้วรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกลงโทษเหนือตนขึ้นไป ถ้าเห็นว่าความผิดนั้นควรจะต้องลงโทษเกินกว่าที่ตนจะมีอำนาจลงโทษได้ ก็ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำผิดเหนือตนขึ้นไปเพื่อพิจารณาลงโทษตามสมควร

การสั่งลงโทษพนักงานผู้กระทำผิดให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงโทษตามตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้เป็นผู้สั่งลงโทษ แล้วให้รายงานการลงโทษตามลำดับจนถึงผู้ว่าการ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออกพนักงานชั้นต่ำกว่าผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าให้ผู้ว่าการเป็นผู้สั่งลงโทษ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออก พนักงานตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้ประธานกรรมการเป็นผู้สั่งลงโทษ การลงโทษพนักงานชั้นดังกล่าวข้างต้นในวรรคนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

---

(1) ข้อความในข้อ 45 ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ตามที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า
ISO 10002

ตารางเปรียบเทียบคำจำกัดความตามมาตรฐาน ISO 10002 กับคู่มือปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

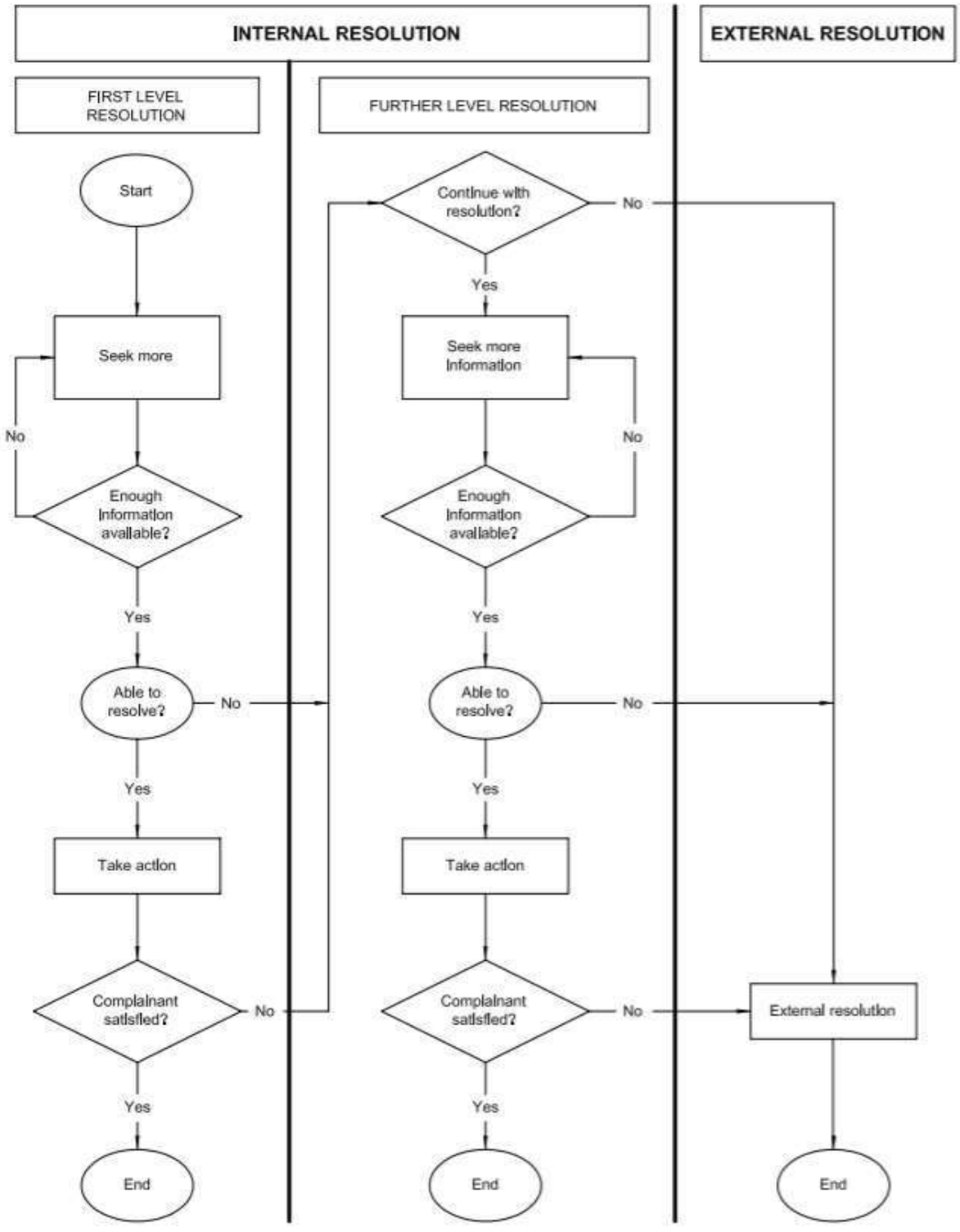
ISO 10002 (2004)	กฟภ.
1.ผู้ร้องเรียน บุคคล องค์กร หรือตัวแทน ร้องเรียน	**1.ผู้ร้องเรียน** ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ.
2. ร้องเรียน การแสดงความไม่พอใจต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยที่การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวังอย่างชัดเจน	**2.ร้องเรียน** ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินการหรือ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.
3. ลูกค้า องค์กรหรือผู้ที่ได้รับสินค้า ตัวอย่าง ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ใช้ปลายทาง ผู้รับผลประโยชน์ และผู้ซื้อ	**3.ลูกค้า** “ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด “ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้าโดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ. “ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น “ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
	“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันไม่ถึง 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำาเนินงานของ กฟภ.
4. ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนอง	**4.ชื่นชม** ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุณการให้บริการของ กฟภ. **ความต้องการของลูกค้า** -สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับเมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร -สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน **ความคาดหวังของลูกค้า** ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด
5. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ข้อคิดเห็น และการแสดงความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	**5.ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น** เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการ

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ผู้สนใจ บุคคลหรือกลุ่มที่สนใจในผลงานหรือความสำเร็จขององค์กร	**6.“ผู้มีส่วนได้เสีย”** หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำาเนินงานของ กฟภ.
7. วัตถุประสงค์ การจัดการข้อร้องเรียน สิ่งที่แสวงหาหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	**7. วัตถุประสงค์** 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 5) เพื่อให้คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนรับฟังเสียงของ คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA 6) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง คู้ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 7) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน , ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจข้อกำหนด , มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
	8) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)
8. กระบวนการ ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันหรือโต้ตอบซึ่งแปลงอินพุตเป็นเอาต์พุต	**8.กระบวนการ** ตามกระบวนการทำงานในหน้า 20 - 21

กระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 10002



แบบฟอร์มการรับเรื่องข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002

1 Details of complainant

Name/organization _____

Address _____

Postal code, town _____

Country _____

Phone No. _____

Fax No. _____

E-Mail _____

Details of person acting on behalf of complainant (if applicable)

_____

Person to be contacted (if different from above)

_____

2 Product description

Reference number of product/order (if known) _____

Description _____

_____

_____

3 Problem encountered

Date of occurrence _____

Description _____

_____

_____

4 Remedy requested

yes ☐ no ☐

_____

_____

5 Date, signature

Date _____ Signature _____

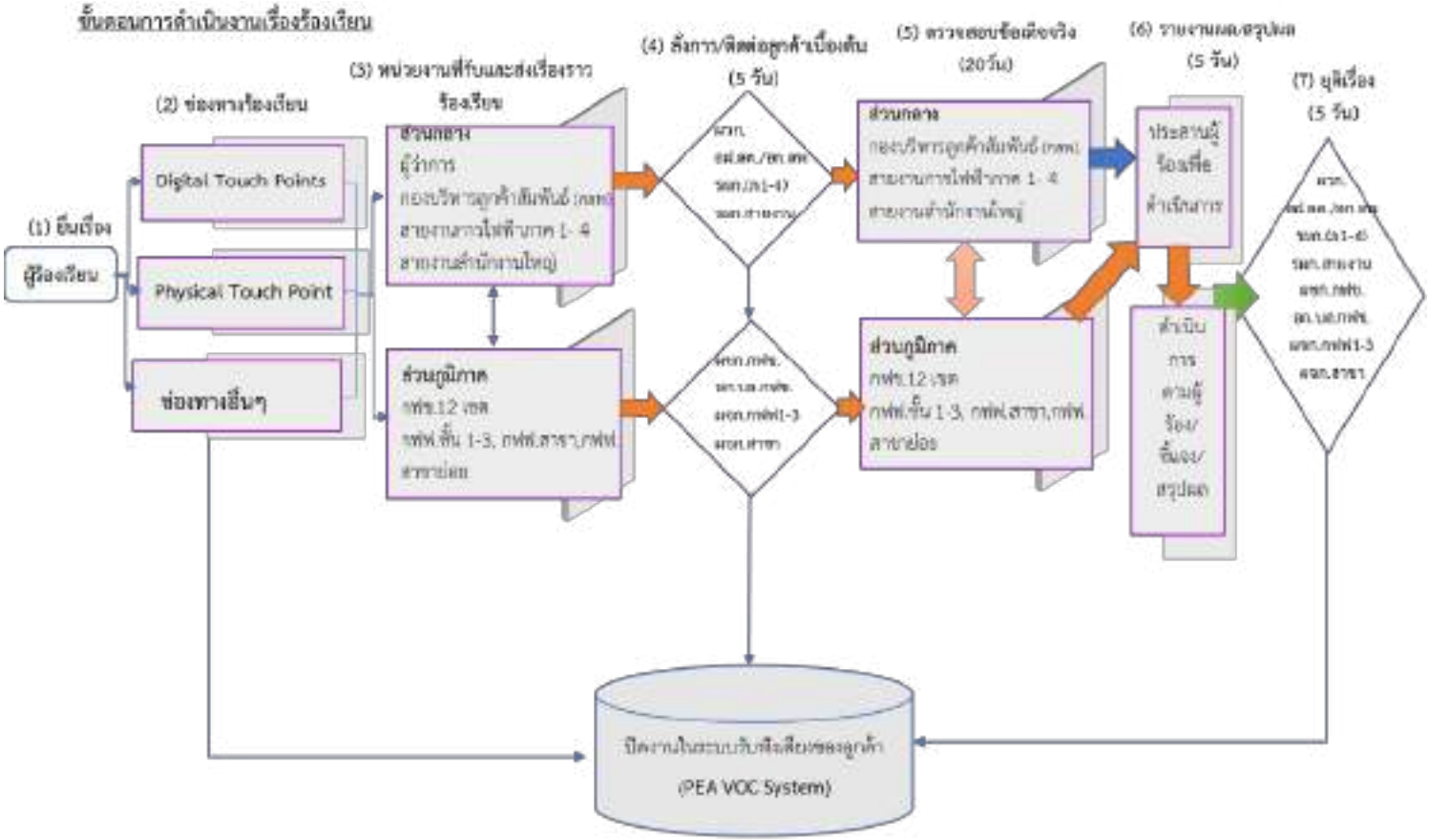
6 Enclosure

List of enclosed documents

_____

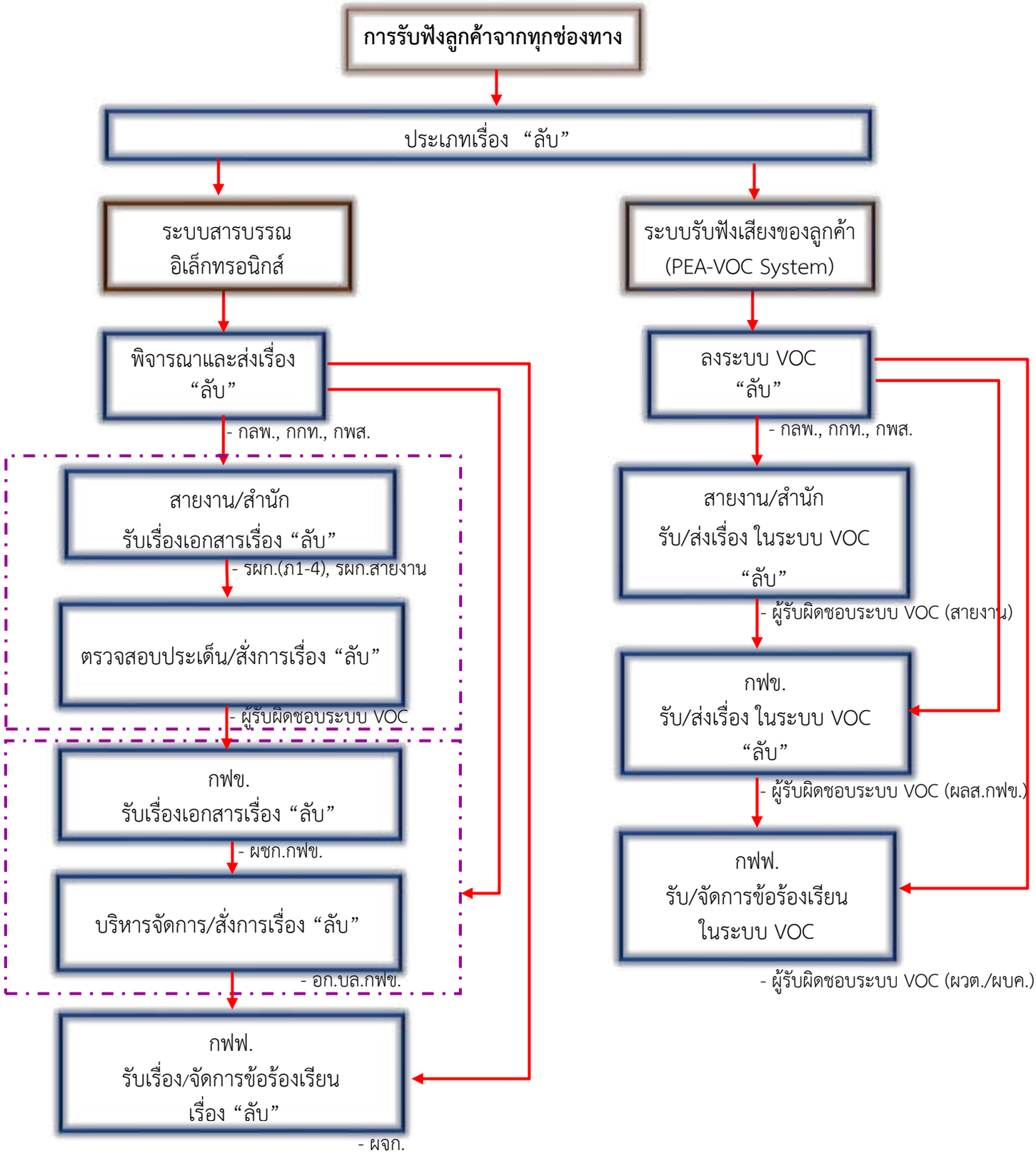
_____

แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) แบบย่อ


ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
(1) ยื่นเรื่อง
ผู้ร้องเรียน
(2) ช่องทางร้องเรียน
Digital Touch Points
Physical Touch Point
ช่องทางอื่นๆ
(3) หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน
ส่วนกลาง
ผู้ว่าการ
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (กพพ.)
สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4
สายงานสำนักงานใหญ่
ส่วนภูมิภาค
กฟข.12 เขต
กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟฟ.สาขา,กฟฟ.สาขาย่อย
(4) สั่งการ/ติดต่อลูกค้าเบื้องต้น (5 วัน)
(5) ตรวจสอบข้อเท็จจริง (20วัน)
ส่วนกลาง
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (กพพ.)
สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4
สายงานสำนักงานใหญ่
ส่วนภูมิภาค
กฟข.12 เขต
กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟฟ.สาขา,กฟฟ.สาขาย่อย
(6) รายงานผล/สรุปผล (5 วัน)
ประสานผู้ร้องเรื่อง
ดำเนินการ
ดำเนินการตามผู้ร้อง/ชี้แจง/สรุปผล
(7) ยุติเรื่อง (5 วัน)
ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA VOC System)

ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”

ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”



<u>การพิจารณาและส่งเรื่อง **“ลับ”** ไปหน่วยงานผู้รับผิดชอบ</u>

1. สำนักงานใหญ่ : ข้อร้องเรียนที่ ผวก.สั่งการ เพื่อให้แต่ละสายงาน/สำนัก บริหารจัดการและติดตามในฐานะหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่
2. การไฟฟ้าเขต : ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยที่มีนัยสำคัญในการติดตามหรือจัดการในระดับที่สูงขึ้นจากการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่การไฟฟ้าเขต
3. การไฟฟ้าหน้างาน : ข้อร้องเรียนระดับปฏิบัติการทั่วไปที่เกิดขึ้นในการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนเฉพาะพื้นที่

การส่งต่อและจัดการเรื่อง “ลับ” จะต้องดำเนินการเป็นความลับจนสิ้นสุดกระบวนการ

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System.....
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....

2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ

3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

4. ช่องทางคำร้อง

☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	

5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ .....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

6. รายละเอียดคำร้อง:
.....
.....
.....

7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ
ข้อสั่งการ .....
.....
.....
กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสรรบรรณ และยังไม่มีหน่ายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System
2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ
3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

แบบฟอร์ม VOC -65-02

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: .. ..

.....

.....

.....

2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: .....

.....

3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....

4.การดำเนินการแก้ไข.....

.....

.....

.....

5.การแก้ไขป้องกัน

.....

.....

.....

.....

6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....

(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 11)

7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
( ) (เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า
ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....

.....

9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

.....

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5 (มากที่สุด)	**4 (มาก)**	**3 (ปานกลาง)**	**2 (น้อย)**	**1 (น้อยที่สุด)**
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม..... .....
.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 13)

12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ..... .....
....

13.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... .....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

ลับ

แบบฟอร์ม VOC-65-03

แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ

รหัสเรื่อง .....

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

เอกสารแนบจำนวน ..... ฉบับ

การรักษาความลับ / เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ
3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

ลับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ ๗๘/๒๕๖๑ วันที่ - 4 S.U. 2561

ด้วยหนังสือฉบับนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนายสมพงษ์ ปรีเปรม ผู้ว่าการ ขอมอบอำนาจให้ **รองผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกเขต ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการฝ่ายทุกฝ่าย** หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานในสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญ หรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ให้มีผลบังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

เพื่อเป็นหลักฐาน จึงลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญ

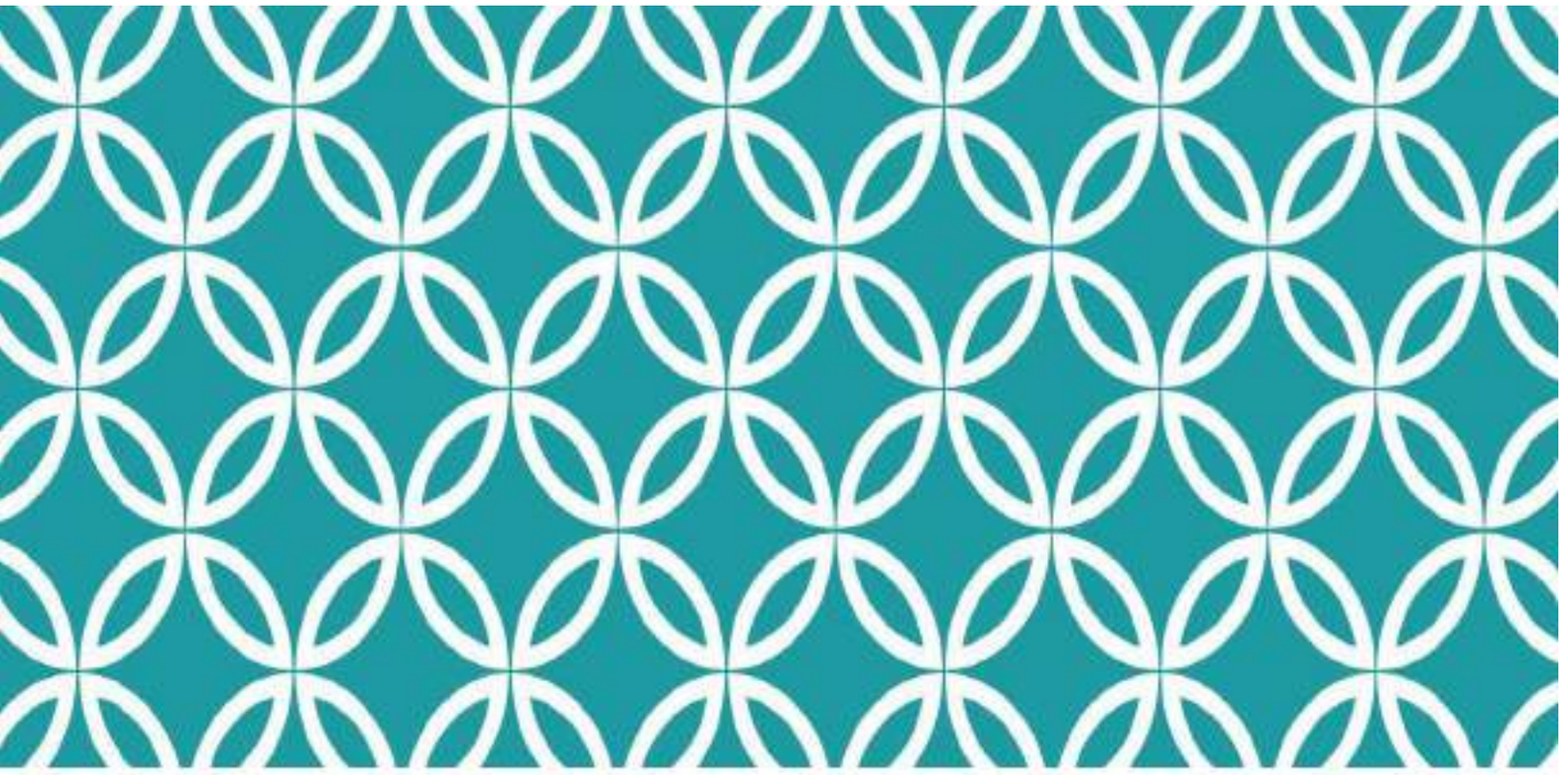
ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ
(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ลงชื่อ พยาน
(นายรัศมิมาน นามประเสริฐ)

ลงชื่อ พยาน
(นายสุวรุฒม์ เวศวิฑูรย์)

กองนิติกรรม

คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application โดย กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)



คำถามที่พบบ่อย | แนวทางตอบปัญหาลูกค้า

1.ชำระเงินแล้ว ยอดเงินถูกหักแต่ทำไม่สถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ

A: หากลูกค้าเลือกชำระแบบหักบัญชีธนาคารให้ลูกค้าตรวจสอบก่อนว่าเงินได้ถูกหักไปจากบัญชีแล้วหรือไม่ หรือหากชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ตรวจสอบว่าได้มีการหักบัญชีบัตรเครดิตแล้วหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีการทำรายการไปจริง อย่าเพิ่งชำระซ้ำเข้ามา (เพราะหากชำระซ้ำลูกค้าจะต้องทำเรื่องขอคืนเงิน ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน 7 -15 วัน) ให้รอกองรายได้ตรวจสอบยอดเงินที่ผู้รับชำระโอนเข้ามาในวันทำการถัดไป เมื่อกองรายได้ตรวจสอบรายการ-จำนวนเงิน ตรงกันแล้วจะทำการตัดชำระหนี้ในระบบ SAP และหลังจากปรับสถานะแล้ว ระบบ SAP จะปรับสถานะหนี้ที่ระบบ BPM และจากนั้นจะส่งข้อมูลไปอัพเดตฐานข้อมูลหนี้ที่ระบบ ECS (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลหนี้ที่ถูกแสดงบน PEA Smart Plus) โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที ดังนั้น หากลูกค้าชำระค่าไฟผ่าน PEA Smart Plus สำเร็จในวันศุกร์ หากมีปัญหาที่ระบบเครือข่ายข้อมูลการชำระจากผู้รับชำระส่งมาไม่ถึงระบบของ กฟภ. ในช่วงเวลาดังกล่าว ก็มีความเป็นไปได้ที่สถานะชำระที่แสดงบน PEA Smart Plus ของลูกค้าจะยังคงแสดงเป็น “ค้างชำระ” อยู่จนถึงวันจันทร์ หรือวันทำการถัดไป จนกว่าที่ กรด. จะทำการกระทบยอด (reconcile) เสร็จ สถานะค่าไฟฟ้าจึงจะเปลี่ยนเป็น “ปกติ”

2. เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วทำไมเข้า Application ไม่ได้

A: หากลูกค้าเปลี่ยนเครื่องแต่ใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมจะไม่เป็นปัญหา แต่เนื่องจากส่วนใหญ่ลูกค้าจะจำหมายเลขบัตรประชาชนที่ผูกไว้กับเบอร์โทรศัพท์ไม่ได้ จึงทำให้เข้าระบบไม่ได้ วิธีแก้ไขคือ โทรเข้า 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบเบอร์โทรศัพท์ที่เคยผูกไว้ แล้วลงทะเบียนใหม่ ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องทำการลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ที่เคยเพิ่มไว้ใน PEA Smart Plus ใหม่ด้วย

3. โหลดแผนที่ไม่ขึ้น / แจ้งไฟฟ้าดับด้วยสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ไม่ได้ หรือแผนที่แสดงตำแหน่งไม่ถูกต้อง

A: ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลสถานที่ใช้ไฟฟ้าของตน แล้วแจ้งปัญหาที่ 1129 PEA Call Center เนื่องจากเป็นการเรียก Service ข้อมูลพิกัดแผนที่ GIS จาก กองแผนที่ระบบไฟฟ้า

4. ลูกค้าได้รับสิทธิ์ไฟฟรี แต่ทำไมมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application และสามารถกดชำระได้ด้วย

A: เนื่องจากสิทธิ์ไฟฟรีเป็นการรับภาระของ กฟภ. ในการจดหน่วยแจ้งหนี้แต่ละเดือนจะมีเงื่อนไขหลายอย่างเช่น ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยเป็นเวลาติดต่อการ 3 รอบบิล เป็นต้น ลูกค้ารายดังกล่าวจึงจะได้รับสิทธิ์ไฟฟรีในรอบบิลถัดไป ซึ่งบางเดือนลูกค้ามีปริมาณการใช้ไฟที่เกินเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้เสียสิทธิ์ และต้องเริ่มนับสิทธิ์ใหม่ตั้งแต่รอบบิลที่เข้าเงื่อนไขนั้นอีกครั้งเช่น เดือนที่ ม.ค.-มี.ค. ใช้แต่ละเดือนไม่เกิน 50 หน่วย จะได้รับสิทธิ์เดือน เม.ย. ซึ่งต้องใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยด้วย แต่ หากเดือน พ.ค. ใช้ไฟ 51 หน่วยจะไม่ได้รับสิทธิ์แล้วลูกค้าต้องชำระค้าไฟฟ้าเดือน พ.ค. และหากเดือน มิ.ย. ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วย ก็จะเริ่มนับเป็นเดือนแรก หากใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยไปอีกถึงเดือน ส.ค. ก็จะได้รับสิทธิ์ไฟฟรีในเดือน ก.ย. ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับสิทธิ์ และต้องชำระค่าไฟในรอบบิลดังกล่าว

อีกกรณีหนึ่ง อาจเนื่องมาจากมีความผิดพลาดของการส่งข้อมูล เนื่องจากข้อมูลหนี้ค่าไฟฟรีที่ส่งมาที่ฐานข้อมูล ECS จะต้องส่งมาคู่กันกับรายการหักชำระ(รายการไฟฟรีที่ กฟภ. รับภาระ) หากระบบ BPM ส่งข้อมูลไม่สมบูรณ์ เช่น ส่งรายการหนี้มาเพียงอย่างเดียวก็จะเกิดปัญหาดังกล่าว ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะต้องแก้ไขเป็นรายกรณีไป (Case by case)

-บางรายการ ไม่ได้ส่งมาเวลาเดียวกัน ทำให้ PEA Smart Plus คิดว่ามียอดชำระแล้วส่ง noti ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

5. ลูกค้ามีสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐจะสามารถใช้สิทธิ์ได้อย่างไร

A: ลูกค้าจะต้องทำการผูกหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้ากับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ที่ได้รับสิทธิ์ ชำระค่าไฟฟ้าตามช่องทางปกติ หลังจากนั้นกรมบัญชีกลางจะโอนเงินค่าไฟ (ไม่เกิน 230 บาท) ที่ได้ชำระไปแล้วคืนเข้าบัญชีของผู้ถือบัตรสวัสดิการในรอบถัดไป

6. ได้รับบิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ทำไมไม่มีหนี้ให้จ่ายใน Application

A: เมื่อตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้(Spot Bill) ได้ทำการจดหน่วย/วางบิล เรียบร้อยแล้วในแต่ละวัน จะต้องนำข้อมูลหนี้มาโหลดเข้าระบบ ประมวลผล ณ สิ้นวันที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้ จะยังไม่สามารถเห็นหนี้ในระบบได้ทันที แต่จะเห็นหนี้ในวันถัดไป ดังนั้น หากลูกค้าต้องการชำระทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้ จะต้องชำระแบบออฟไลน์ โดยการไปชำระล่วงหน้าที่สำนักงาน กฟภ. / PEA Shop (ระบบ BPM ทำเป็นเงินรับฝาก) หรือระบบที่สามารถรับเงินออฟไลน์ได้เช่น Counter Service/ Big C / Lotus หรือหากเป็นลูกค้าประเภทตัวแทนจดหน่วย ก็สามารถชำระเงินกับตัวแทนจดหน่วยได้ทันที

7. ลูกค้าดาวน์โหลด PEA Smart Plus ไม่ได้

A: ตรวจสอบว่า Location ของ Play Store / App Store ตั้งค่าให้เป็นประเทศไทยหรือไม่ เนื่องจาก Application ตั้งค่าให้ Download ได้เฉพาะผู้ใช้ในประเทศไทย

8. ลูกค้าชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ไม่ได้ / ทำไมไม่เปิดให้ชำระเงินได้ 24 ชั่วโมง

A: เนื่องจากผู้ให้บริการกำหนดช่วงเวลาของการทำธุรกรรมแตกต่างกัน เช่นหลังจาก 23.00 น. (หรือบางแห่งกำหนดเร็วกว่านั้น) จะถือว่าเป็นการทำธุรกรรมของวันทำการถัดไป ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับเวลาชำระเงินของ กฟภ. ยกตัวอย่างเช่นหากลูกค้าชำระเงิน เวลา 23.00-24.00 น. ของวันสุดท้ายที่ขยายเวลาให้ชำระเงินแล้วก่อนถูกงดจ่ายไฟ แต่ทางธนาคารจะถือว่าเป็นการทำรายการของวันรุ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าที่ทำรายการในเวลาดังกล่าวจะถือว่าชำระเงินเกินกำหนดและมีโอกาสถูกงดจ่ายไฟได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวทางธนาคารจึง
กำหนดช่วงเวลาของการทำรายการไว้แตกต่างกัน

9. ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระซ้ำ / บัตรเครดิตถูกหักไป 2 รอบ

A: ลูกค้าสามารถทำเรื่องขอรับเงินคืนได้ที่ สำนักงานการไฟฟ้าที่สถานที่ใช้ไฟฟ้านั้นตั้งอยู่

10. ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus แต่ไม่เคยได้รับใบเสร็จรับเงินเลย

A: ในเบื้องต้นการส่งใบเสร็จรับเงิน จะส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้า ไม่ใช่ที่อยู่ที่ลูกค้ากรอกใน PEA Smart Plus ดังนั้นหากลูกค้าไม่เคยได้รับใบเสร็จที่ส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้าเลย อาจมีปัญหาด้านการจัดส่งเช่นที่อยู่ / รหัสไปรษณีย์ไม่ถูกต้อง อีกทั้งในปัจจุบันการพิมพ์และจัดส่ง มีปัญหาพิมพ์ใบเสร็จไม่ทันรอบบิล เนื่องจากมีปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งต่อไปในอนาคตจะพัฒนาเป็นการส่งใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล์แทนกระดาษในปัจจุบัน

11. ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าไปแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้

A: ในเวอร์ชั่นนี้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขชื่อเรียกได้ หากจะแก้ไขต้องลบแล้ว กดเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าใหม่อีกครั้ง วิธีการลบคือ ปัดไปทางซ้ายมือ แล้วกดลบ

12. ลูกค้าประเภทใดบ้างที่สามารถชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ได้

A: 1. ลูกค้าประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย (อัตราปกติ)

1.1 ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์

1.2. ลูกค้าหักชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร Dtrect Debit เมื่อครบกำหนดชำระแต่หักไม่ผ่าน สามารถชำระผ่าน PEA Smart Plus ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหาที่พบกรณี SYSTEM ERROR

ผชส. กพล.

1.ปัญหาที่เกิดจากตัวระบบไม่สามารถให้บริการได้

ลูกค้าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

Application แสดง pop up dialog ว่า เชื่อมต่อเซิฟเวอร์ไม่สำเร็จ

สาเหตุ อาจเกิดจาก

1. Network ของ กฟภ. เอง
2. Database Log เต็ม
3. service ที่ให้บริการบางประเภทไม่สามารถให้บริการได้เช่น GIS Map / SCS หรือ service ของ PEA Smart Plus เอง

2. ไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้ – ไม่พบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

สาเหตุ เนื่องจากข้อมูล

1. ผู้ใช้ไฟไม่อัพเดต
2. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ในช่วง มิ.ย. – ส.ค. ซึ่งเป็นช่วงที่ กฟภ. ถูก ransomware โจมตี ทำให้ข้อมูล Interface กับ SAP ไม่สมบูรณ์ ต้องแก้ไขเป็นราย case
3. ข้อมูลผู้ใช้ไฟมีบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง/ ไม่ครบถ้วน/ ไม่สมบูรณ์

3. ไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากมีการผูกเบอร์โทรศัพท์ ไว้กับหมายเลขบัตรอื่นๆ

สาเหตุ ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์ไม่เป็นปัจจุบัน

การดำเนินการ แจ้ง 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบข้อมูลลูกค้าแล้วให้ลูกค้าสมัครใหม่ ส่วนในอนาคตควรจะมีระบบการโอน profile ลูกค้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ทั้งนี้ จะต้องมีวิธีการยืนยันตัวตนของลูกค้าว่าเป็นเจ้าของ profile นั้นจริงก่อน

4. ไม่สามารถส่ง OTP ได้ / กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง

การดำเนินการ ประสานงานผู้ดูแลระบบการส่ง sms หรือถ้าระบบของ กฟภ. ทำงานปกติ อาจต้องสอบถามผู้ให้บริการเครือข่ายของลูกค้า / การตั้งค่าการรับ sms ในเครื่องโทรศัพท์ของลูกค้า

5. ข้อมูลแสดงผลไม่ถูกต้องเช่น

- หน้าแรกแสดงว่าไม่มี/มี หนี้ค้างชำระ พอเข้าไปดูในรายละเอียดแสดงข้อมูลไม่ตรงกัน
- ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง
- ข้อมูลการชำระเงินไม่ถูกต้อง

คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน
และแนวทางการตอบคำถาม
โดย สายงานบัญชีและการเงิน

1. ถาม : การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ต้องดำเนินการอย่างไร?

ตอบ : กฟภ.จะจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ณ สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า หรือกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า สามารถแจ้งความประสงค์ได้โดยต้องแจ้งชื่อและที่อยู่ของสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่ดังกล่าว ซึ่ง กฟภ. จะส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ในรอบการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าเดือนถัดไป ตามแบบฟอร์มขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า

2. ถาม : การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าต้องดำเนินการ อย่างไร?

ตอบ : 1. กรณีชำระเงินผ่านสำนักงาน กฟผ., PEA Shop และตัวแทนจุดบริการฯผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับใบเสร็จรับเงินฯ ณ จุดรับชำระเงินทันที

2. กรณีชำระเงินผ่านช่องทาง Electronic (Application ,Website , PEA Smart Plus , PEA e-Pay และ ตู้เติมเงิน) และโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิต จะได้รับใบเสร็จรับเงินฯในวันที่มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าพร้อมกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้าหรือ จัดส่งทาง e-mail ที่ให้ไว้กับ กฟภ.

สำหรับการชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิตจะสามารถเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ ไปสถานที่อื่น ๆ ได้โดยต้องแจ้งชื่อและสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ ใหม่ และกฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์

3. ถาม : หากเกินกำหนดวันชำระค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถไปจ่ายที่ 7-11 หรือ Counter Service ได้หรือไม่?

ตอบ : ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ซึ่งสามารถรับชำระแบบออนไลน์ได้ มีทั้งหมด 4 แห่ง คือ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (7-eleven), บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่นซิสเทม จำกัด (Tesco Lotus) , บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (BigC) และ บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (Mpay station) ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

1. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระเดือนก่อนหน้า และเดือนปัจจุบัน
2. รับชำระเงินค่าขอผ่อนผันงดจ่ายไฟครั้งที่ 2 จำนวน 53.50 บาท
3. รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับ จำนวน 107.00 บาท (ระหว่างเวลา 8.30 – 14.00 น.)

4. ถาม : หักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร แต่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินฯ เพราะเหตุใด?

ตอบ : กฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิต ดังนี้

1. กรณีที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ชำระเงิน เป็นที่อยู่เดียวกันกับสถานที่ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าพร้อมกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า

2. กรณีที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ชำระเงิน ไม่ใช่ที่อยู่เดียวกันกับสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือแจ้งให้ส่ง ณ สถานที่อื่น ๆ กฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์ หรือให้ส่งทาง e-mail กฟภ.จะส่งทาง e-mail ที่ให้ไว้ ซึ่งการส่งทางไปรษณีย์หรือส่งทาง e-mail ดังกล่าว จะมีกรณีที่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินฯ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ที่อยู่ไม่ชัดเจน ทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่สามารถส่งให้ตามที่อยู่ดังกล่าวได้

2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ e-mail ไม่ถูกต้อง

PEA 5. ถาม : ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระค่าไฟฟ้ามากกว่า 2 เดือน สามารถขอแบ่งจ่ายแค่เดือนแรกได้หรือไม่?

ตอบ : กรณีชำระเงินที่สำนักงาน กฟฟ. จะสามารถแบ่งชำระบางเดือนได้ แต่หากชำระเงินผ่านช่องทางของตัวแทนจุดบริการฯ , Application, Website, PEA Smart Plus, PEA e-Pay และตู้เติมเงิน จะต้องชำระเงินทั้งหมดไม่สามารถแบ่งชำระบางเดือนได้

PEA 6. ถาม : ทำไมวันที่จดหน่วยแจ้งหนี้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ตรงกันในแต่ละเดือนเหมือนของการไฟฟ้านครหลวง?

ตอบ : กฟภ. มีผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย อยู่ประมาณ 20 ล้านราย การจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าจึงไม่สามารถจดหน่วยให้เสร็จสิ้นในวันเดียวกันได้ ต้องทยอยจดหน่วยไปในแต่ละเดือน ซึ่ง กฟภ. จะเริ่มจดในวันที่ 15 หรือ 16 ของเดือน เดือนที่ลงท้ายด้วย ยน เริ่มจดหน่วยวันที่ 15 และเดือนที่ลงท้ายด้วย คม เริ่มจดหน่วยวันที่ 16 โดยเริ่มจากการจดหน่วยในพื้นที่ชุมชนเมืองซึ่งมีผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่หนาแน่นก่อน แล้วจึงขยายพื้นที่การจดหน่วยไปในพื้นที่ชนบทห่างไกลออกไปจนกว่าจะจดหน่วยได้ครบถ้วนทุกราย ดังนั้น การจดหน่วยในแต่ละเดือนจึงอาจจะเหลื่อมเวลากันได้ประมาณ 1–2 วัน และไม่สามารถจดหน่วยให้ตรงกันทุกเดือนได้

7. ถาม : ค่าบริการรายเดือน ในใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินฯค่าไฟฟ้า คือค่าอะไรบ้าง?

ตอบ : สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการพลังงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม ระบุว่า "ค่าบริการรายเดือน" จะประกอบด้วย

1. ค่าใช้จ่ายในการจำหน่ายและการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ได้แก่ ค่าจ้างพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการจัดหาเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
2. ค่าใช้จ่ายในการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ค่าใช้จ่ายในการคำนวณเพื่อจัดทำและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บเงิน

8. ถาม : ค่า Ft คืออะไร?ทำไมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเรียกเก็บ?

ตอบ : ค่า Ft คือ ค่าเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้าและค่าซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมทั้งนโยบายภาครัฐ เช่น ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมผู้ผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนที่เปลี่ยนแปลงจากค่าไฟฟ้าฐาน โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เป็นผู้กำกับดูแลและกำหนดค่า Ft ดังกล่าว

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา	ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
2. นางสาวอภินันท์ พิมพ์พันธุ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
3. นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร	ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
4. นายวรกิตติ์ แย้มบู่	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
5. นางสาวอัธยา ศุภตระกูล	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 6 แผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
6. นางสาวจิรวัลย์ ราชคำ	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 4 แผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
7. นายภาณุวัฒน์ อาเทศ	วิศวกร ระดับ 4 แผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กพ)
เลขที่ 3004
วันที่ 17 ธ.ค. 2564
เวลา

ฝกต.
เลขที่รับ 5398
วันที่ 27 ธ.ค. 2564

สวก.(ธต)
เลขรับที่ ๑๑๘๕/๖๔
วันที่ 20 ธ.ค. 2564

สำนักงาน
วันที่ 28 ธ.ค. 2564
เลขที่รับ ๙๒๒๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ฝลต.

เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564 วันที่ 24 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขออนุมัติ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."

เรียน อฝ.ลต. ผ่าน รฝ.ลต.(อ)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 (หนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 1268/2562 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562) อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป **(ตามเอกสารแนบ 1)**

1.2 ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ **(ตามเอกสารแนบ 2)**

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการบริหาร กฟภ. มีมติเห็นชอบร่างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) ในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 **(ตามเอกสารแนบ 3)** ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

2.2 กลพ. ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงระดมความคิดเห็นจากทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. 12 เขต ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 428/2564 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2564 โดยสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน/ปรับปรุง "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **(ตามเอกสารแนบ 4)**

2.3 รผก.(ย) ให้ความเห็นชอบแนวทางบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Brower) และแจ้ง รผก.(ธต) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 49/2564 ลงวันที่ 15 มกราคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 5)**

2.4 กลพ. ได้ดำเนินการยกร่างขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้ ฝลต. ได้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 777/2564 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 6)**

/3. ข้อพิจารณา...

3. ข้อพิจารณา

กลพ. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟภ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ดังนี้

3.1 ประเด็นการทบทวนและบูรณาการกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

3.1.1 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า จำนวน 3 ช่องทางหลัก ประกอบด้วย

- การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.
- การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)
- การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่น ๆ

3.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนด้านบริการ จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- คุณภาพไฟฟ้า
- การให้บริการ
- การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- อื่น ๆ

3.1.3 ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ / ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ / ผิดศีลธรรมจริยธรรม
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร
- อื่น ๆ

3.1.4 ประเภทข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- งานบริการลูกค้า
- การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟภ.
- จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา
- ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการทำเป็นงาน
- ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม
- อื่น ๆ

3.1.5 สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวนประมาณ 1,120 สิทธิ์ ทั่วประเทศครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟข. กฟฟ.ชั้น1-3 กฟส. และ กฟย.

/3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า...

3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เป็นการพัฒนาโดย กฟล. ซึ่งสามารถเข้าถึงการใช้งาน (login) ได้ทั้งทาง intranet และ Internet นอกจากนั้น มีการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) พัฒนาโดย กวร. เริ่มใช้งานตั้งแต่ 15 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ตามหนังสือเลขที่ กวร.(พจ) 556/2564 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 7)**

3.2 กลพ. ได้ปรับปรุงเนื้อหา "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

1) ทบทวนหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง

2) ทบทวนกระบวนการตามโครงสร้างองค์กรใหม่

- กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่
    - ด้านบริการ
    - ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
    - ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การนับจำนวนข้อร้องเรียน
- การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน
- การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- การยกเลิกข้อร้องเรียน
- อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- ผู้มีอำนาจการตอบชี้แจง
- การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐ
- ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- พรบ. ข้อมูลข่าวสาร
- พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002
- สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการบริการ

4) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

5) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ รายละเอียดการปรับปรุงแก้ไข "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **ตามเอกสารแนบ 8**

4. **ข้อเสนอ**

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการอย่างมีระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

/4.1 ยกเลิก คู่มือ...

4.1 ยกเลิก คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562

4.2 อนุมัติ คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 **เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 9)**

4.3 ให้ทุกสายงานในสำนักงานใหญ่, กฟข. กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟย. ดำเนินการตาม คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 ให้ กลห., กกท., กพส. และ กพอ. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อา.ลพ.

เรียน รผก.(อต) ผ่าน ผชก.(อต) ผ่าน ผชช.13(อต)

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่ กลห. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

27 ธ.ค. 2564

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
อฝ.ลค.

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามเสนอต่อไป

(นายชวลิต ภูมิรินทร์)
รองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด
12 ธ.ค. 2564

- อนุมัติตามเสนอ
- ลงนามแล้ว

(นายศุภชัย เอกปุณ)
ผวก.
29 ธ.ค. 2564

ผู้ประสาน
ผู้จัดการข้อร้องเรียน/ภาณุวัฒน์
โทร 6737