



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

“บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

สายงานธุรกิจและการตลาด  
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด  
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

อนุมัติ

(ลงชื่อ) 

(นายศุภชัย เอกอุ่น)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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 รวมทั้งยังได้มีการปรับปรุงยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งการส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กระทรวงมหาดไทย (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. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารจัดการจัดการข้อร้องเรียน                      | 10   |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                  | 11   |
| 5. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม         | 17   |
| 6. สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)                      | 18   |
| <br><b><u>การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u></b>                  | 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 ความรับผิดชอบในกรณีที่ยางานข้อมูลไม่ถูกต้อง                         | 41   |
| 11.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ        | 41   |
| 11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล                                         | 41   |
| 11.12 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002            | 42   |
| 12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ   | 43   |

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</b>                                  | 44 |
| 13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)                                     | 45 |
| 14. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)                     | 47 |
| 15. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน<br>ประธานคณะกรรมการ กฟภ. | 49 |
| 16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริต<br>ประพฤติมิชอบ    | 50 |
| 17. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ                                                      | 50 |
| 18. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)                              | 50 |
| <br><b>การบริการจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>                                          | 51 |
| 19. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                   | 52 |
| <br><b>ภาคผนวก</b>                                                                                      | 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. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กฟผ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสฯ ได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบของ ศปท. PEA
- 3) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสฯ มั่นใจว่า ศปท. PEA มีกระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ อย่างชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้ง เบาะแสฯ อย่างสูงสุด
- 4) สร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 5) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 6) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ. อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 7) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 8) เพื่อให้ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย PEA
- 9) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 10) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน, ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน, มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน
- 11) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)

## 2. คำจำกัดความ

**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 และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

**“พนักงานเจ้าหน้าที่”** หมายความว่า เลขาธิการพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

## 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) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ นั้นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ 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 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะเป็นบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในเครือเดียวกัน ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรหรือเป็นบริษัทในเครือตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 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/คู่แข่ง

**“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 รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ 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 รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์                                                                                                                                                                                   |
| 3        | ร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | เหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน ทั้งในด้านการบริการลูกค้า , 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไฟฟ้าดับ</li> <li>- ไฟฟ้าตก</li> <li>- ไฟฟ้าเกิน</li> <li>- ไฟฟ้ากระพริบ</li> <li>- ไฟฟ้ารั่ว</li> <li>- ไฟฟ้าลัดวงจร</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. การให้บริการ            | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปิดทำการก่อนเวลา</li> <li>- บริการล่าช้า</li> <li>- ไม่มีพนักงานให้บริการ</li> <li>- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า</li> <li>- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า</li> <li>- ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก</li> <li>- หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้</li> <li>- ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า</li> <li>- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม</li> <li>- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า</li> <li>- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul> |
| 3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด</li> <li>- ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด)</li> <li>- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า</li> <li>- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า</li> <li>- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</li> <li>- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. พฤติกรรมพนักงาน         | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึงผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า</li> <li>- พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| ประเภทข้อร้องเรียน   | ความหมาย                                                                                                                                                             | ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า</li> <li>- จดหน่วยล่าช้า</li> <li>- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟผ.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์</li> <li>- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. อื่น ๆ            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้    | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟผ.                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีไฟฟ้าใช้</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.2 เรื่องทั่วไป     | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหน่วย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุชำรุด | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้</li> <li>- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง</li> <li>- Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล</li> <li>- Web Site ชัดข้อง</li> <li>- ก่อสร้างรुकล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล</li> <li>- ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>- อื่น ๆ</li> </ul> |

## 2.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

| ประเภทการแจ้งเบาะแส<br>ทุจริตฯ               | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กระบวนการ<br>จัดซื้อจัดจ้าง               | เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ | - การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส<br>- การปลอมแปลงเอกสาร<br>- อื่น ๆ                                                                                                                                                                                      |
| 2. กระบวนการด้าน<br>ทรัพยากรบุคคล            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม<br>- การจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม<br>- การประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม<br>- การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม<br>- การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส<br>- อื่น ๆ                                |
| 3. กระบวนการด้าน<br>งานบริการลูกค้า          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่<br>- เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์<br>- เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ<br>- อื่น ๆ                                                                                                                                        |
| 4. กระบวนการ<br>ด้านการเงิน                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวง<br>ไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว<br>- อื่น ๆ                                                                                                                                                                                      |
| 5. ประพฤติมิชอบ/<br>ฝ่าฝืนประมวล<br>จริยธรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ<br>เรียกรับผลประโยชน์<br>-เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อ<br>บุคคลภายนอก<br>- การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ<br>ที่ไม่สุจริต<br>- มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม<br>กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ.<br>- อื่น ๆ |
| 6. กระบวนการ<br>ด้านระบบไฟฟ้า                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/<br>ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง<br>- อื่น ๆ                                                                                                                                                                |
| 7. กระบวนการจัดการ<br>และบริหารองค์กร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8. อื่น ๆ                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS ของ กฟภ. แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

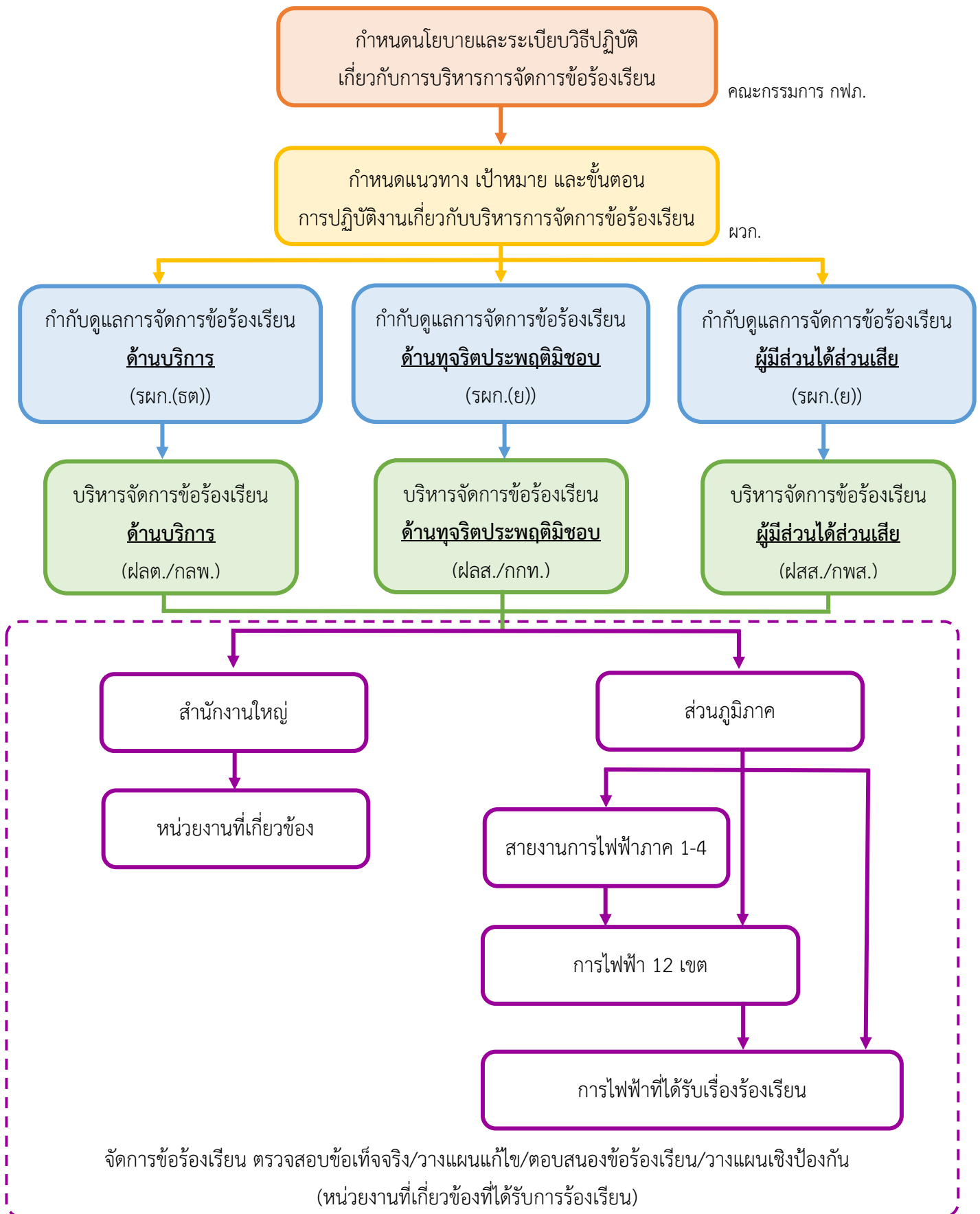
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหลัก      | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย                                                                                                                                                                                                                                        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

## 2.4.4 ประเภทและความหมายของเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

| ประเภทที่ 1 งานบริการลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                         |
| ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            | ร้องเรียน                                                                               |
| - กระบวนการและการดำเนินงานตามมาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                  | กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า       | กลั่นแกล้ง,ไม่ดำเนินงานตามมาตรฐาน                                                       |
| - ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                    | กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า       | ไม่เปิดเผย,ปิดบังข้อมูลเพื่อประโยชน์อื่น,กลั่นแกล้ง,ไม่โปร่งใส เช่น ชี้แจงข้อมูลผิดพลาด |
| - ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่น ได้ประโยชน์เรียกร้องผลประโยชน์                                                                                                                                                                              | กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า       | เรียกร้องผลประโยชน์                                                                     |
| - อื่น ๆ                                                                                                                                                                                                                                                              | พิจารณาตามข้อมูล                | พิจารณาตามข้อมูล                                                                        |
| ประเภทที่ 2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของ กฟผ.                                                                                                                                                                                                                |                                 |                                                                                         |
| เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับกระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษา รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน ของ กฟผ.                                                                                                                                         |                                 |                                                                                         |
| ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            | ร้องเรียน                                                                               |
| การก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                          | กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม | -การก่อสร้างไม่เรียบร้อย<br>-ปล่อยกองวัสดุ อุปกรณ์ ในพื้นที่สาธารณะ และกีดขวางการจราจร  |
| การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์                                                                                                                                                                                                                                            | กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม | ใช้สินทรัพย์ของ กฟผ. เพื่อประโยชน์ส่วนตัว                                               |
| การดูแลต้นไม้บริเวณระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ.                                                                                                                                                                                                                           | กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม | ทิ้งเศษกิ่งไม้ในที่สาธารณะ และกีดขวางการจราจร<br>-ตัดต้นไม้ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด  |
| - อื่น ๆ                                                                                                                                                                                                                                                              | พิจารณาตามข้อมูล                | พิจารณาตามข้อมูล                                                                        |
| ประเภทที่ 3 จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                                                                                         |
| เหตุการณ์ที่เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ |                                 |                                                                                         |
| ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            | ร้องเรียน                                                                               |
| - การจัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                                                                                                                                                   | - กลุ่มพันธมิตร                 | - ไม่เปิดเผยรายงาน<br>- ไม่โปร่งใส<br>- กลั่นแกล้ง                                      |
| - การบริหารสัญญา และการตรวจรับ                                                                                                                                                                                                                                        | - กลุ่มพันธมิตร                 | ไม่ได้รับค่าตอบแทน,ผิดสัญญา,ทรัพย์สินเสียหาย                                            |
| - อื่น ๆ                                                                                                                                                                                                                                                              | พิจารณาตามข้อมูล                | พิจารณาตามข้อมูล                                                                        |

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

### 3. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียน



#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

##### 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 พิจารณออนุมัติคู่มือ 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 รวมทั้งทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 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 ดำเนินการจัดทำรายงานผลการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ ฯ รายไตรมาส เสนอ รผก. (ทุกสายงาน) อส. (ทุกสำนัก) และ อช. (ทุกเขต) เพื่อทราบ
- 4.4.5 ดำเนินการจัดทำรายงานผลการลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ 1 ประจำปี พร้อมขอพิจารณาและข้อเสนอแนะ เสนอให้ผู้ว่าการ กฟภ. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

##### 4.5 อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

- 4.5.1 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟภ.
- 4.5.2 จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ.
- 4.5.3 ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ.
- 4.5.4 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. เสนอต่อ ผวก. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5.5 รับเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน กฟผ. และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

4.5.6 ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง 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 ฝ่าฝืนลูกค้าและการตลาด (ผลต.)

4.6.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1129 PEA Contact Center, สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)), ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงถึงสำนักงานผู้ว่าการ กฟผ.

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 เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.6.4 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไข ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.5 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)

4.6.6 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยั้งแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ 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/หรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูง พิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

### 4.7 ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)

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 (กพภ.)

4.8.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องจากผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1129 PEA Contract Center, สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)), ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงถึงสำนักงาน ผู้ว่าการ กพภ.

4.8.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจากพวก. 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 เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.8.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ 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 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและหรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูง พิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

4.8.14 บริหารจัดการสิทธิการใช้งานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (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 เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน 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 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องจากผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร 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.) กฟช. 12 เขต

4.11.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องจากผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร 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 เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.11.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยั้งแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ 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 กฟผ.

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 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.12.8 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

### 5. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

| ช่องทาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบช่องทาง                                                                                                                                                                                                 | Code ในระบบ<br>รับฟังเสียงของลูกค้า<br>(PEA-VOC System)                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟผ.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |
| - PEA Application เช่น PEA Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - ผลิต./ฟพท.                                                                                                                                                                                                                    | Code M                                                                                                                                   |
| - PEA V-Care                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | - ผลิต./ฟพท./ฟวร.                                                                                                                                                                                                               | Code V                                                                                                                                   |
| - PEA – Email                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | - ผลิต.                                                                                                                                                                                                                         | Code I                                                                                                                                   |
| - PEA live chat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - ผลิต.                                                                                                                                                                                                                         | Code C                                                                                                                                   |
| - PEA website                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | - ผลิต./ฟพท.                                                                                                                                                                                                                    | Code I                                                                                                                                   |
| - Social network เช่น Facebook, Twitter, Pantip.com เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - ผลิต./ฟปส.                                                                                                                                                                                                                    | Code I                                                                                                                                   |
| <b>การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |
| - การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point) <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน โทรศัพท์สำนักงาน</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านที่ติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน PEA Shop, PEA Mobile Shop</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ผลิต./ฟวก./ภ1-4/หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ผลิต.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code C</li> </ul> |
| - การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities channel) <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>➢ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)</li> <li>➢ งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่</li> <li>➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับฟังการสานเสวนา</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภ1-4/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ผลิต.</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code I</li> <li>Code I</li> </ul>                                 |
| <b>การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่นๆ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |
| - หน่วยงานกำกับดูแล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                                                                                                                                                                       | Code I                                                                                                                                   |
| - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - ฟปส.                                                                                                                                                                                                                          | Code I                                                                                                                                   |
| - การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | - ผลิต./ฟปส.                                                                                                                                                                                                                    | Code I                                                                                                                                   |
| - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - ฟปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                                                                                                                                                                       | 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

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

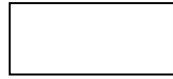
6. สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

6.1



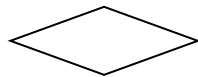
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

6.2



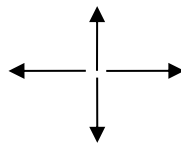
คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

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

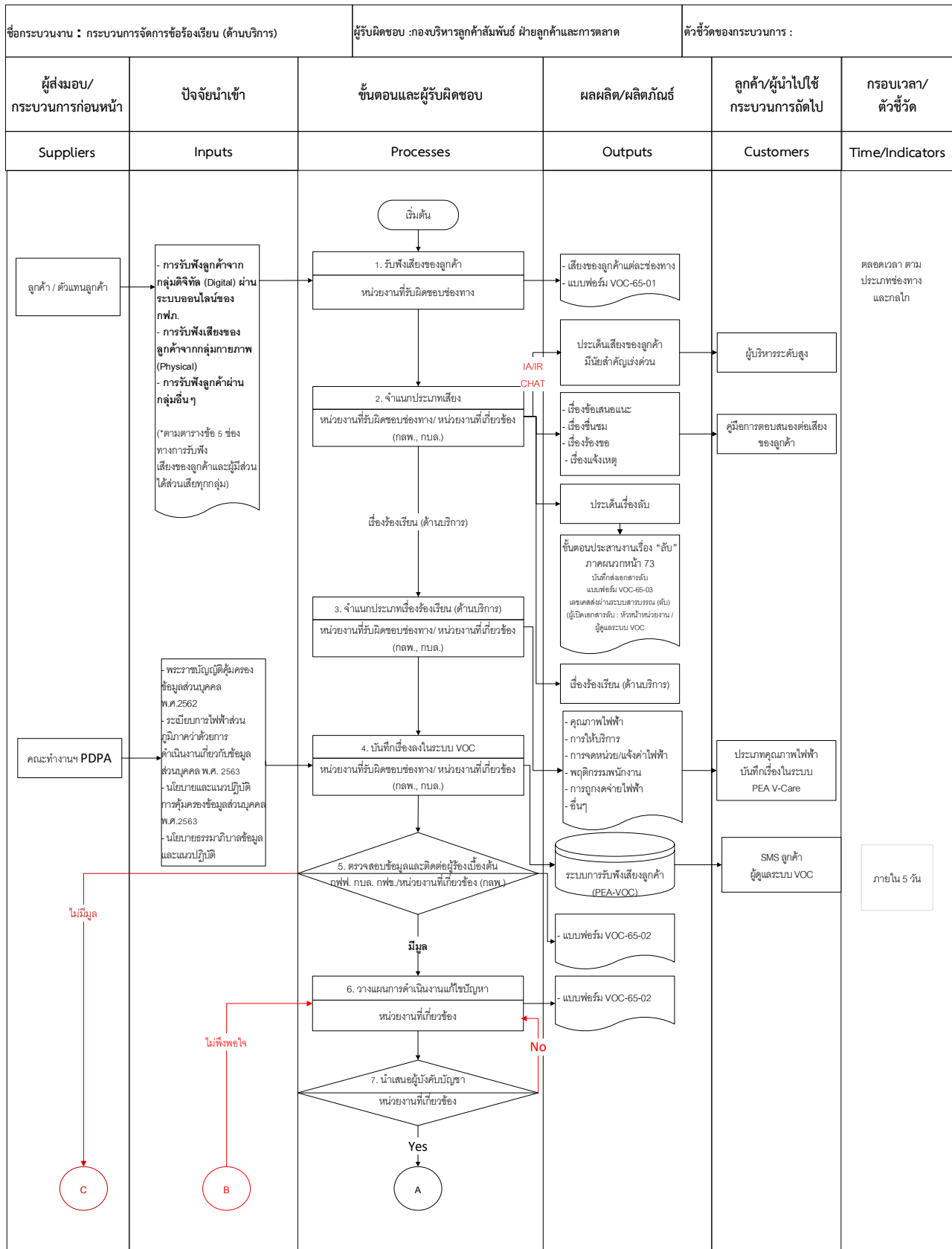


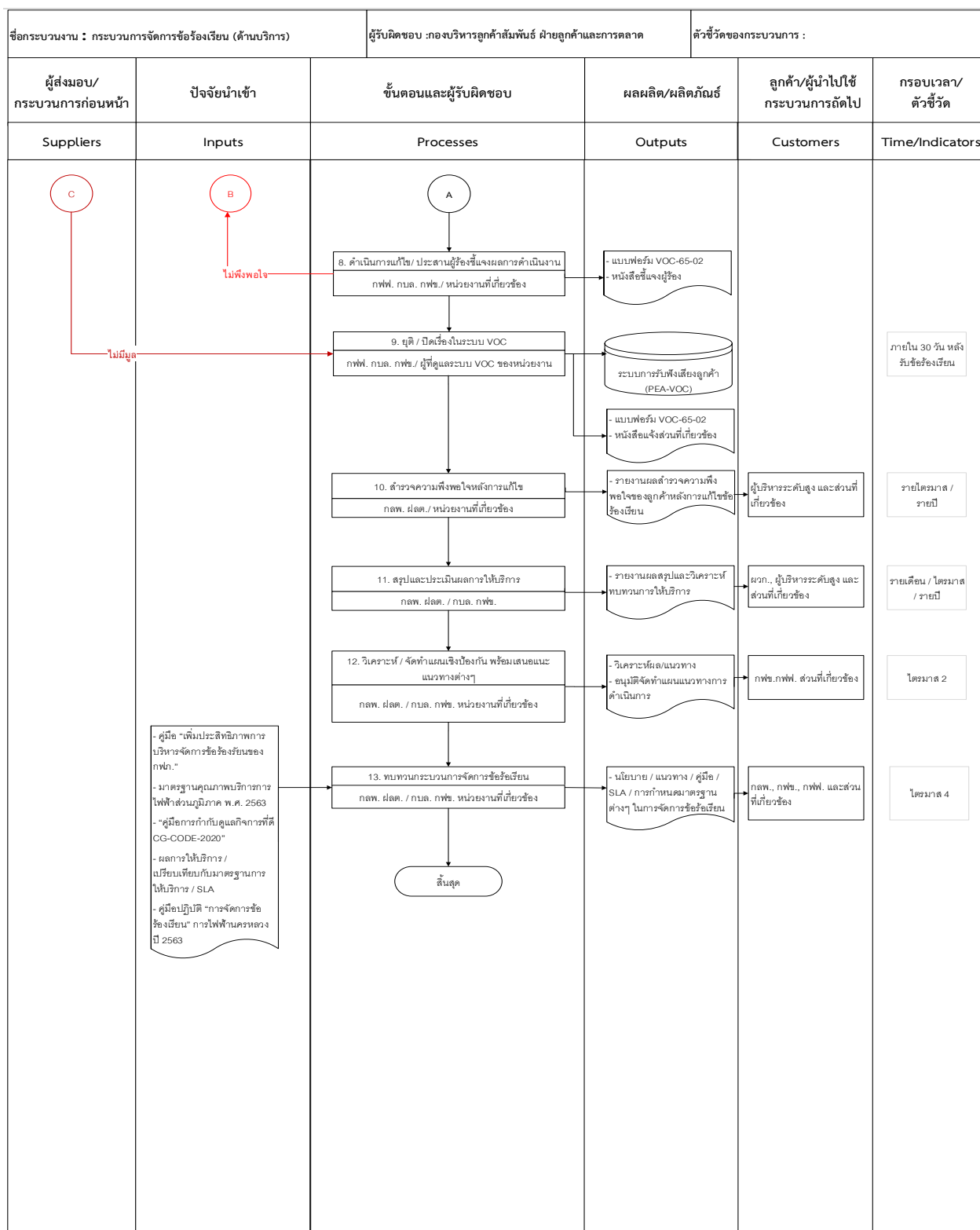
คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านบริการ

โดย  
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

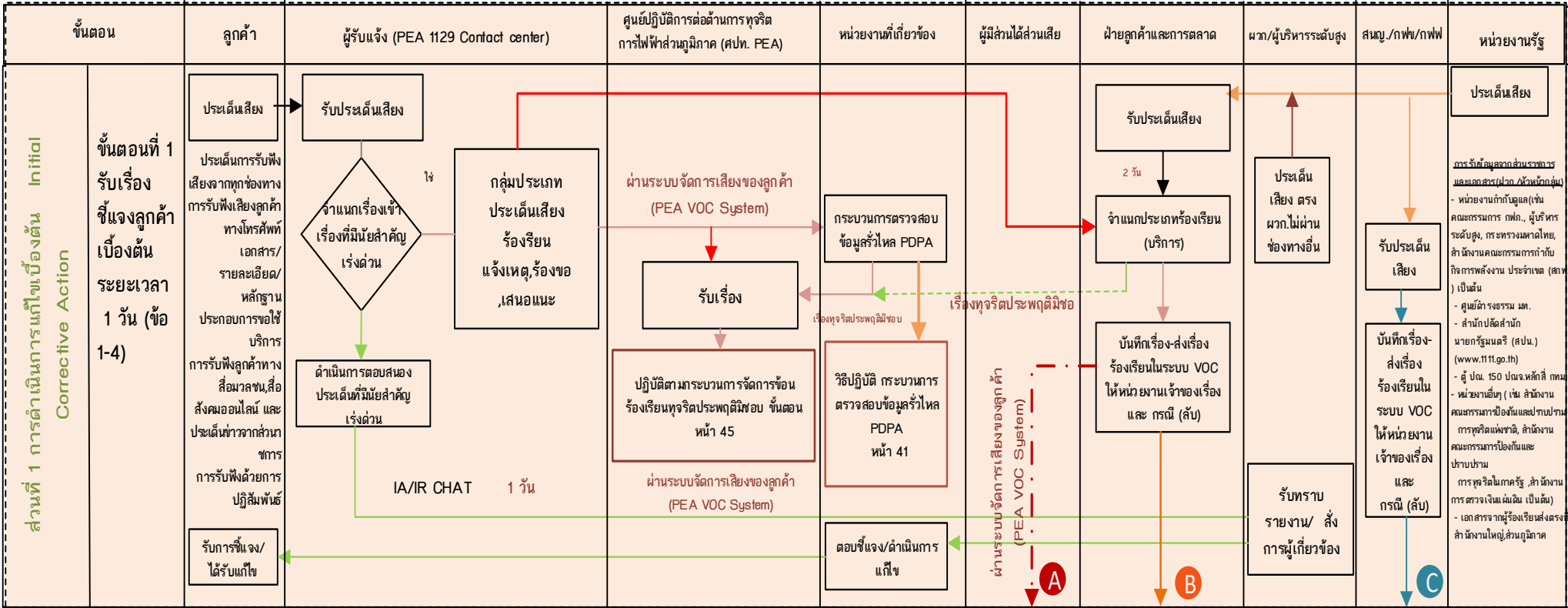
## 7. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)



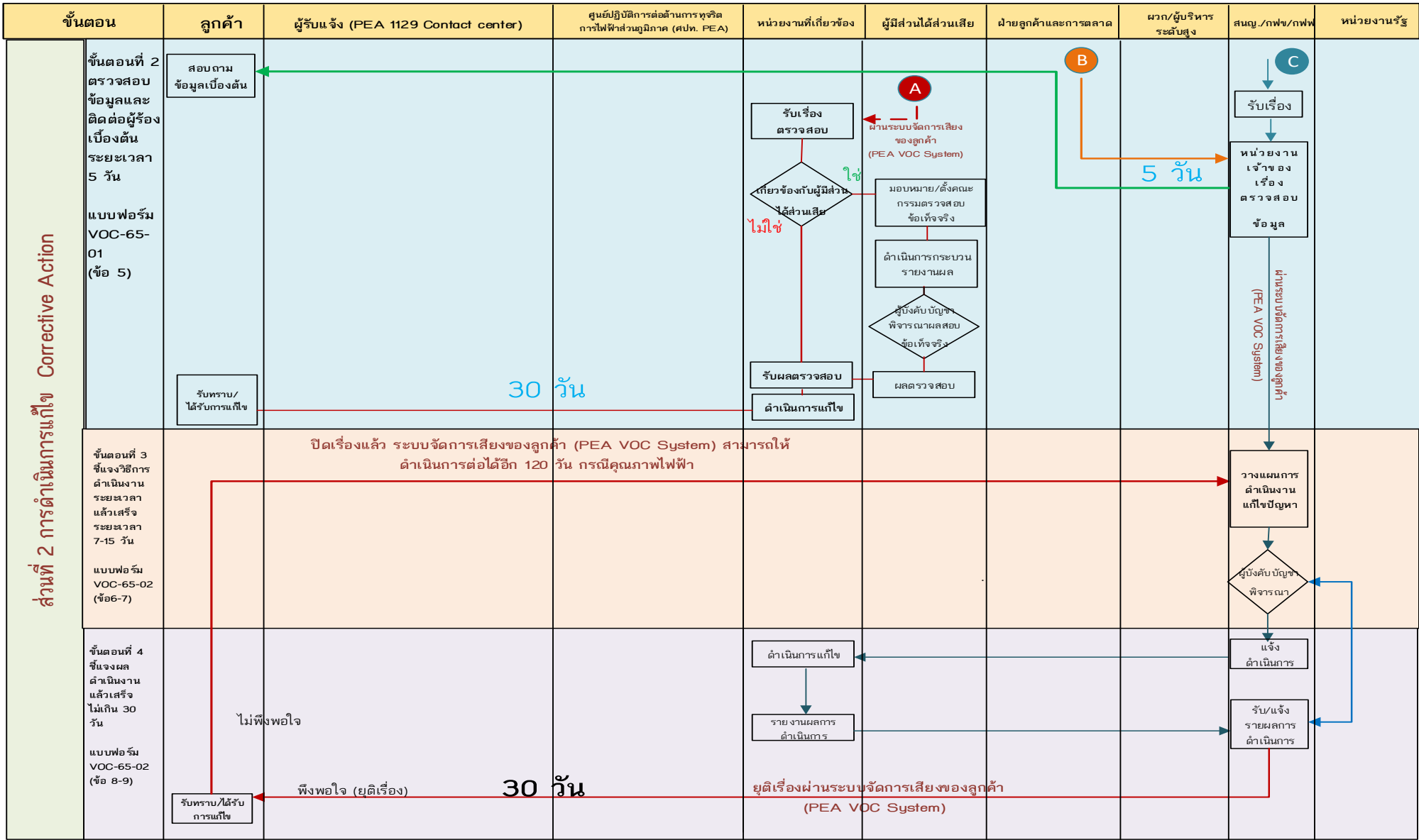




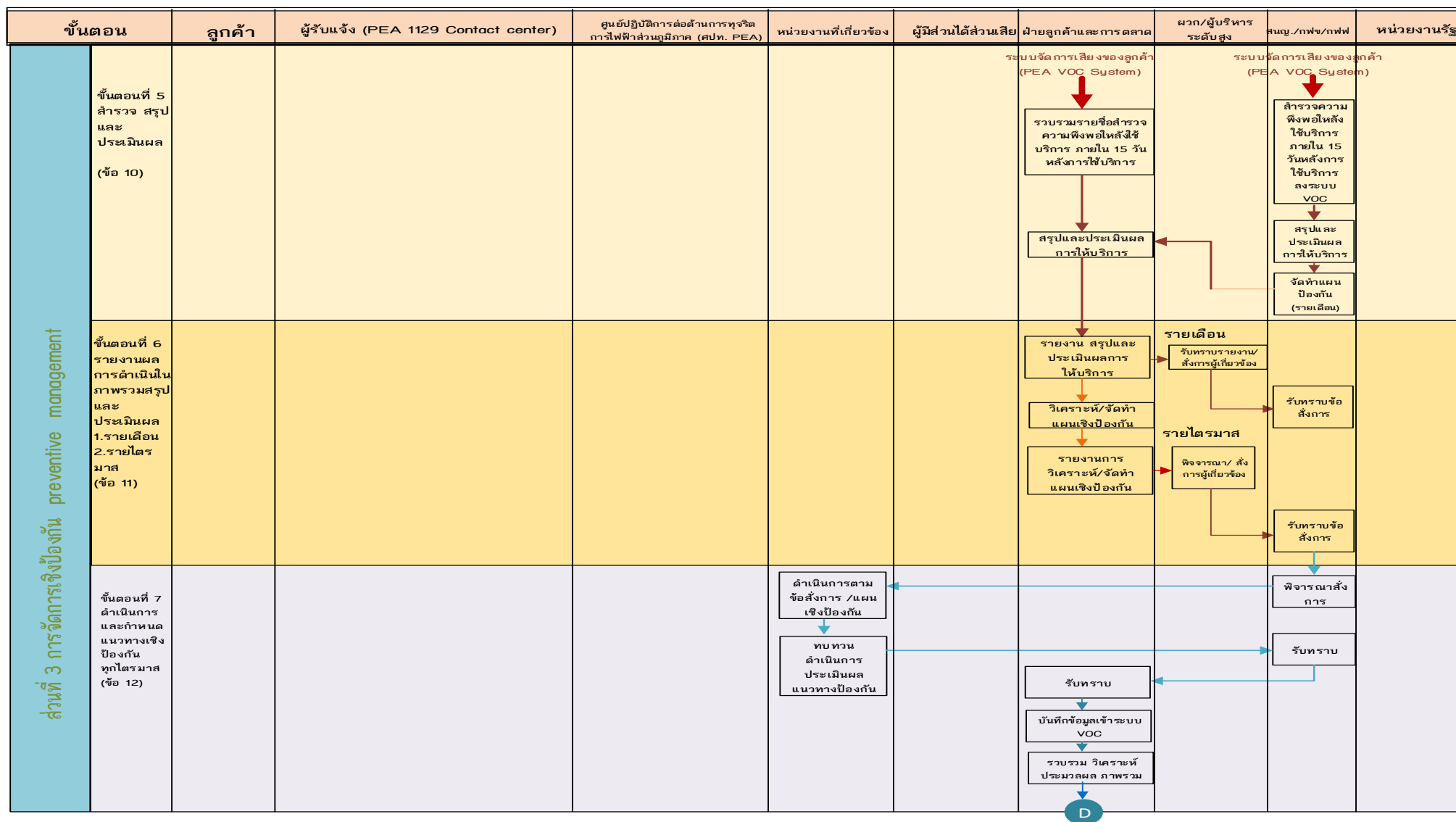
9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ)



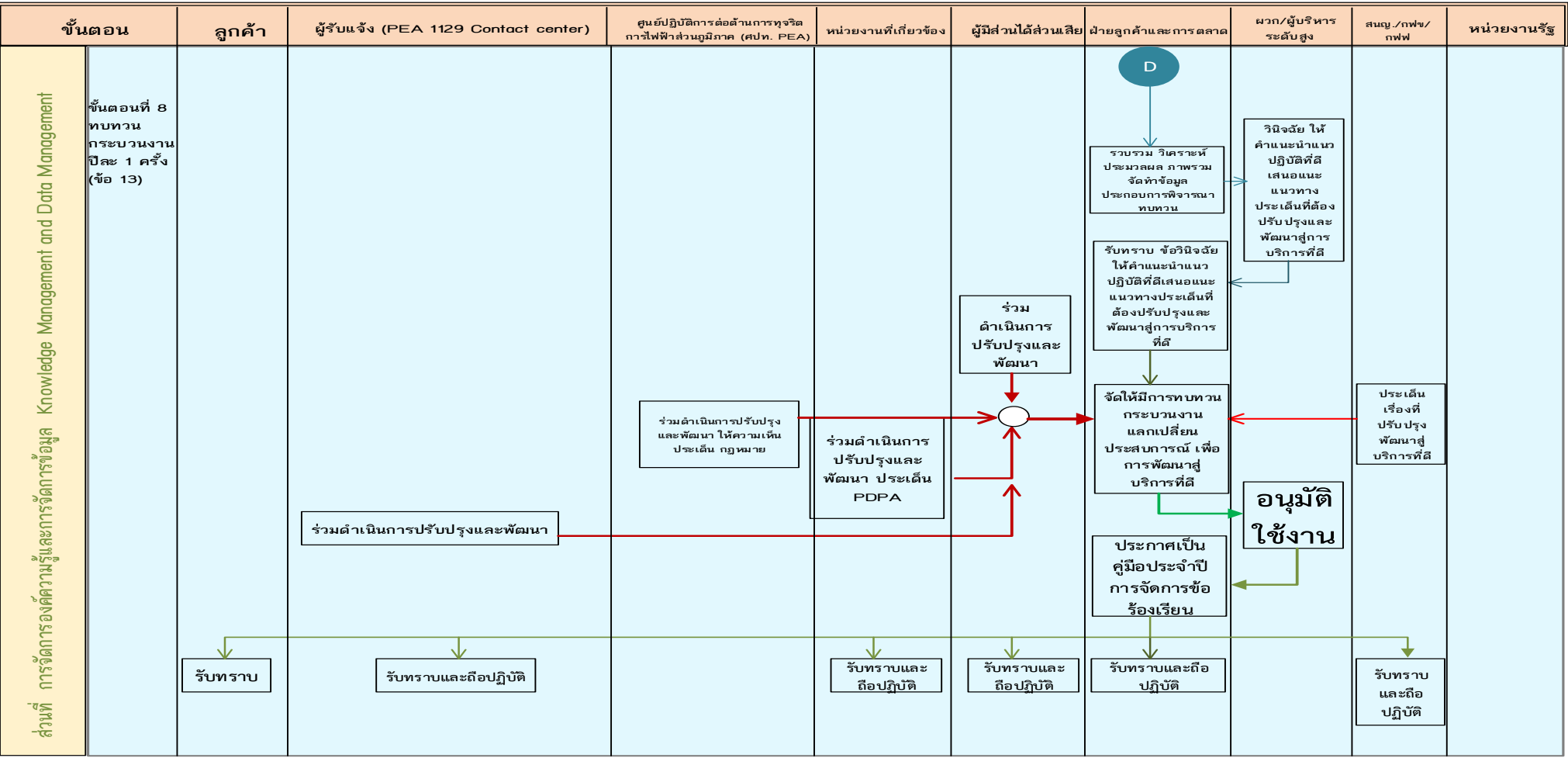
9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) ต่อ



# 9. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟผ. (Process flow Chart) (ด้านบริการ) ต่อ



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



## 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

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

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | หน่วยงาน                           | ระยะเวลา |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|
|         | <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบเสียงของลูกค้า จะต้องบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องและชื่อผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นสำคัญ</p> <p>เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยกำหนดการเปิดเอกสาร (ลับ) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ส่งถึง สายงานสำนักงานใหญ่ ให้ระบุ “รผก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>■ ส่งถึง สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 (สรก.1-4) ให้ระบุ “รผก.1-4” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>■ ส่งถึง กลพ.ผลต ให้ระบุ “ผลต” “อก.ลพ.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>■ ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) ให้ระบุ “ผชก.กฟข” “อก.บล.กฟข.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>■ ส่งถึง การไฟฟ้า (กฟฟ.) ให้ระบุ “ผจก” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>■ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ</u><br/>ดำเนินการตามการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่า</li> </ul> | <p>กกท., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หน่วยงาน                         | ระยะเวลา |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|
|         | <p>เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง คือ การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส การปลอมแปลงเอกสาร อื่น ๆ</li> <li>■ กระบวนการด้าน ทรัพยากรบุคคล คือ การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นกรรมการจ้างงาน พนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นกรรมการประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส อื่น ๆ</li> <li>■ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า คือ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า</li> <li>■ กระบวนการ ด้านการเงิน คือ เบียดบัง ยักยอกทรัพย์สินเงินทองของหลวง ไปเป็นประโยชน์ส่วนตน อื่น ๆ</li> <li>■ ประพฤติชอบ/ ฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม คือ ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์-เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฏระเบียบข้อบังคับของ กฟภ.</li> <li>■ กระบวนการ ด้านระบบไฟฟ้า คือ พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง</li> <li>■ กระบวนการจัดการ และบริหารองค์กร</li> <li>■ อื่น ๆ</li> <li>■ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u><br/>ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเภที่ 1 งานบริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการงานและการดำเนินงานตามมาตรฐาน คือ กลั่นแกล้ง, ไม่ดำเนินงานตามมาตรฐาน</li> <li>- ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คือ ไม่เปิดเผย, ปิดบังข้อมูลเพื่อประโยชน์อื่น, กลั่นแกล้ง, ไม่โปร่งใส เช่น ชี้แจงข้อมูลผิดพลาด</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> | กฟส. ผสส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | หน่วยงาน | ระยะเวลา |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เอื้อประโยชน์ สนับสนุนให้ผู้อื่น ได้ประโยชน์เรียกร้องผลประโยชน์ คือ เรียกรับผลประโยชน์</li> <li>- อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเภที่ 2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้า ของ กฟภ. <ul style="list-style-type: none"> <li>- การก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า คือ การก่อสร้างไม่เรียบร้อย ปล่อง กองวัสดุ อุปกรณ์ ในพื้นที่สาธารณะ และกีดขวาง การจราจร</li> <li>- การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ คือ ใช้สินทรัพย์ของ กฟภ. เพื่อประโยชน์ส่วนตัว</li> <li>- การดูแลต้นไม้ริมบริเวณระบบจำหน่าย ไฟฟ้าของ กฟภ.</li> <li>- อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล</li> <li>■ ประเภที่ 3 จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เปิดเผยรายงาน, ไม่โปร่งใส, กลั่นแกล้ง</li> <li>- การบริหารสัญญา และการตรวจรับ คือ ไม่ได้รับคำตอบแทน, ผิดสัญญา, ทรัพย์สินเสียหาย</li> <li>- อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล</li> <li>■ ประเภที่ 4 ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีว- อนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความปลอดภัยในการดำเนินงาน คือ ความ ปลอดภัยในการดำเนินงาน</li> <li>- สิ่งแวดล้อม คือ การปล่อยมลภาวะที่เกิน มาตรฐาน เช่น การทิ้งขยะ การปล่อยน้ำเสีย กลิ่น ฝุ่น เสียง เป็นต้น</li> <li>- อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล</li> <li>■ ประเภที่ 5 ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารผิดพลาด และไม่ครบถ้วน คือ การปกปิด และเปิดเผยข้อมูล</li> <li>- การสื่อสารที่บิดเบือน ช้นำก่อให้เกิดความเสียหาย คือ การบิดเบือน การใช้ประโยชน์ข้อความ หรือสื่อ อันเป็นเท็จ</li> <li>- ช่องทางการสื่อสาร คือ การแอบอ้างใช้ตรา สัญลักษณ์ หรือข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li></ul> |          |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | หน่วยงาน               | ระยะเวลา |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเภทที่ 6 อื่น ๆ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- อื่น ๆ พิจารณาตามข้อมูล</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ)</b></p> <p>เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟผ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ แบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คุณภาพไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าเกินไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้ารั่ว ไฟฟ้าลัดวงจร อื่น ๆ</li> <li>■ การให้บริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ. เช่น ปิดทำการก่อนเวลาบริการล่าช้า, ไม่มีพนักงานให้บริการ, ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า, ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก, หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า, ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม, แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา อื่น ๆ</li> <li>■ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ. เช่น จดหน่วย/พิมพ์ผิดพลาด, ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด), ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า, ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า, ค่าไฟฟ้าผิดปกติ, อื่น ๆ</li> </ul> | กฟผ., กฟช., กฟฟ., กบล. |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | หน่วยงาน                                        | ระยะเวลา |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------|
|         | <p>■ พดติกรรมพนักงาน คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพดติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า, พนักงานพุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ, แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า, จดหน่วยล่าช้า, จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง, อื่น ๆ</p> <p>■ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ. เช่น ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์, ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์</p> <p>■ อื่น ๆ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ. และ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหน่วย/พิมพ์บิล, พดติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้าหรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้, ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้</p> <p><b>4. บันทึกเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</b></p> <p>■ บันทึกเรื่องร้องเรียน ลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และให้ทุกหน่วยงานเปิดรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกวัน พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกผลข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>■ กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) <a href="http://www.1111.or.th">www.1111.or.th</a> กฟภ. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กฟภ.กับสำนักนายกรัฐมนตรี)</p> <p>■ ก่อนบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC-System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้ทำการตรวจสอบข้อร้องเรียน ว่ามีผลกระทบต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไร และต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างดี (ตามรายละเอียดหน้า 41)</p> | <p>กฟภ., กฟช., กฟฟ., กบล.</p> <p>กฟภ. ผลิต.</p> |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | หน่วยงาน                                            | ระยะเวลา     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
| 2       | <p>ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น (ข้อ 5 จากผัง Process flow Chart)</p> <p><b>5. ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานใหญ่ แจ้งไปยังสายงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ส่วนภูมิภาค แจ้งไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง (กฟข./กฟฟ.)</li> </ul> </li> <li>■ ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นข้อร้องเรียนเพิ่มเติม (แบบฟอร์ม VOC-65-01) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่องแล้ว พร้อมบันทึกผลการติดต่อการติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบฯ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน กฟพ. จะเป็นผู้ติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ก่อนส่งต่อเรื่องให้ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟพ.</li> <li>- หากพบเจอกรณีการส่งต่อผิดหน่วยงาน/การร้องเรียนผิดหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องเร่งดำเนินการประสานส่งเรื่องคืนหน่วยงานต้นเรื่อง/ส่งต่อถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันทีหรืออย่างช้าไม่เกินในวันทำการถัดไป</li> <li>- <u>กรณีไม่มีมูล</u> เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดเรื่อง และทำการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (แบบฟอร์ม VOC-65-02) พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้ง</li> <li>- <u>กรณีมีมูล</u> วางแผนดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามประเด็นที่ร้องเรียนเพื่อวางแผนการดำเนินการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความคล่องตัวของการใช้บริการ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อจำกัดช่องทางทางการให้บริการ ดังนี้</li> </ul> </li> </ul> | <p>สนญ., กฟฟ., กฟข., กบล./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>5 วัน</p> |

| ขั้นตอน |                                                            | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หน่วยงาน                                                                                              | ระยะเวลา |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|         |                                                            | <p>1) กรณีที่ต้องติดต่อที่สำนักงานในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ</p> <p>2) กรณีไม่ต้องมาติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งไม่มีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมที่ผู้ร้องสามารถดำเนินการได้ในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น</p> <p>3) ในกรณีที่ กฟภ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า Customer online Service (COS) PEA Smart Plus เป็นต้น</p> <p>หลังจากดำเนินการด้านธุรกรรมหรือติดต่อเบื้องต้นแล้ว ส่วนที่เกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้อง/ผู้แจ้งให้บริการตามประเภทและช่องทางตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA</p> <p>บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานการณ์ดำเนินงาน)</p> |                                                                                                       |          |
| 3       | ชี้แจงวิธีการดำเนินงาน (ข้อ 6-7 จากผัง Process flow Chart) | <p><b>6. วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</b></p> <p>พิจารณาสรุปรายละเอียดแผนการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-65-02)</p> <p><b>7. นำเสนอผู้บังคับบัญชา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ รับงานตามลำดับชั้น</li> <li>■ บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน)*</li> <li>■ กรณีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีหลักเกณฑ์คิดค่าบริการกำหนดไว้แล้วให้นำเสนอผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค/ผู้มีอำนาจตามสายงาน บังคับบัญชาอนุมัติราคาและเงื่อนไขได้ตามอำนาจที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้สำหรับงานนั้น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | <p>กฟฟ., กฟข., กบล.,<br/>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>กฟฟ., กฟข., กบล.,<br/>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> |          |

| ขั้นตอน |                                                          | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หน่วยงาน                                | ระยะเวลา |
|---------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------|
|         |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ไม่อนุมัติ แผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 ใหม่อีกครั้ง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |          |
| 4       | ชี้แจงผลการดำเนินงาน (ข้อ 8-9 จากผัง Process flow Chart) | <p><b>8. ดำเนินการแก้ไข / ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินการ</b></p> <p>ประสานงานผู้ร้องและดำเนินการตอบสนอง โดยแจ้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ แนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ</li> <li>■ วิธีการดำเนินการให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ</li> <li>■ กำหนดวันแล้วเสร็จ หรือ ประเด็นที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องการ</li> <li>■ แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</li> <li>■ <u>กรณีพึงพอใจ</u> ปิดเคสเพื่อยุติเรื่อง               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ต้องดำเนินการเข้าชี้แจงลูกค้า พร้อมทั้งบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าลงบนแบบฟอร์ม VOC-65-02 ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน โดยให้กำชับพนักงานให้ดำเนินการตามแบบฟอร์ม</li> <li>✓ ชื่อ,นามสกุล,ตำแหน่ง ผู้ชี้แจง ให้ชัดเจน (ตัวบรรจง)</li> <li>✓ ชื่อ,นามสกุล ผู้ร้องเรียน (ตัวบรรจง) / ลายเซ็น</li> <li>✓ กรณีโทรเพื่อให้ลูกค้ายินยอม/รับทราบ ข้อมูล ต้องแนบรายละเอียดเอกสาร ระยะเวลาโทร เบอร์ ผู้ให้บริการของผู้ร้องแนบ</li> <li>✓ <b>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</b></li> <li>✓ หากไม่สามารถติดต่อได้ให้ทำการติดต่อด้วยวิธีอื่น ๆ อีกจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งต้องมีระยะห่างไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงและช่วงเวลาแต่ละครั้งต้องไม่ตรงกัน และแนบเอกสารรายละเอียดติดต่อ เช่น ช่วงเวลาการโทรโดยการ Print screen หน้าจอโทรศัพท์ หรือขอเอกสารจากผู้ให้บริการแนบ</li> <li>✓ <b>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</b></li> </ul> </li> <li>■ <u>กรณีไม่พึงพอใจ</u> ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 เพื่อเข้าสู่กระบวนการต่อไป</li> </ul> | กฟฟ., กฟข., กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |          |

| ขั้นตอน | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หน่วยงาน                                                                                              | ระยะเวลา                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|         | <p>■ กรณีผู้ร้องไม่เปิดเผยข้อมูล ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ ให้ดำเนินการประสานงานไปยังผู้แทนผู้ร้อง เช่น ผู้นำชุมชน หรือ หน่วยงานในท้องถิ่นที่ผู้ร้องสังกัดอยู่ แทน เพื่อชี้แจงผลการดำเนินการต่อไป</p> <p><b>9. ยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System</b></p> <p>■ ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดข้อร้องเรียนลงนามเห็นชอบ และแนบแบบฟอร์มรายงาน VOC-65-02 ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</p> <p>■ กรณีข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า เมื่อติดต่อลูกค้าและได้ชี้แจงลูกค้ารับทราบแล้ว และมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อ สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน โดยสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 2563 ดังนี้</p> <p>■ กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า</p> <p>สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้ารวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข</li> <li>- จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่ายและขออนุมัติ</li> <li>- จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย</li> <li>- นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผจก.กฟฟ./ผชก.)</li> <li>- อนุมัติจัดสรรงบประมาณ – ผู้มีอำนาจอนุมัติงบประมาณ</li> <li>- ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า</li> <li>- ปิดงานก่อสร้าง</li> <li>- ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง</li> </ul> | <p>กฟฟ., กฟข., กบล.,<br/>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>กฟฟ., กฟข., กบล.,<br/>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>30 วัน</p> <p>120 วัน<br/>นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน</p> |

| ขั้นตอน |                                                                                      | รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หน่วยงาน                                     | ระยะเวลา                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 5       | สำรวจ สรุป และ ประเมินผล (ข้อ 10 จาก ผัง Process flow Chart)                         | <b>10. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน</b><br>สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไข ข้อร้องเรียน สรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการ ตอบสนองข้อร้องเรียน                                                                                                                                                            | กลพ. ผลิต.                                   | รายไตร มาส / ราย ปี           |
| 6       | รายงานผลการ ดำเนินงาน ในภาพรวม สรุปและ ประเมินผล (ข้อ 11 จาก ผัง Process flow Chart) | <b>11. สรุปและประเมินผลการให้บริการ</b><br>สรุปและประเมินผลการให้บริการ รวมทั้ง วิเคราะห์การดำเนินงาน เพื่อรายงานผลฯ เสนอ ผวก., ผู้บริหารระดับสูงและส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ                                                                                                                                                      | กลพ. ผลิต.                                   | รายเดือน/ รายไตร มาส / ราย ปี |
| 7       | ดำเนินงาน และกำหนด แนวทาง ป้องกัน (ข้อ 12 จาก ผัง Process flow Chart)                | <b>12. วิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันพร้อมเสนอแนะ แนวทางต่างๆ</b><br>วิเคราะห์การดำเนินงานและกำหนดแนวทาง ป้องกัน ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานตาม กระบวนการให้บริการ และพิจารณากำหนดแนวทาง ป้องกันเพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ                                                                                                 | กลพ. ผลิต., กบล. กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ไตรมาสที่ 2                   |
| 8       | ทบทวน กระบวนการ (ข้อ 13 จาก ผัง Process flow Chart)                                  | <b>13. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</b><br>คณะทำงานทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยน ประสพการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสนอ แนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ ต้องดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการ บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่เปลี่ยนแปลงไป<br><br><b>***สิ้นสุดกระบวนการ***</b> | กลพ. ผลิต., 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 และมีผู้ร้องเรียนเข้ามาจำนวนมาก หรือการร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับ จึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นำเป็นข้อร้องเรียนของ กฟภ. นั้น ๆ (ทั้งนี้สายงาน ภาค 1-4 ยังคงบริหารจัดการ, ติดตาม ในฐานะเจ้าของพื้นที่ กฟภ./กฟภ.หน่วยงาน เมื่อผู้ร้องมาร้องที่สำนักงานใหญ่ โดย ผลิต. เป็นผู้จัดการด้านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) และวิเคราะห์สรุปรายงานนำเสนอผู้บริหารระดับสูง)

3) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นำเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”

### 11.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน การนับจำนวนวันตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ กำหนดคือ วันที่ยื่นคำร้องทุกช่วงเวลา ถึง 00.00 น. ของวันถัดไป ให้นำเป็นวันที่ 1 แล้ววันถัดไปให้นำเป็นวันที่ 2 โดยจะตัดรอบที่เวลา 00.00 น. โดยตัวอย่างการนับวัน แสดงดังตารางต่อไปนี้

| วันที่คำร้อง<br>ส่งถึง กฟภ.     | 1 ม.ค.<br>2565 | 2 ม.ค.<br>2565 | 3 ม.ค.<br>2565 | 4 ม.ค.<br>2565 | 5 ม.ค.<br>2565 | 6 ม.ค.<br>2565 |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| เวลายื่นคำร้อง/<br>การตัดรอบวัน | 15:15:25       | 00.00 น.       | 00.00 น.       | 00.00 น.       | 00.00 น.       | 00.00 น.       |
| การนับจำนวนวัน<br>เดิม          | 1              | 2              | 3              | 4              | 5              | 6              |
| การนับจำนวนวัน<br>ใหม่          | 1              | 1              | 2              | 3              | 4              | 5              |

### 11.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ
- 2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้
- 3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟภ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

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

6) การพิจารณายกเลิกข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อกรร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการยกเลิกข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ได้ ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว

7) ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียน (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

กรณีที่ 1 ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

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

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว ไม่มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟผ. ให้ดำเนินการยกเลิกเรื่องดังกล่าว โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

กรณีที่ 2 มีช่องทางติดต่อแต่ติดต่อผู้ร้องไม่ได้

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

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

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

### 11.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 11.3 , 11.4)

| หน่วยงาน                                                                  | อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท                                                         | สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทในระบบ PEA-VOC System        |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| สายงานในสำนักงานใหญ่                                                      | รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ดท), และ ผชก.(ตม) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป) | ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และได้สิทธิเข้าใช้ระบบ PEA-VOC System |
| กำกับดูแลจัดการข้อร้องเรียน<br>1. ด้านบริการ<br>2. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ | อก.ลพ.<br>อก.กท.                                                                            | อก.ลพ.<br>อก.กท.                                          |
| การไฟฟ้าเขต,การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.                               | อก.บล. ทั้ง 12 เขต                                                                          | อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย                |

หมายเหตุ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องขอสิทธิใช้ระบบ PEA-VOC System

### 11.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

#### 1) กรณี System Error

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

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 ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญ
- 3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้
- 4) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-65-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### 11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมผู้ถึงแก่กรรม หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) เช่น ศาสนา, ความคิดเห็นทางการเมือง, ประวัติความผิด, ประวัติสุขภาพ เป็นต้น โดย กฟภ. จะต้องรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่สิทธิหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการใด ๆ ต่อข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่ก่อให้เกิดความรำคาญ หรือความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล ผู้กระทำความผิดจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายกำหนด 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 फिल्मเอกซเรย์ ข้อมูลสแกน ม่านตา
- ข้อมูลอัตลักษณ์เสียง และข้อมูลพันธุกรรม เป็นต้น
- ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน เป็นต้น
- ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้ำหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการทำงาน เป็นต้น
- ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง
- ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์ อื่น ๆ

### **11.12 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002**

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการจัดตั้งขึ้นอันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 10002 ซึ่งให้คำแนะนำสำหรับการออกแบบและการดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

#### **การดำเนินการตามกระบวนการที่อธิบายไว้ในมาตรฐานสากลนี้สามารถ**

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

ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002 ด้วย (ตามภาคผนวก)

## 12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ

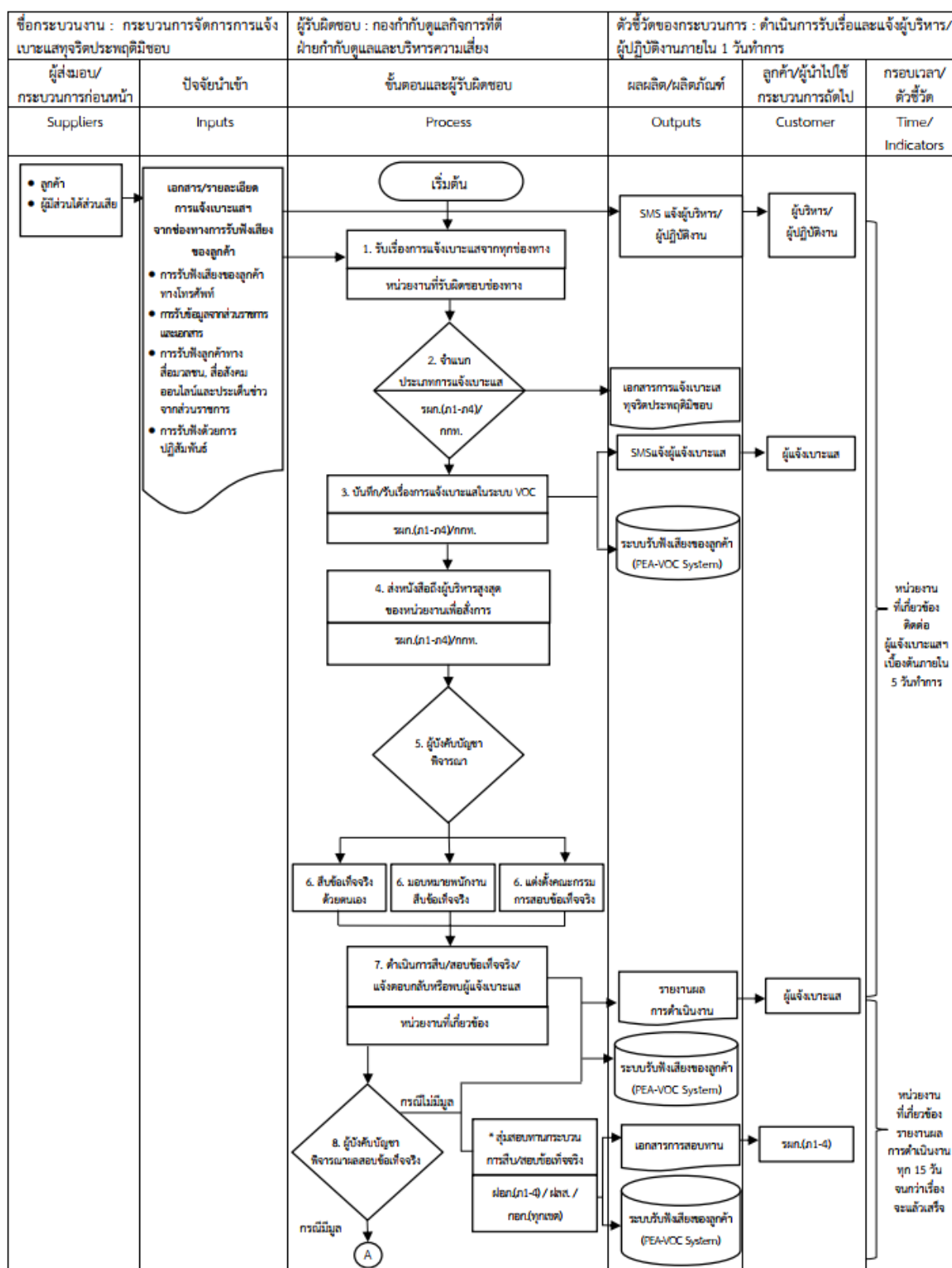
| การดำเนินงาน                                                                                               | ผู้รับผิดชอบ                                      |                                       |                                             |                            |                            |                                        |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                            | รผก./ผชก.(ตท),<br>ผชก.(ตภ)<br>(ยกเว้น รผก.(ภ1-4)) | รผก.<br>(ภ1-4)                        | อก.บล.(12 เขต)                              | อก.ลพ.                     | อก.พล.                     | อก.สอ.                                 | กฟฟ.<br>หน้างาน            |
| 1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)         |                                                   |                                       |                                             |                            |                            |                                        |                            |
| 1.1 การสร้างข้อมูล                                                                                         | ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง                    |                                       |                                             |                            |                            |                                        |                            |
| 1.2 การเข้าดูข้อมูล                                                                                        | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในหน่วยงานนั้น ๆ)        | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในสังกัดภาค) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการของ กฟฟ. ในสังกัด) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการ) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการ) | ✓<br>(ทุก Case ของเรื่องสำคัญเร่งด่วน) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการ) |
| 1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case                                                                             |                                                   |                                       |                                             |                            | -                          | -                                      | -                          |
| 2. การดูแลระบบ (Admin)<br>- บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในหน่วยงานนั้น ๆ)        | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในสังกัดภาค) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการของ กฟฟ. ในสังกัด) | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการ) | -                          | -                                      | -                          |
| 3. การประสานกับ 1129 PEA Contact Center                                                                    | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในหน่วยงานนั้น ๆ)        | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการในสังกัดภาค) | -                                           | ✓<br>(ทุก Case ด้านบริการ) | -                          | -                                      | -                          |
| 4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า      | -                                                 | -                                     | ✓                                           | ✓                          | ✓                          | -                                      | -                          |
| 5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat                                                         | -                                                 | -                                     | -                                           | -                          | -                          | ✓                                      |                            |

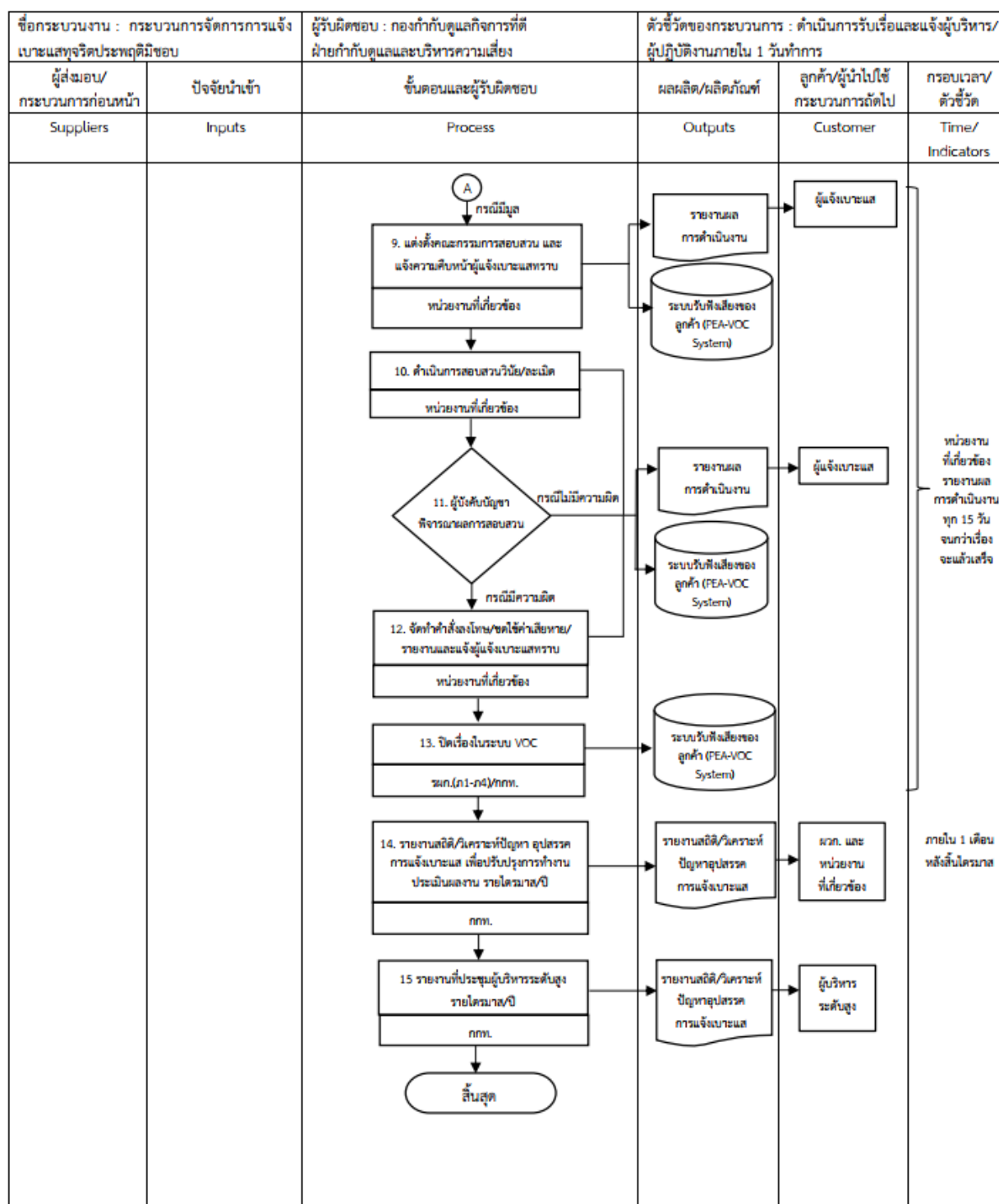
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน  
ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤตินมิชอบ  
(Whistle Blower)

โดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

### 13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

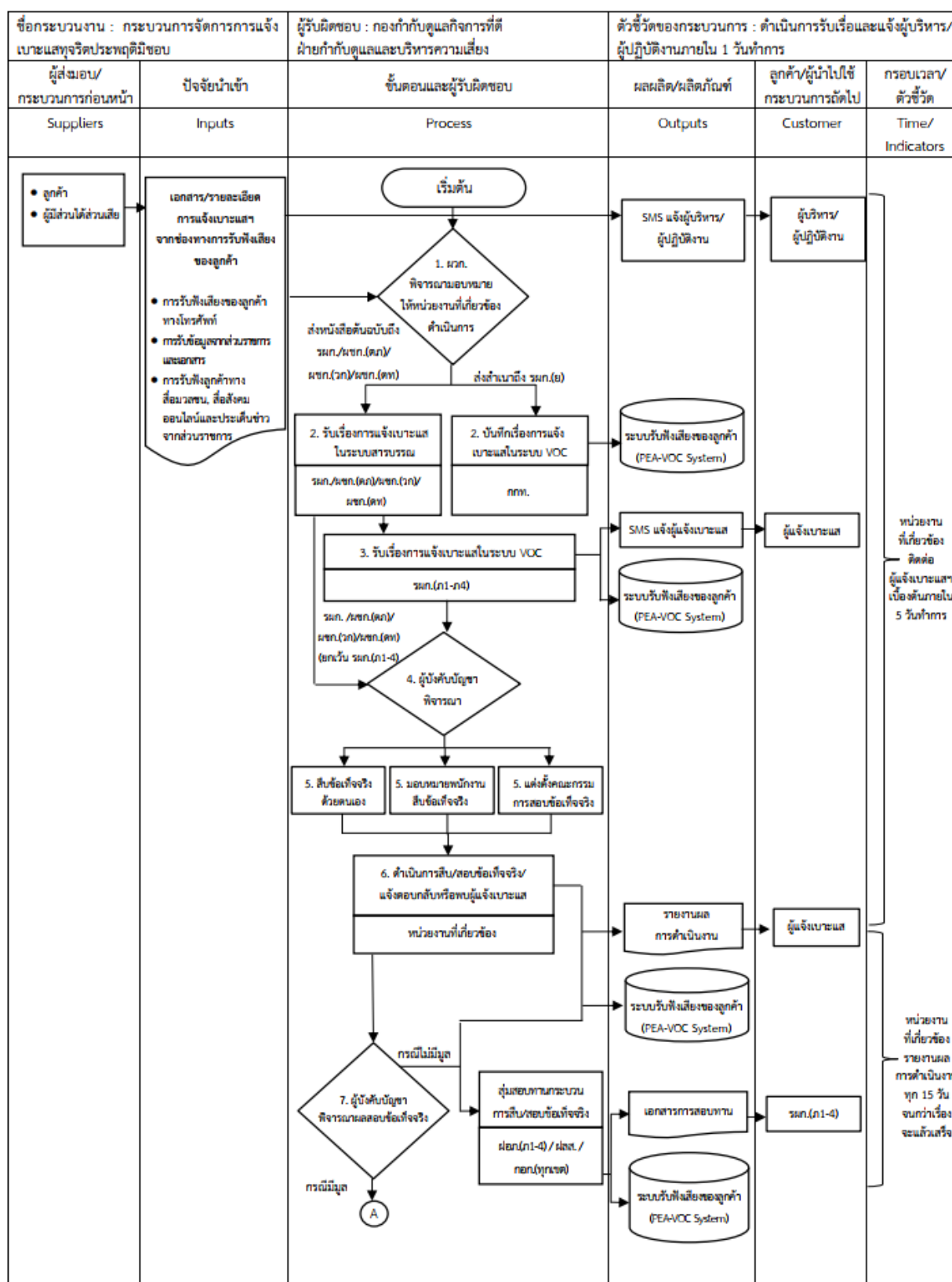


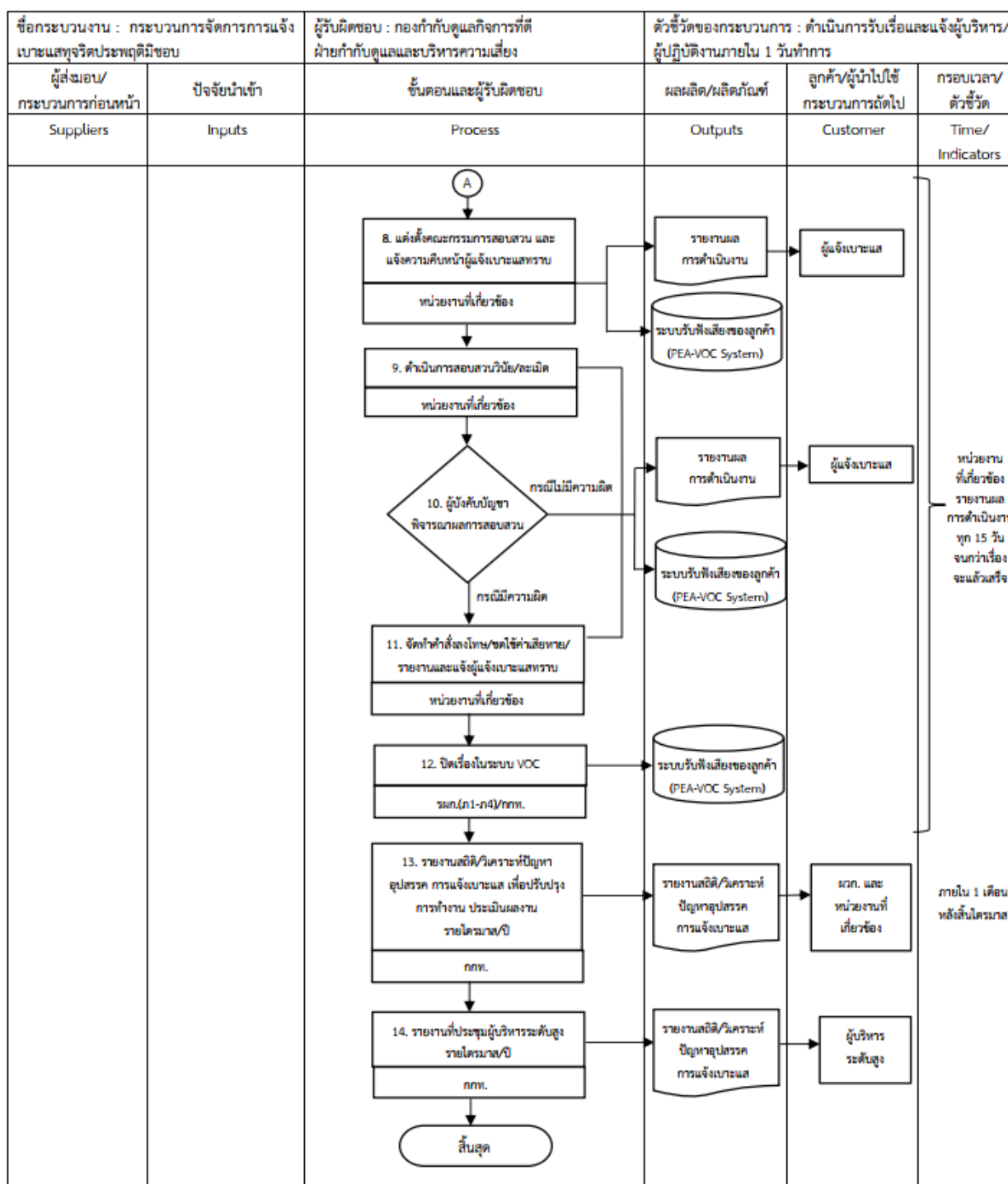


\* หมายเหตุ: กำหนดผู้รับผิดชอบการสอบสวน ดังนี้

1. ส่วนกลาง: ให้ ผลส. ดำเนินการสุ่มสอบสวน
2. ระดับภาค: ให้ ผอภ.(ภ1-4) ดำเนินการสุ่มสอบสวน
3. ระดับ กพข.: ให้ กอก.(ทุกเขต) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบสวน (ทุกเรื่อง)

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

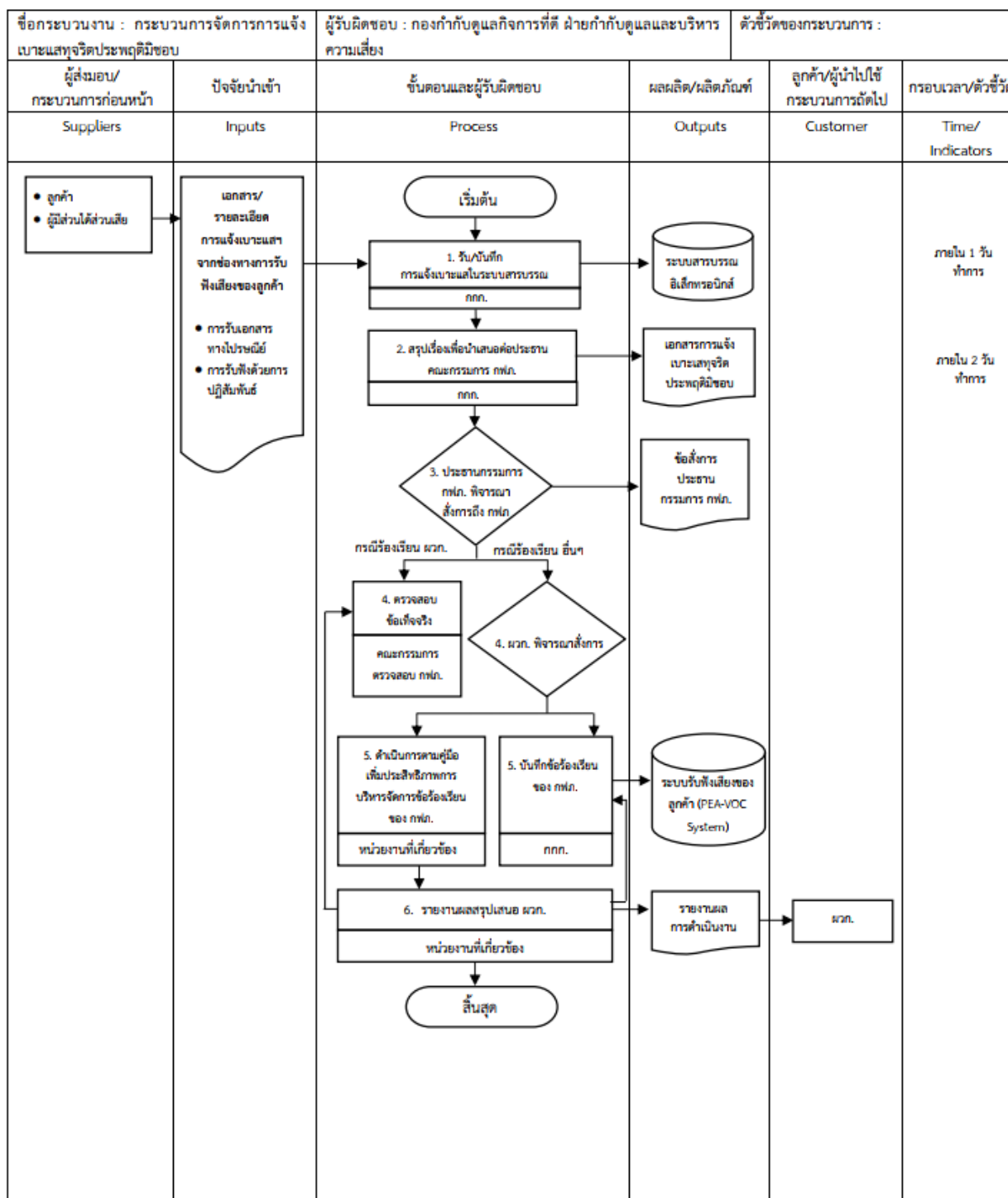




\* หมายเหตุ: กำหนดผู้รับผิดชอบการสอบสวน ดังนี้

1. ส่วนกลาง: ให้ ฝลส. ดำเนินการสุ่มสอบสวน
2. ระดับภาค: ให้ ฝอภ.(ภ1-4) ดำเนินการสุ่มสอบสวน
3. ระดับ กพข.: ให้ กอก.(ทุกเขต) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบสวน (ทุกเรื่อง)

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



## 16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริต ประพฤติมิชอบ

| การดำเนินงาน                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ                 |                              |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
|                                                                                                              | รพภ.(ภ1-4)                   | อฝ.อภ.(ภ1-4)                 | กทท.            |
| 1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)          | ✓<br>(ทุก Case<br>สังกัดภาค) | ✓<br>(ทุก Case<br>สังกัดภาค) | ✓<br>(ทุก Case) |
| 1.1 การสร้างข้อมูล                                                                                           |                              |                              |                 |
| 1.2 การเข้าสู่ข้อมูล                                                                                         |                              |                              |                 |
| 1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case                                                                               | -                            | -                            | ✓               |
| 2. การดูแลระบบ (Admin)<br>2.1 บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) |                              |                              |                 |
| 3. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า       | -                            | -                            | ✓               |

## 17. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

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

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

2) ในกรณีที่ เป็น ลูกจ้าง กฟภ. จะได้รับโทษตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดและเงื่อนไขสัญญาจ้างของ กฟภ.

3) ในกรณีที่ เป็น บุคคลภายนอก กฟภ. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ หากการกระทำนั้นทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหาย

## 18. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

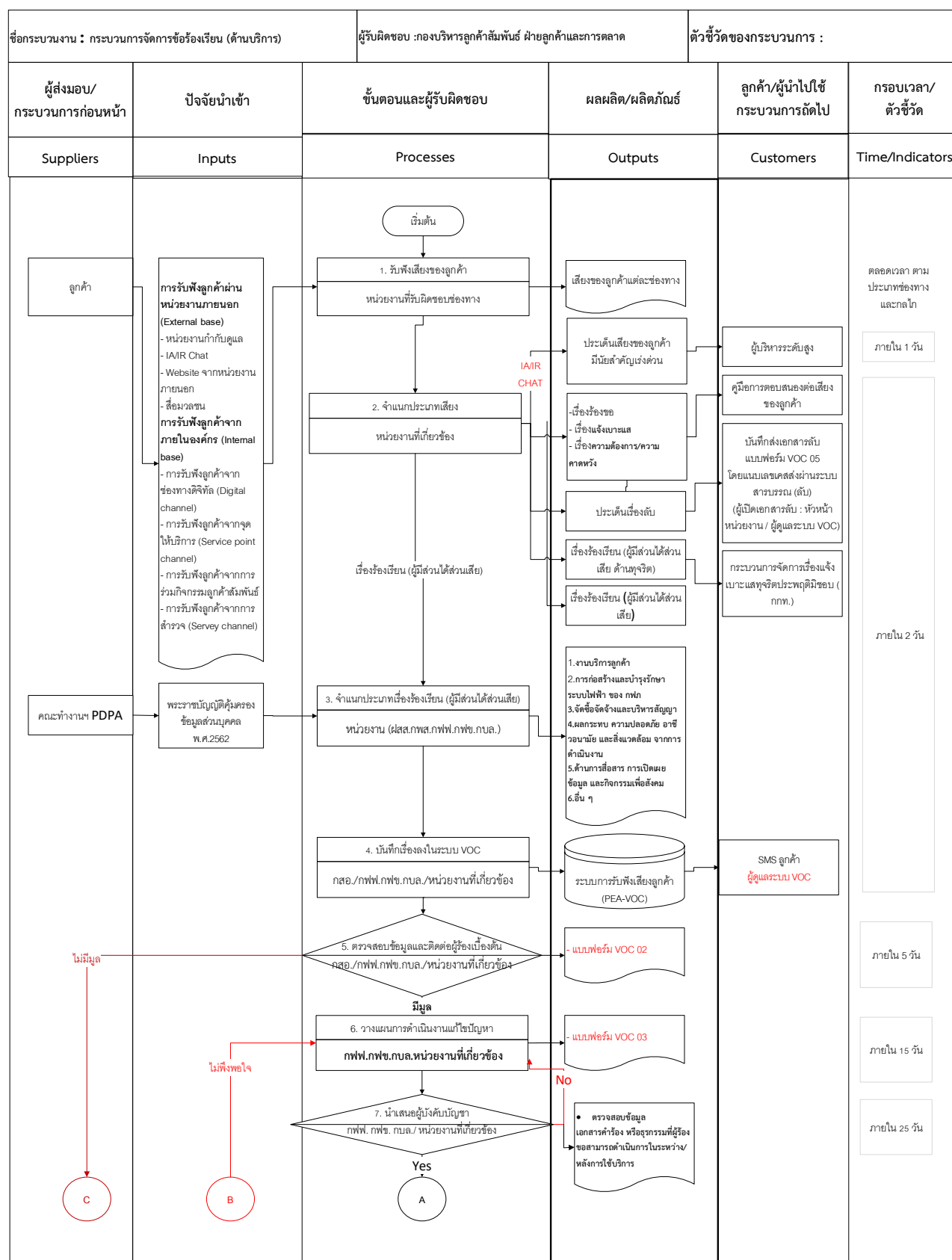
ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแส ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

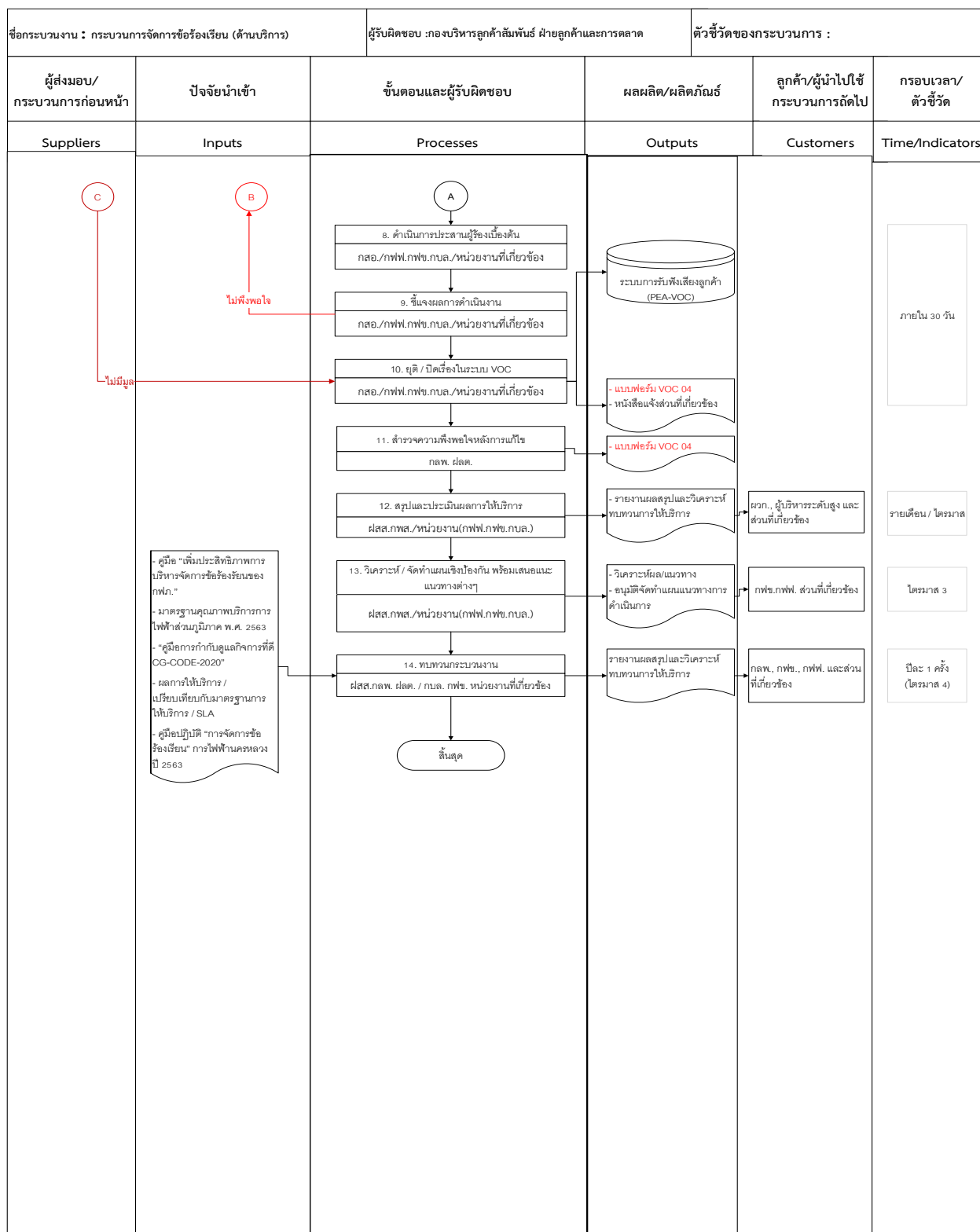
# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย

กองแผนและพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

## 19. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





## ภาคผนวก

### ค่านิยม/คำจำกัดความความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

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

## หนังสือ กพพ.(จช) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564



### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

#### 1. เรื่องเดิม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กพพ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความมั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กพพ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กพพ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพตาม “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กพพ.” 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 และแผนการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกพพ. (Compliance Management System Plan : CMS Plan) ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น (เอกสารแนบ 4) และ กพพ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการวิเคราะห์ Root Cause ที่เกี่ยวข้องกับ Compliance ในเบื้องต้นจากข้อมูลการร้องเรียน ปี 2563 นั้นพบว่าบางหน่วยงานไม่ดำเนินการแนบเอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) รวมถึงไม่กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน การดำเนินการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

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

### 3. ข้อพิจารณา

เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าให้เป็นที่ยอมรับ ป้องกัน ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นำไปสู่การลดข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน กฟผ. จึงขอความร่วมมือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 การยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้า (ทุกประเภทเสียงของลูกค้า ด้านบริการ)

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

2) อ้างอิงตามผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 7.6 เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) พร้อมทั้งแนบบอนุมัติประกอบ

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

3.3 ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียน (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 สุกสนาน)  
อ.ก.สพ.



เอกสารแนบ

แผนกจัดการข้อร้องเรียน/จิววิสัย  
โทร. 6737

ณ

อ.ก.สพ.



**ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ว่าด้วยระเบียบพนักงาน  
พ.ศ. 2517  
และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-23**

## หมวด 5

## วินัย

ข้อ 38. พนักงานต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดต่อไปนี้โดยเคร่งครัด ผู้ใดฝ่าฝืนถือว่าผู้นั้นกระทำผิด และต้องรับโทษตามที่กล่าวไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยโทษผิดวินัยและการลงโทษ

(1) ต้องสนับสนุนนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยความบริสุทธิ์ใจ และต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เกิดผลดี หรือความก้าวหน้าด้วยความเอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื้อพียง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา

(3) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ห้ามขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง

ถ้าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นไม่ชอบด้วยระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรืออาจเกิดเสียหายแก่การงาน หรือไม่อาจปฏิบัติได้เพราะเหตุใด ให้ผู้รับคำสั่งทำรายงานชี้แจงผู้บังคับบัญชาผู้สั่งเพื่อพิจารณาโดยด่วน อย่าให้เกิดเสียหายแก่การงาน ถ้าผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง สั่งมาประการใดก็ให้ปฏิบัติไปตามนั้น

(4) ต้องไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชาเหนือตน สั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษ

ในกรณีที่เป็นการเร่งด่วนและมีเหตุผลอันสมควรก็ให้ปฏิบัติได้เท่าที่จำเป็น แล้วรายงานการปฏิบัติงานนั้นให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนทราบโดยด่วน

(5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่การงาน จะละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้

(6) ต้องปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความอดสาหะซื่อสัตย์ เที่ยงธรรมและประพฤติตนอยู่ในความสุจริต

(7) ต้องไม่รายงานเท็จ ร้องทุกข์เท็จ หรืออุทธรณ์เท็จ

(8) ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วห้ามประพฤติซึ่งอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่ตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น ประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพของเมาจนไม่สามารถครองสติได้ เสพของเมาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่การงานปกติ เสพสิ่งเสพติดอันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม มีหนี้สินรุงรัง หมกมุ่นในการพนัน หรือกระทำความผิดอาญา

(9) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อย่างใด ๆ อันอาจเป็นทางให้เสียหาย หรือเสียความเที่ยงธรรม และเกียรติศักดิ์ในหน้าที่การงานของตนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(10) ต้องไม่เป็นตัวกระทำการในห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือในกิจการใด ๆ ที่อาจนำความเสียหายมาสู่หน้าที่การงานและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(11) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้ความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสุภาพเรียบร้อยและไม่ชักช้า ห้ามดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใด ๆ ต้องรักษาความสามัคคีคือประชาชน

(12) ต้องรักษาความสามัคคีระหว่างพนักงาน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน

(13) ต้องรักษาความลับในการงาน

(14) ต้องมีหน้าที่ดูแลและมั่งคั่งหวังให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามวินัย ถ้ารู้ว่ามีผู้ปฏิบัติงานฝ่าฝืนวินัย ต้องดำเนินการตามความผิดนั้น ๆ

#### หมวด 6

#### โทษผิดวินัย และการลงโทษ

ข้อ 39. ผู้ว่าการมีอำนาจออกคำสั่งลงโทษพนักงานที่กระทำผิดวินัยตามที่กล่าวไว้ในหมวดนี้

ข้อ 40. โทษผิดวินัยมี 5 สถาน คือ

- (1) ไล่ออก
- (2) ปลดออก
- <sup>(1)</sup> (3) ลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง
- (4) ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง
- (5) ภาคทัณฑ์

ข้อ 41. การลงโทษไล่ออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ดังนี้

(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 และได้ใช้ข้อความใหม่ที่พิมพ์ไว้แล้ว

(7) ละเลยละทิ้งหน้าที่การงาน หรือประมาทเลินเล่อในหน้าที่การงาน เป็นเหตุให้เสียหายแก่การงานอย่างร้ายแรง

(8) ดุหมั่นเหี้ยมหยาม กลั่นแกล้ง ใส่ความ หรือขู่เข็ญประชาชนอันเกี่ยวกับการงาน

(9) ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

ในกรณีเช่นว่านี้ให้ผู้บังคับบัญชาตาม ข้อ 55 สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวในหมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวน แต่ถ้าพนักงานผู้กระทำความผิดเป็นพนักงานชั่วคราว ให้มีอำนาจสั่งลงโทษได้ โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ถ้าพนักงานผู้ที่จะถูกดำเนินการสอบสวน ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้นำเสนอคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อทราบ

ข้อ 42. พนักงานผู้ใดกระทำความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งดังต่อไปนี้ให้ผู้มีอำนาจสั่งลงโทษไล่ออก หรือปลดออกได้โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(1) กระทำความผิดตามข้อ 41 (1)

(2) ต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย เพราะทำหนี้สินขึ้นด้วยความทุจริต

(3) ทุจริตต่อหน้าที่การงาน และให้ถ้อยคำรับสารภาพต่อผู้บังคับบัญชาโดยชัดแจ้ง

(4) ละทิ้งหน้าที่การงานโดยขาดงานติดต่อกันคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินกว่าสิบห้าวัน

และผู้บังคับบัญชาดำเนินการสืบสวนเห็นว่าไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ 43. การลงโทษปลดออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงตามข้อ 41 และข้อ 42 แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกไล่ออก หรือถึงกับจะต้องถูกไล่ออก แต่มีเหตุผลอันควรลดหย่อน

<sup>(1)</sup>ข้อ 44. การลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง จะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำความผิดวินัย แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกปลดออก หรือเห็นว่ามิมีเหตุผลอันควรลดหย่อน

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

การพิจารณาโทษตามข้อนี้ ถ้าผู้บังคับบัญชาเห็นเป็นการสมควรจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวไว้ใน หมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวนก็ย่อมกระทำได้

---

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

<sup>(1)</sup>ข้อ 45. โทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือโทษตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชาจะสั่งลงโทษผู้กระทำผิดวินัยได้ครั้งหนึ่งไม่เกินโทษที่กำหนดไว้ในตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้

การสั่งลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้างพนักงานผู้ใดให้ได้รับอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างต่ำกว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งที่พนักงานผู้นั้นดำรงอยู่ ถ้าในคำสั่งนั้นมีได้สั่งลดตำแหน่งก็ให้พนักงานผู้นั้นคงตำแหน่งเดิม

ข้อ 46. พนักงานผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้ว่าการมีอำนาจสั่งให้พนักงานผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่ต่ำกว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 47. การสั่งลงโทษไล่ออกหรือปลดออกให้สั่งไล่ออกหรือปลดออกไม่ก่อนวันที่ออกคำสั่ง เว้นแต่ในกรณีที่พนักงานผู้นั้นละทิ้งหน้าที่การงานหรือถูกสั่งให้พักงานไว้ก่อนให้สั่งไล่ออกหรือปลดออก ตั้งแต่วันที่ละทิ้งหน้าที่การงานหรือวันที่สั่งให้พักงาน

ข้อ 48. ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาว่าความผิดของพนักงานผู้กระทำความผิดวินัยนั้นอยู่ในอำนาจของคนที่จะลงโทษได้หรือไม่ ถ้าอยู่ในอำนาจก็สั่งลงโทษ แล้วรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกลงโทษเหนือคนขึ้นไป ถ้าเห็นว่าความผิดนั้นควรจะต้องลงโทษเกินกว่าที่คนจะมีอำนาจลงโทษได้ ก็ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำผิดเหนือคนขึ้นไปเพื่อพิจารณาลงโทษตามสมควร

การสั่งลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดให้ผู้บังคับบัญชามีอำนาจลงโทษตามตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้เป็นผู้สั่งลงโทษ แล้วให้รายงานการลงโทษตามลำดับจนถึงผู้ว่าการ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออกพนักงานชั้นต่ำกว่าผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า ให้ผู้ว่าการเป็นผู้สั่งลงโทษ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออก พนักงานตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้ประธานกรรมการเป็นผู้สั่งลงโทษ การลงโทษพนักงานชั้นดังกล่าวข้างต้นในวรรคนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

---

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

## ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

**ตารางเปรียบเทียบคำจำกัดความตามมาตรฐาน ISO 10002 กับคู่มือปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”**

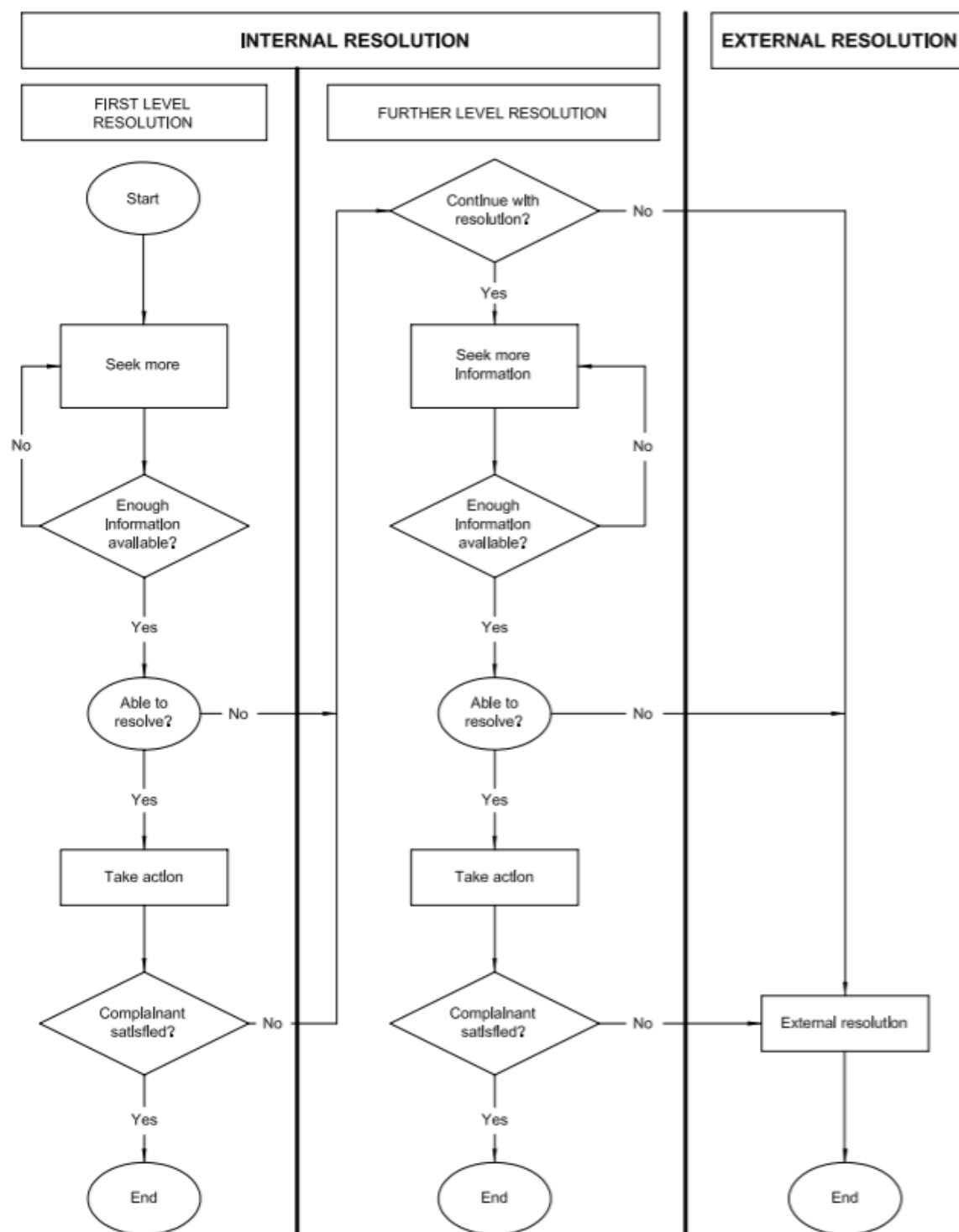
| ISO 10002 (2004)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กฟภ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.ผู้ร้องเรียน</b><br/>บุคคล องค์กร หรือตัวแทน ร้องเรียน</p> <p><b>2. ร้องเรียน</b><br/>การแสดงความไม่พอใจต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยที่การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวังอย่างชัดเจน</p> <p><b>3. ลูกค้า</b><br/>องค์กรหรือผู้ที่ได้รับสินค้า<br/>ตัวอย่าง ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ใช้ปลายทาง ผู้รับผลประโยชน์ และผู้ซื้อ</p> | <p><b>1.ผู้ร้องเรียน</b><br/>ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ.</p> <p><b>2.ร้องเรียน</b><br/>ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินการหรือ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.</p> <p><b>3.ลูกค้า</b><br/>“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด<br/>“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>“ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้า โดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>“ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ.<br/>“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น<br/>“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 กิโลวัตต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป</p> |

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

| ISO 10002 (2004)                                                                                                                                                                                        | กฟภ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>6. ผู้สนใจ</b><br/>บุคคลหรือกลุ่มที่สนใจในผลงานหรือความสำเร็จขององค์กร</p> <p><b>7. วัตถุประสงค์</b><br/>การจัดการข้อร้องเรียน สิ่งที่แสวงหาหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน</p> | <p>ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p><b>6. “ผู้มีส่วนได้เสีย”</b> หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กฟภ.</p> <p><b>7. วัตถุประสงค์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล</li> <li>2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น</li> <li>3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ</li> <li>4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน</li> <li>5) เพื่อให้ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนการรับฟังเสียงของ ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA</li> <li>6) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล</li> <li>7) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ความเป็นธรรมในการแข่งขัน , ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจข้อกำหนด , มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน</li> </ol> |

| ISO 10002 (2004)                                                                           | กฟผ.                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | 8) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) |
| 8. กระบวนการ<br>ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันหรือโต้ตอบซึ่งเปลี่ยนแปลง<br>อินพุตเป็นเอาต์พุต | 8.กระบวนการ<br>ตามกระบวนการทำงานในหน้า 20 - 21                                                               |

## กระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 10002

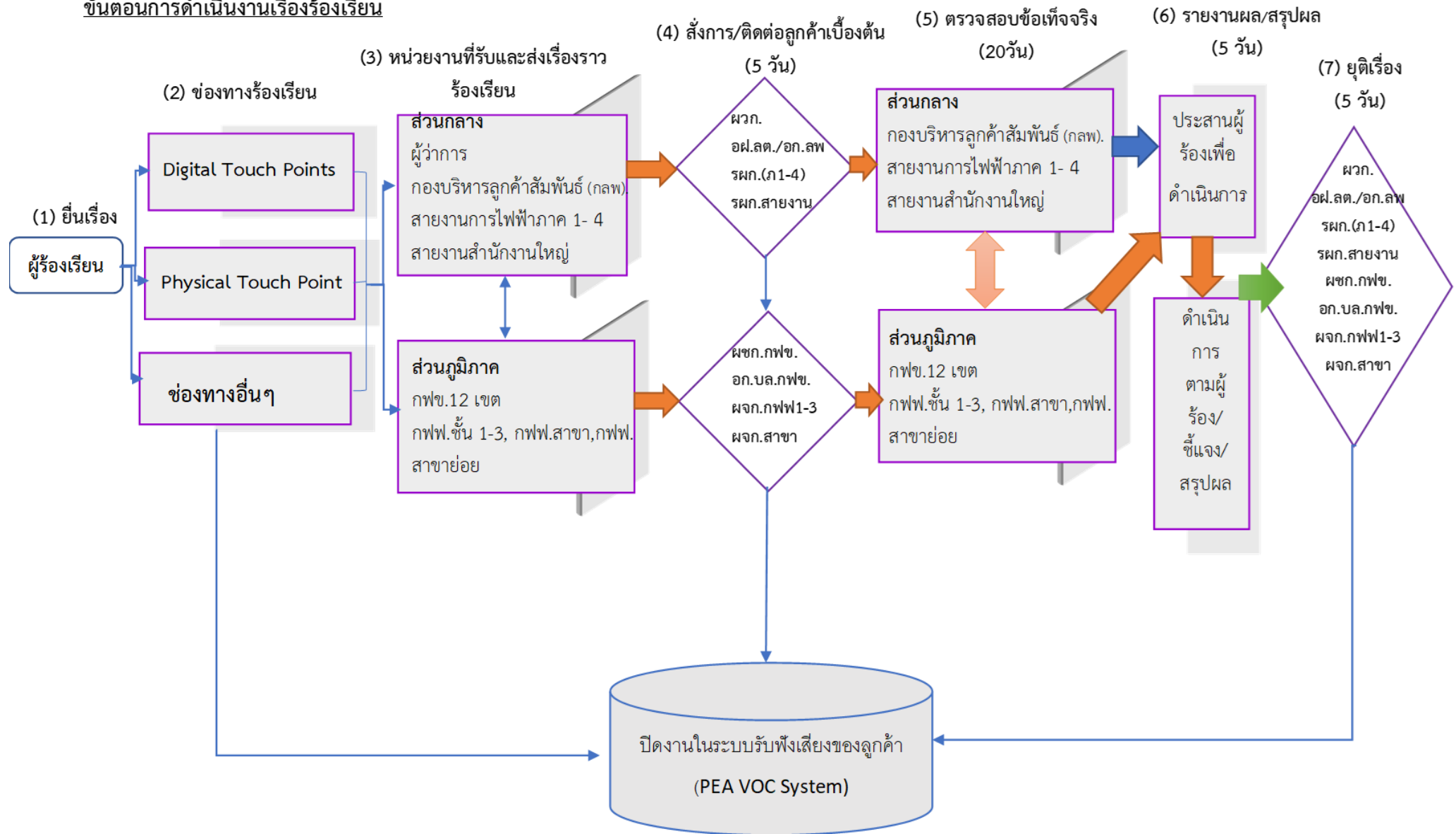


## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002

|                                                                                       |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>1 Details of complainant</b>                                                       |                                                    |
| Name/organization                                                                     | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Address                                                                               | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Postal code, town                                                                     | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Country                                                                               | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Phone No.                                                                             | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Fax No.                                                                               | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| E-Mail                                                                                | <input style="width: 70%;" type="text"/>           |
| Details of person acting on behalf of complainant (if applicable)                     |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| Person to be contacted (if different from above)                                      |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <b>2 Product description</b>                                                          |                                                    |
| Reference number of product/order (if known) <input style="width: 40%;" type="text"/> |                                                    |
| Description <input style="width: 90%;" type="text"/>                                  |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <b>3 Problem encountered</b>                                                          |                                                    |
| Date of occurrence <input style="width: 40%;" type="text"/>                           |                                                    |
| Description <input style="width: 90%;" type="text"/>                                  |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <b>4 Remedy requested</b>                                                             |                                                    |
| yes <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>                              |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <b>5 Date, signature</b>                                                              |                                                    |
| Date <input style="width: 40%;" type="text"/>                                         | Signature <input style="width: 60%;" type="text"/> |
| <b>6 Enclosure</b>                                                                    |                                                    |
| List of enclosed documents                                                            |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |
| <input style="width: 100%;" type="text"/>                                             |                                                    |

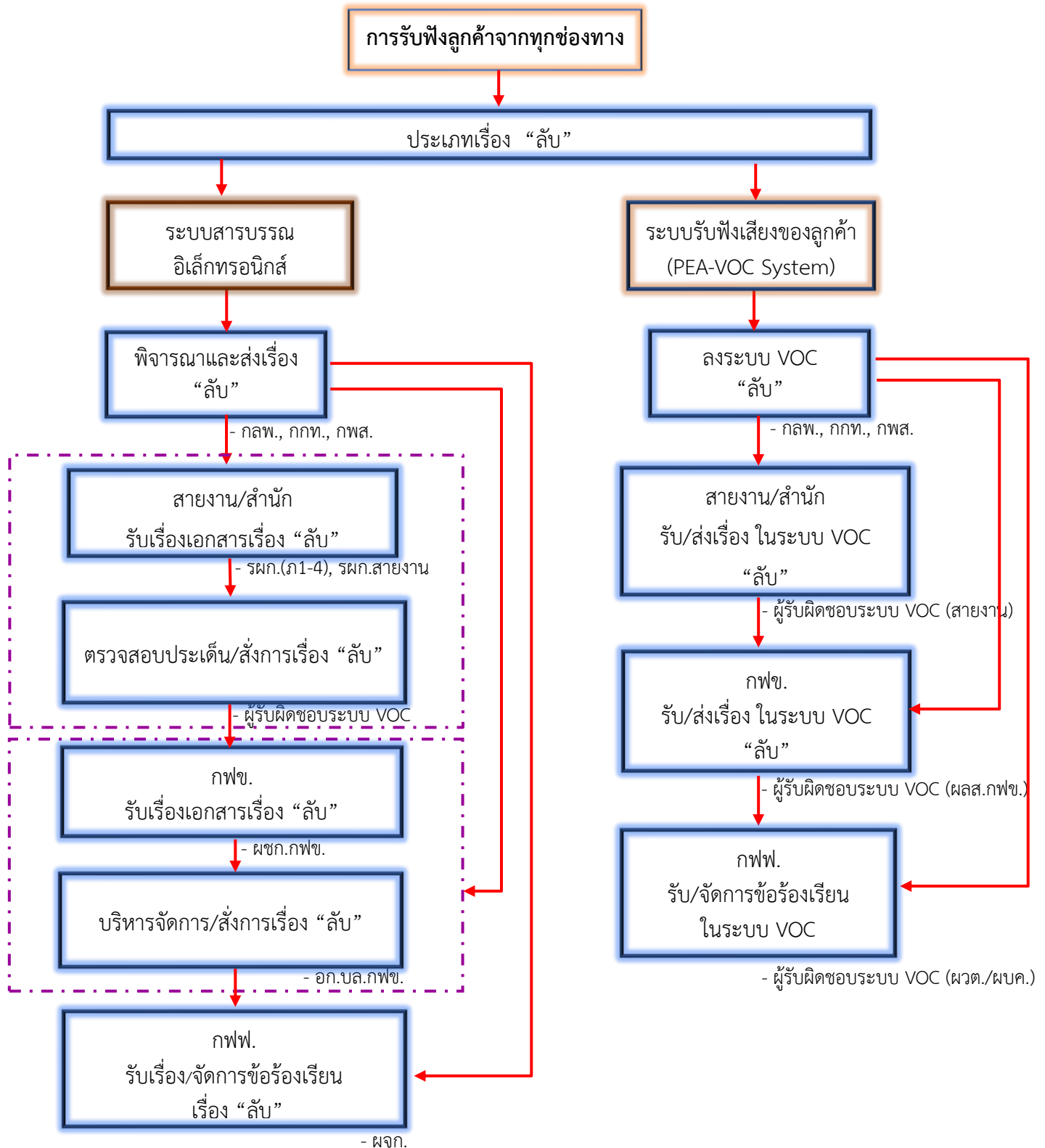
## แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) แบบย่อ

### ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



## ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”

## ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”



การพิจารณาและส่งเรื่อง “ลับ” ไปหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

1. สำนักงานใหญ่ : ข้อร้องเรียนที่ ผวก.สั่งการ เพื่อให้แต่ละสายงาน/สำนัก บริหารจัดการและติดตามในฐานะหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือกรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่
2. การไฟฟ้าเขต : ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยที่มีนัยสำคัญในการติดตามหรือจัดการในระดับที่สูงขึ้นจากการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียน ต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่การไฟฟ้าเขต
3. การไฟฟ้าหน้างาน : ข้อร้องเรียนระดับปฏิบัติการทั่วไปที่เกิดขึ้นในการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนเฉพาะพื้นที่ การส่งต่อและจัดการเรื่อง “ลับ” จะต้องดำเนินการเป็นความลับจนสิ้นสุดกระบวนการ

## แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน



### แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System.....<br>วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....                                                                                                                                                                                  |                                                |                                                  |
| 2. ประเภทคำร้อง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชื่นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ                                                                                                             |                                                |                                                  |
| 3. การยื่นคำร้อง <input type="checkbox"/> เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร <input type="checkbox"/> ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                                  |
| 4. ช่องทางคำร้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                                  |
| <input type="checkbox"/> 1129 PEA Contact Center                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์สำนักงาน      | <input type="checkbox"/> เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร    |
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม         | <input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน |
| <input type="checkbox"/> สานเสวนา                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> สื่อมวลชน               |
| <input type="checkbox"/> สื่อสังคมออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Website PEA / E-Mail  | <input type="checkbox"/> Mobile Application      |
| <input type="checkbox"/> สปน. (www.1111.go.th)                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)      |                                                  |
| 5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ .....นามสกุล.....<br>หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |                                                  |
| 6. รายละเอียดคำร้อง:<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                                  |
| 7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                                                  |
| 8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                                  |
| 9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ<br>ข้อสั่งการ .....<br>.....<br>.....<br>กำหนดวันแล้วเสร็จ.....<br><br>ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....                                                                                                                                                                      |                                                |                                                  |
| หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย่อยงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าว<br>ในระบบ PEA-VOC System<br>2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ<br>3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ |                                                |                                                  |



## แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: .....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                               |
| 2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: .....<br>.....                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น..... ผู้ติดต่อ.....                                                                                                                                                                                                            |
| 4.การดำเนินการแก้ไข.....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                   |
| 5.การแก้ไขป้องกัน<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....<br>(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)                                                                                                                              |
| <b>กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 11)</b>                                                                                                                                                                |
| 7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว<br>( ..... ) (เขียนตัวบรรจง)<br><input type="checkbox"/> ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง<br><input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)..... |
| 8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า<br>ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....<br>.....                                                                                                                                 |
| 9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน                                                                                                                                                                                       |
| 10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....<br>.....                                                                                                                                                                                                           |

| 11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) |                  |            |                |             |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| รายการ                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|                                                                                                                 | 5<br>(มากที่สุด) | 4<br>(มาก) | 3<br>(ปานกลาง) | 2<br>(น้อย) | 1<br>(น้อยที่สุด) |
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                                            |                  |            |                |             |                   |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                                                       |                  |            |                |             |                   |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ<br>จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน                            |                  |            |                |             |                   |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                                                     |                  |            |                |             |                   |
| 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....                                                                                     |                  |            |                |             |                   |
| .....                                                                                                           |                  |            |                |             |                   |
| <b>กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 13)</b>      |                  |            |                |             |                   |
| 12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของ<br>ลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....             |                  |            |                |             |                   |
| .....                                                                                                           |                  |            |                |             |                   |
| 13. ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อ<br>ร้องเรียน/คำร้อง.....วัน          |                  |            |                |             |                   |

ลับ

แบบฟอร์ม VOC-65-03



## แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                          |                                |                                     |                                    |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| ประเภทคำร้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ | <input type="checkbox"/> แนะนำ | <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส | <input type="checkbox"/> ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |
| รหัสเรื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | .....                                    |                                |                                     |                                    |                                 |
| วันที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | .....                                    |                                |                                     |                                    |                                 |
| เรื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | .....                                    |                                |                                     |                                    |                                 |
| เรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | .....                                    |                                |                                     |                                    |                                 |
| อ้างถึง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | .....                                    |                                |                                     |                                    |                                 |
| เอกสารแนบจำนวน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ..... ฉบับ                               |                                |                                     |                                    |                                 |
| <b>การรักษาความลับ / เรื่องลับ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ</li> <li>กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้</li> </ol> |                                          |                                |                                     |                                    |                                 |

ลับ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ ๗๘/๒๕๖๑

วันที่ - 4 ส.ค. 2561

ด้วยหนังสือฉบับนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนายสมพงษ์ ปรีเปรม ผู้ว่าการ ขอมอบอำนาจให้ รองผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกเขต ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการฝ่ายทุกฝ่าย หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจลงนาม ในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานในสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็น งานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญ หรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ให้มีผลบังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

เพื่อเป็นหลักฐาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผู้มอบอำนาจ

ลงชื่อ

(นายรัศมีมาน นามประเสริฐ)

พยาน

ลงชื่อ

(นายสุวรรตม์ เวศวิฑูรย์)

พยาน

กองนิติกรรม.

คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน  
PEA Smart Plus Application  
โดย กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)



## คำถามที่พบบ่อย

แนวทางตอบปัญหาลูกค้า

### 1.ชำระเงินแล้ว ยอดเงินถูกหักแต่ทำไมสถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ

A: หากลูกค้าเลือกชำระแบบหักบัญชีธนาคารให้ลูกค้าตรวจสอบก่อนว่าเงินได้ถูกหักไปจากบัญชีแล้วหรือไม่ หรือ หากชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ตรวจสอบว่าได้มีการหักบัญชีบัตรเครดิตแล้วหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีการทำการไปจริง อย่าเพิ่งชำระซ้ำเข้ามา (เพราะหากชำระซ้ำลูกค้าจะต้องทำเรื่องขอคืนเงิน ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน 7 -15 วัน) ให้รอกองรายได้ตรวจสอบยอดเงินที่ผู้รับชำระโอนเข้ามาในวันทำการถัดไป เมื่อกองรายได้ตรวจสอบรายการ-จำนวนเงิน ตรงกันแล้วจะทำการตัดชำระหนี้ในระบบ SAP และหลังจากปรับสถานะแล้ว ระบบ SAP จะปรับสถานะหนี้ที่ระบบ BPM และจากนั้นจะส่งข้อมูลไปอัปเดตฐานข้อมูลหนี้ที่ระบบ ECS (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลหนี้ที่ ถูกแสดงบน PEA Smart Plus) โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที ดังนั้น หากลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus สำเร็จในวันศุกร์ หากมีหน้าที่ระบบเครือข่ายข้อมูลการชำระจากผู้รับชำระส่งมาไม่ถึงระบบของ กฟผ. ในช่วงเวลาดังกล่าว ก็มีความเป็นไปได้ที่สถานะชำระที่แสดงบน PEA Smart Plus ของลูกค้าจะยังคงแสดงเป็น “ค้างชำระ” อยู่จนถึงวันจันทร์ หรือวันทำการถัดไป จนกว่าที่ กรต. จะทำการกระทบยอด (reconcile) เสร็จ สถานะค่าไฟฟ้าจึงจะเปลี่ยนเป็น “ปกติ”

## 2. เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วทำไมเข้า Application ไม่ได้

A: หากลูกค้าเปลี่ยนเครื่องแต่ใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมจะไม่ใช่ปัญหา 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 เนื่องจากการเรียก Service ข้อมูลพิกัดแผนที่ GIS จาก กองแผนที่ระบบไฟฟ้า

## 4. ลูกค้าได้รับสิทธิ์ไฟฟรี แต่ทำไมมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application และสามารถกดชำระได้ด้วย

A: เนื่องจากสิทธิ์ไฟฟรีเป็นการรับภาระของ กฟภ. ในการจดหน่วยแฉ่งหนี้แต่ละเดือนจะมีเงื่อนไขหลายอย่างเช่น 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 หน่วยจะไม่ได้รับสิทธิ์แล้วลูกค้าต้องชำระค่าไฟฟ้าเดือน 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. ได้รับบิลแฉ่งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ทำไมไม่มีหนี้ให้จ่ายใน Application

A: เมื่อตัวแทนจดหน่วยแฉ่งหนี้(Spot Bill) ได้ทำการจดหน่วย/วางบิล เรียบร้อยแล้วในแต่ละวัน จะต้องนำข้อมูลหนี้มาโหลดเข้าระบบ ประมวลผล ณ สิ้นวันที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้าได้รับใบแฉ่งหนี้ จะยังไม่สามารถเห็นหนี้ในระบบได้ทันที แต่จะเห็นหนี้ในวันถัดไป ดังนั้น หากลูกค้าต้องการชำระหนี้ที่ได้รับใบแฉ่งหนี้ 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 เช่น หลังจาก 23.00 น. (หรือบางแห่งกำหนดเร็วกว่านั้น) จะถือว่าเป็นการทำธุรกรรมของวันทำการถัดไป ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับเวลาชำระเงินของ กฟผ. ยกตัวอย่างเช่น หากลูกค้าชำระเงิน 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 ไม่ใช่ที่อยู่ของลูกค้ากรอกใน PEA Smart Plus ดังนั้น หากลูกค้าไม่เคยได้รับใบเสร็จที่ส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้าเลย อาจมีปัญหาด้านการจัดส่งเช่นที่อยู่ / รหัสไปรษณีย์ไม่ถูกต้อง อีกทั้งในปัจจุบันการพิมพ์และจัดส่ง มีปัญหาพิมพ์ใบเสร็จไม่ทันรอบบิล เนื่องจากมีปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งต่อไปในอนาคตจะพัฒนาเป็นการส่งใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมลแทนกระดาษในปัจจุบัน

## 11. ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าไปแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้

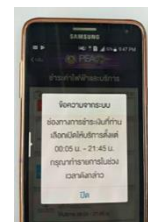
A: ในเวอร์ชันนี้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขชื่อเรียกได้ หากจะแก้ไขต้องลบแล้ว กดเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าใหม่อีกครั้ง วิธีการลบคือ ปิดไปทางซ้ายมือ แล้วกดลบ

## 12. ลูกค้าประเภทใดบ้างที่สามารถชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ได้

A: 1. ลูกค้าประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย (อัตราปกติ)

1.1 ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์

1.2. ลูกค้าหักชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร Direct Debit เมื่อครบกำหนดชำระแต่หักไม่ผ่าน สามารถชำระผ่าน PEA Smart Plus ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด



## ปัญหาที่พบกรณี SYSTEM ERROR

ผชส. กพล.

### 1. ปัญหาที่เกิดจากตัวระบบไม่สามารถให้บริการได้

ลูกค้าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

Application แสดง pop up dialog ว่า เชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ไม่สำเร็จ

สาเหตุ อาจเกิดจาก

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

### 2. ไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้ – ไม่พบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

สาเหตุ เนื่องจากข้อมูล

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

### 3. ไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากมีการผูกเบอร์โทรศัพท์ ไว้กับหมายเลขบัตรอื่นๆ

สาเหตุ ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่เป็นปัจจุบัน การดำเนินการ แจ้ง 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบข้อมูลลูกค้าแล้วให้ลูกค้าสมัครใหม่ ส่วนในอนาคต ควรจะมีระบบการโอน profile ลูกค้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ทั้งนี้ จะต้องมียืนยันตัวตนของลูกค้าว่าเป็นเจ้าของ profile นั้นจริงก่อน

#### 4. ไม่สามารถส่ง OTP ได้ / กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง

การดำเนินการ ประสานงานผู้ดูแลระบบการส่ง sms หรือถ้าระบบของ กฟผ. 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 สามารถแจ้งความประสงค์ได้โดยตรงแจ้งชื่อและที่อยู่ของสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่ดังกล่าว ซึ่ง กฟภ. จะส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ในรอบการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าเดือนถัดไป ตามแบบฟอร์มขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า



## 2. ถาม : การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าต้องดำเนินการ อย่างไร?

**ตอบ :** 1. กรณีชำระเงินผ่านสำนักงาน กฟภ., PEA Shop และตัวแทนจุดบริการฯผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับใบเสร็จรับเงิน ณ จุดรับชำระเงินทันที

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

สำหรับการชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิตจะสามารถเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ ไปสถานที่อื่น ๆ ได้โดยตรงแจ้งชื่อและสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ 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**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## 5. ถาม : ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระค่าไฟฟ้ามากกว่า 2 เดือน สามารถขอแบ่งจ่ายแค่เดือนแรกได้หรือไม่?

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



**PEA**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## 6. ถาม : ทำไมวันที่จดหน่วยแฉ่งนี้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ตรงกันในแต่ละเดือนเหมือนของการไฟฟ้านครหลวง?

**ตอบ :** กฟภ. มีผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย อยู่ประมาณ 20 ล้านราย การจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าจึงไม่สามารถจดหน่วยให้เสร็จสิ้นในวันเดียวกันได้ ต้องทยอยจดหน่วยไปในแต่ละเดือน ซึ่ง กฟภ. จะเริ่มจดในวันที่ 15 หรือ 16 ของเดือน เดือนที่ลงท้ายด้วย ย เริ่มจดหน่วยวันที่ 15 และเดือนที่ลงท้ายด้วย อ 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. ค่าใช้จ่ายในการจัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ค่าใช้จ่ายในการคำนวณเพื่อจัดทำและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บเงิน



## 8. ถาม : ค่า Ft คืออะไร?ทำไมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเรียกเก็บ?

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

### รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายธีรพันธุ์ จันท์จินดา ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าและการตลาด  
สายงานธุรกิจและการตลาด
2. นางสาวภินันท์ พิมพ์พันธุ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าและการตลาด  
สายงานธุรกิจและการตลาด
3. นายทรงศักดิ์ สกุนิยมพร ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์  
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
4. นายวรกิตติ แยมบู ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์  
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด สายงานธุรกิจและการตลาด
5. นางสาวอธยา 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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

|                       |
|-----------------------|
| ผู้ช่วยผู้ว่าการ (จท) |
| เลขที่ 300 4          |
| วันที่ 27 ธ.ค. 2564   |
| เวลา                  |

ผลต.  
เลขที่รับ 3378  
วันที่ 27 ธ.ค. 2564

|                     |
|---------------------|
| ผู้ว่าการ           |
| วันที่ 28 ธ.ค. 2564 |
| เลขที่รับ 4221      |

สวก.(ธต)  
เลขรับที่ 4285/64  
วันที่ 28 ธ.ค. 2564

จาก กลพ.

ถึง ผลต.

เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564

วันที่ 24 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขออนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

เรียน อ.ผลต. ผ่าน ร.ผลต.(อ)

## 1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 (หนังสือเลขที่ กทท.(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) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ (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 กฟภ. 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 รพภ.(ย) ให้ความเห็นชอบแนวทางบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Brower) และแจ้ง รพภ.(ธต) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือเลขที่ กทท.(ปส) 49/2564 ลงวันที่ 15 มกราคม 2564 (ตามเอกสารแนบ 5)

2.4 กฟภ. ได้ดำเนินการยกย่องขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้ ผลส. ได้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 777/2564 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564 (ตามเอกสารแนบ 6)

### 3. ข้อพิจารณา

กฟผ. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการซื้อร่องเรียนมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟผ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารจัดการซื้อร่องเรียนของ กฟผ. ดังนี้

#### 3.1 ประเด็นการทบทวนและบูรณาการกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

##### 3.1.1 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า จำนวน 3 ช่องทางหลัก ประกอบด้วย

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

##### 3.1.2 ประเภทซื้อร่องเรียนด้านบริการ จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

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

##### 3.1.3 ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการดำเนินงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ / ผ่าฝืนประมวลจริยธรรม
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร
- อื่น ๆ

##### 3.1.4 ประเภทซื้อร่องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- งานบริการลูกค้า
- การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟผ.
- จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา
- ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน
- ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม
- อื่น ๆ

3.1.5 สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวนประมาณ 1,120 สิทธิ ทั่วประเทศครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟช. กฟผ.ชั้น1-3 กฟส. และ กฟย.

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

3.2 กพล. ได้ปรับปรุงเนื้อหา “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กพล.” เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

- 1) ทบทวนหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง
- 2) ทบทวนกระบวนการตามโครงสร้างองค์กรใหม่
  - กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่
    - ด้านบริการ
    - ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
    - ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การนับจำนวนข้อร้องเรียน
  - การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน
  - การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
  - การยกเลิกข้อร้องเรียน
  - อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
  - ผู้มีอำนาจการตอบชี้แจง
  - การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐ
  - ความรับผิดชอบในกรณีที่ยังมีรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
  - 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 กพล.” ตามเอกสารแนบ 8

#### 4. ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กพล. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการอย่างมีระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

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 กลฟ., กกท., กฟส. และ กพล. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สุกนนิมพร)

อ.ก.ลพ.

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

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่  
กลฟ. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)

อ.ผ.ลต.

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติ  
ตามเสนอมา

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด

128 S.ก. 2564

- อนุมัติ ตามเสนอ

- ลงนามแล้ว

(นายศุภชัย เจกอร)

ผวก.  
29 ธ.ค. 2564

10/8/64

แผนกจัดการข้อร้องเรียน/ภาณุวัฒน์

โทร. 6737 จุฬาลงกรณ์