การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน

# (Work Manual)

## การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

สำนักผู้ว่าการ

ฝ่ายงานผู้ว่าการ

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปรับปรุงครั้งที่ 1 (พ.ศ. 2560)

อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายดุษฎี ลิ่มทอง)

ตำแหน่ง รองผู้ว่าการประจำผู้ว่าการ

- 4 ก.ค. 2560

A-WM-01

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จัดทำขึ้นโดยตระหนักว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรคือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าและบริการ ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารสามารถรับรู้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน รวมไปถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียนแล้วมีวิธีแก้ปัญหาที่ดี นำไปสู่การลดข้อร้องเรียนของลูกค้านั้น องค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร ซึ่ง กฟภ. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฝวก.) เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการและประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก กฟภ. เรื่องข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของ กฟภ. ต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและมาตรฐานงานในแต่ละกระบวนการ ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฝวก.) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน และยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ต่อไป อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ผวก) กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฝวก.) โทร. 6167

แผนกประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
สำนักผู้ว่าการ
มิ.ย. 2560

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2. ขอบเขต | 1 |
| 3. คำจำกัดความ | 1 |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ | 5 |
| 5. ผังการไหลของกระบวนงาน (Work Flow Chart) | 6 |
| 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 8 |
| 7. มาตรฐานงาน | 9 |
| 8. ระบบติดตามประเมินผล | 10 |
| 9. เอกสารอ้างอิง | 10 |
| 10. แบบฟอร์มที่ใช้ | 11 |
| 11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | 11 |
| 12. ภาคผนวก | 12 |

- รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเดือนพฤศจิกายน ประจำปี 2559 จัดทำโดยคณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.
- คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 5 กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน
- คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558
- บันทึกเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กฟภ.
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง) ของ กกท. ฉบับปัจจุบัน
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน
- รายชื่อผู้จัดทำ

| ประเภทข้อร้องเรียน | ความหมาย |
|---|---|
| คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก/ไฟดับ/ไฟเกิน) | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน ไฟฟ้ารั่ว ไฟฟ้ากระพริบ ฯลฯ ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจ |
| การให้บริการ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้ |
| จดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น |
| พฤติกรรมพนักงาน | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ร้องเรียนหรือ กฟภ. เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ กฟภ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน พนักงานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือมีพฤติกรรมในทางทุจริต เป็นต้น |
| การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยไม่เป็นไปตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานของ กฟภ. เช่น การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าโดยไม่มีเหตุสมควร การไม่ได้รับแจ้งเตือนก่อนถูกตัดมิเตอร์ รวมถึงการดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า เป็นต้น |
| อื่น ๆ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า |

**2) ร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

**3.2 ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ

**3.3 แจ้งเหตุ/เบาะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือแจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง, เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ

**3.4 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ.

**<u>หมายเหตุ</u> : การร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ไม่นับเป็นการร้องเรียน**

**3.5 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน** หมายถึง การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียนให้ทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในกำหนดเวลาตามมาตรฐานของ กฟภ. ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน ให้ชี้แจงการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ในพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น หากไม่มีหรือไม่สามารถติดต่อผู้นำชุมชนได้ กฟภ. จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

**3.6 มาตรฐานของ กฟภ.** หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีผลบังคับใช้ ประกอบด้วย มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) มาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

**3.7 การคัดกรองข้อร้องเรียนซ้ำ** หมายถึง กรณีมีข้อร้องเรียนเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในช่วงเวลาและสถานที่เดียวกัน จำนวนมากกว่า 1 เรื่อง ให้พิจารณาเป็น 1 ข้อร้องเรียน

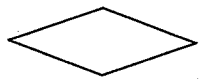
**3.8 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)** หรือ Web Portal ของ สปน. (opm.1111.go.th) หมายถึง ระบบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและ กฟภ. ใช้ในการติดต่อสื่อสารบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

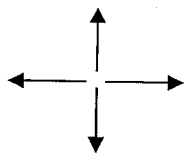
**3.9 ระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) ของ กฟภ.** หมายถึง ระบบสารสนเทศของ กฟภ. ที่ใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมตั้งแต่การบันทึกรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนลงระบบ การแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามการดำเนินการ การแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ตลอดจนการสรุปสถิติเรื่องร้องเรียน

**3.10 ผังการไหลของกระบวนงาน (Work Flow Chart)** คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.10.1 คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.10.2 คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.10.3  คือ การตัดสินใจ

3.10.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.10.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.10.6 คือ เอกสาร/รายงาน

3.10.7 คือ ฐานข้อมูล

3.10.8 คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

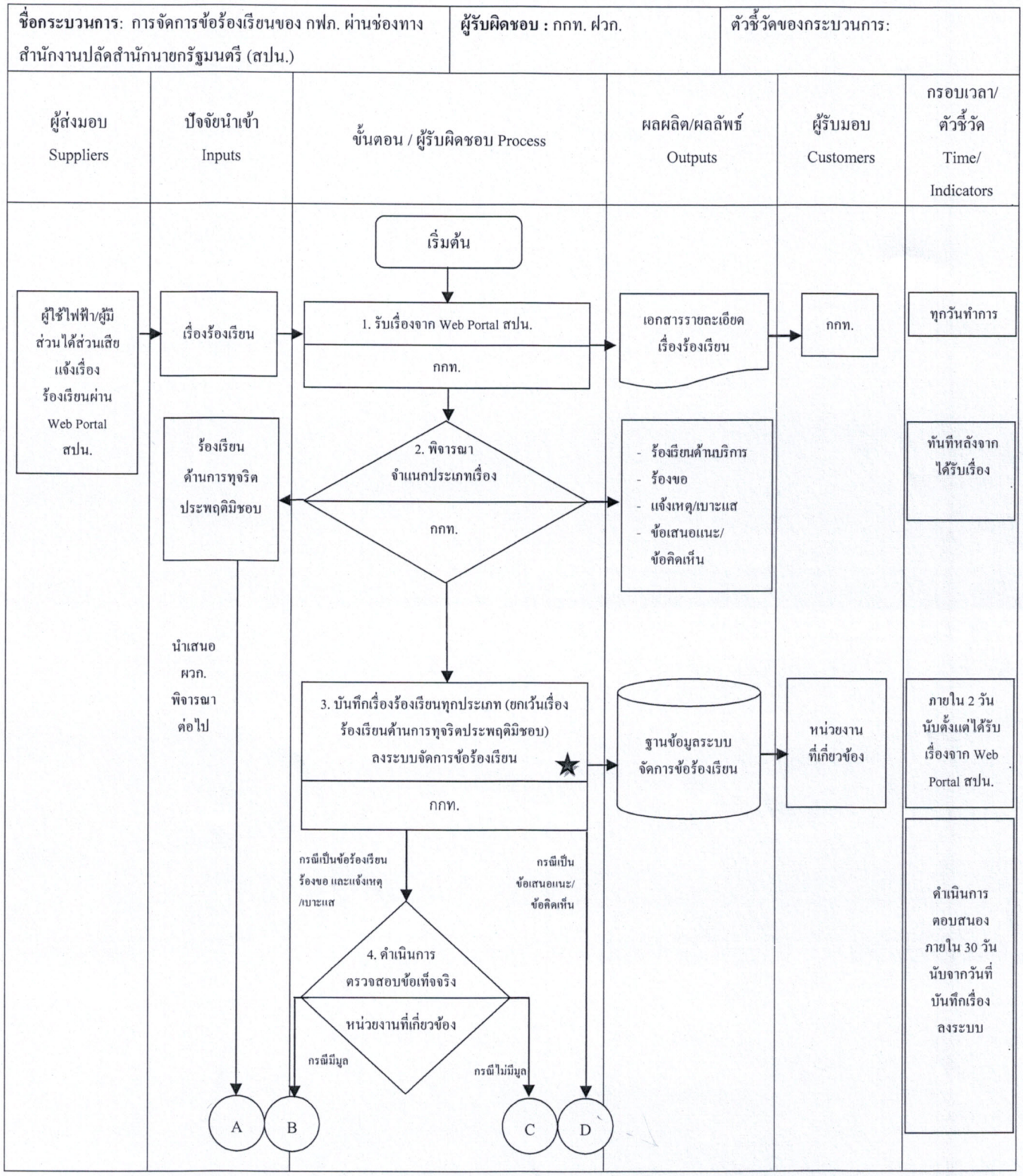
## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการ กฟภ. ทำหน้าที่ สั่งการ มอบนโยบาย พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

4.2 กกท. ฝวก. ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน บันทึกลงระบบจัดการข้อร้องเรียน ติดตาม แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อ สปน. ตลอดจนวิเคราะห์ บริหารจัดการ และจัดทำรายงานข้อร้องเรียนในภาพรวมขององค์กร และวางแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลดลง

4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจาก ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารผู้ร้องเรียน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กฟภ. ภายใน 30 วัน และปิดข้อร้องเรียนในระบบจัดการข้อร้องเรียน

## 5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



| ชื่อกระบวนการ: การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) | ผู้รับผิดชอบ : กกท. ฝวก. | ตัวชี้วัดของกระบวนการ: |
|---|---|---|

| ผู้ส่งมอบ Suppliers | ปัจจัยนำเข้า Inputs | ขั้นตอน / ผู้รับผิดชอบ Process | ผลผลิต/ผลลัพธ์ Outputs | ผู้รับมอบ Customers | กรอบเวลา/ตัวชี้วัด Time/ Indicators |
|---|---|---|---|---|---|
| | | A B C D<br>5. พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ดำเนินการตามเรื่องร้องขอ และแจ้งเหตุ/เบาะแส<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>6. ตอบชี้แจง / แจ้งผลการดำเนินการ / รายงานความคืบหน้า<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>7. แจ้งผลการดำเนินการและปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน.<br>กกท.<br>8. จัดทำสรุปรายงานสถิติรายเดือนและรายไตรมาส<br>กกท.<br>9. รวบรวมข้อมูลสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปี<br>กกท.<br>สิ้นสุด | หนังสือชี้แจง<br>ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน<br>ฐานข้อมูล Web Portal ของ สปน.<br>รายงานสถิติรายเดือนและรายไตรมาส<br>บันทึกสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปี | ผู้ร้องเรียน<br>กกท.<br>Web Portal ของ สปน.<br>ฝวธ.(ภ1-4) / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ผวก./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ดำเนินการตอบสนองภายใน 30 วัน นับจากวันที่บันทึกเรื่องลงระบบ<br>ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ที่ปิดเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียน<br>รายเดือนและรายไตรมาส<br>รายปี |

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

6.2 กกท. พิจารณาจำแนกประเภทเรื่องจากข้อ 6.1 และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ แบ่งเป็น

6.2.1 เรื่องร้องเรียนด้านบริการ เรื่องร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

6.2.2 เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

6.3 กกท. บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามข้อ 6.2.1 ลงระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ 6.2.2 ให้นำเสนอ ผวก. พิจารณาต่อไป

6.4 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องจาก กกท. แล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

6.4.1 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนงานด้านบริการ ร้องขอ และแจ้งเหตุ/เบาะแส ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเหตุหรือไม่ หากมีมูลให้ดำเนินการตามข้อ 6.5 หากไม่มีมูลเหตุ ให้ดำเนินการตามข้อ 6.6

6.4.2 กรณีเป็นเรื่องข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ให้ให้ดำเนินการตามข้อ 6.7

6.5 จากข้อ 6.4.1 หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเหตุ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้อง กรณีเป็นเรื่องร้องขอ และแจ้งเหตุ/เบาะแส ให้พิจารณาดำเนินการตามคำร้องที่ได้รับ โดยการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานของ กฟภ.

6.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วันนับจากวันที่ กกท. บันทึกเรื่องลงระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จให้ตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้อง ผ่านหนังสือ โทรศัพท์ พบปะโดยตรง หรือแจ้งต่อผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่นพื้นที่ที่เกิดเหตุ กรณีที่ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่ไว้ รวมทั้งบันทึกรายละเอียดการดำเนินงานและปิดเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ หากมีกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้เนื่องจากการดำเนินการไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานของ กฟภ. ให้ชี้แจงสาเหตุกับผู้ร้อง และบันทึกรายละเอียดการดำเนินงานปิดเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียน

6.7 กกท. นำข้อมูลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบจัดการข้อร้องเรียน มาแจ้งผลการดำเนินการและปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน.

6.8 กกท. รวบรวมข้อมูล และจัดทำสรุปรายงานสถิติรายเดือน รายไตรมาส ให้ ฝวธ. (ภ1-4) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.9 กกท.รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ผล ประจำปี นำเสนอ ผวก. เพื่อทราบ และสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

## 7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

| ขั้นตอน/กิจกรรม | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม |
|---|---|
| 1. รับเรื่องร้องเรียน | 1.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่รับมาทางช่องทาง Web Portal ของ สปน.<br>1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เปิดรับเรื่องทุกวันทำการ) |
| 2. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน | 2.1 ความถูกต้องของประเภทเรื่องร้องเรียน<br>2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากรับเรื่อง) |
| 3. บันทึกเรื่องร้องเรียนลงระบบจัดการข้อร้องเรียน | 3.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่รับมา<br>3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 2 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่องจาก Web Portal สปน.) |
| 4. ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 4.1 ความครบถ้วนถูกต้องของเรื่องร้องเรียน<br>4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด |
| 5. พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียน | 5.1 ความครบถ้วนถูกต้องของเรื่องร้องเรียน<br>5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด |
| 6. ตอบชี้แจง, แจ้งผลการดำเนินงานและรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ, ปิดเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียน | 6.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ<br>6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ดำเนินการตอบสนองภายใน 30 วัน นับจากวันที่บันทึกเรื่องลงระบบจัดการข้อร้องเรียน) |
| 7. แจ้งผลการดำเนินการและปิดเรื่องใน Web Portal สปน. | 7.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ<br>7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ที่เรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียน) |

| ขั้นตอน/กิจกรรม | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม |
|---|---|
| 8. สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร | 8.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล<br>8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นเดือน/สิ้นไตรมาส) |
| 9. รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ผลประจำปี | 9.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล<br>9.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกสิ้นปี) |

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

7.2.2 การลดจำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

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

## 9. เอกสารอ้างอิง

9.1 รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเดือนพฤศจิกายน ประจำปี 2559 จัดทำโดย คณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.

9.2 คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 5 กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

9.3 คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558

9.4 บันทึกเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กฟภ.

9.5 ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างกอง (Service Level Agreement : **SLA)**

9.6 กระดาษทำการ 8 ช่อง ของ กกท.

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

## 11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/ เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 ระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN)

11.2 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ Web Portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

11.3 โปรแกรม Microsoft Office (Word/Excel)

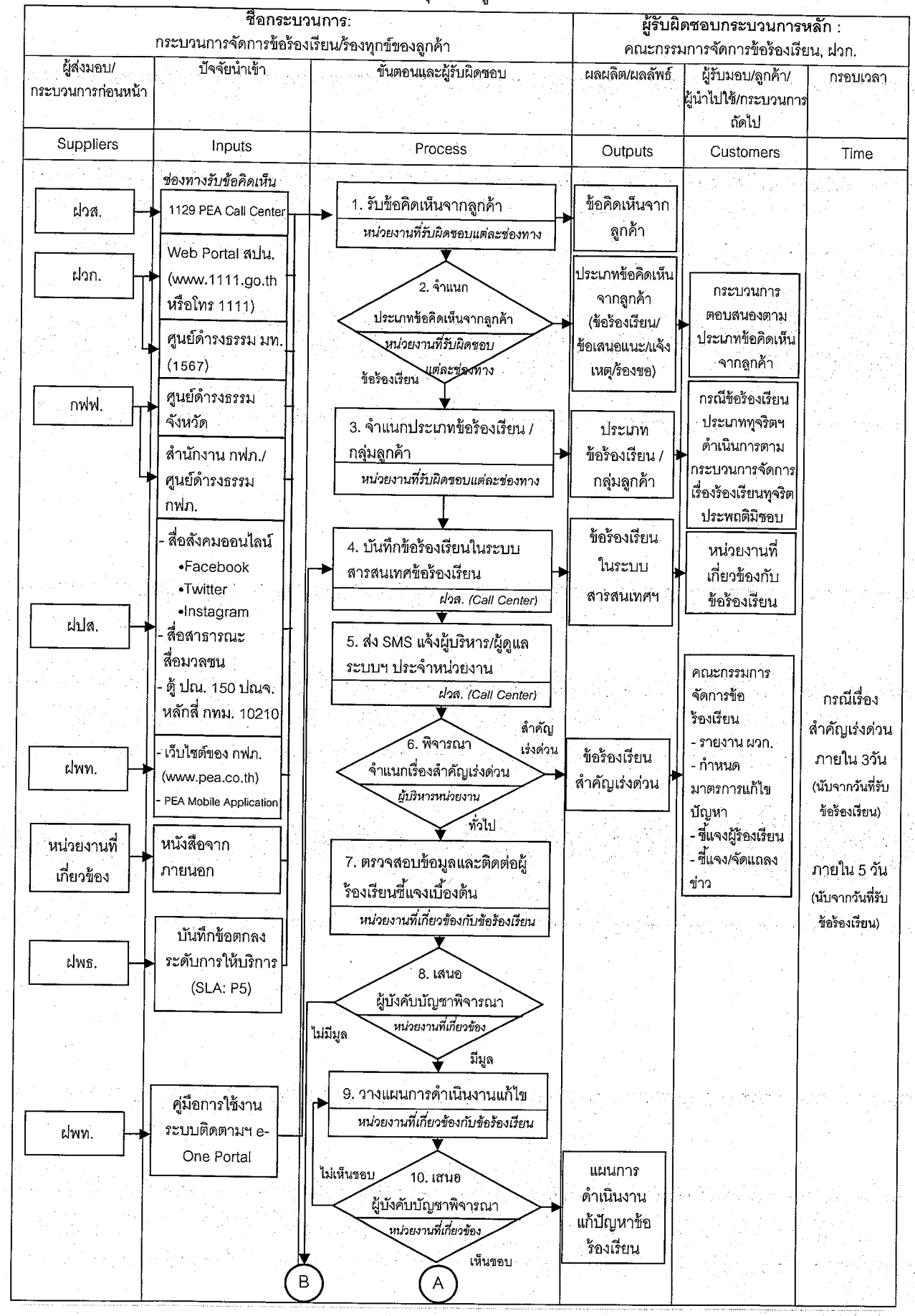
11.4 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

# ภาคผนวก

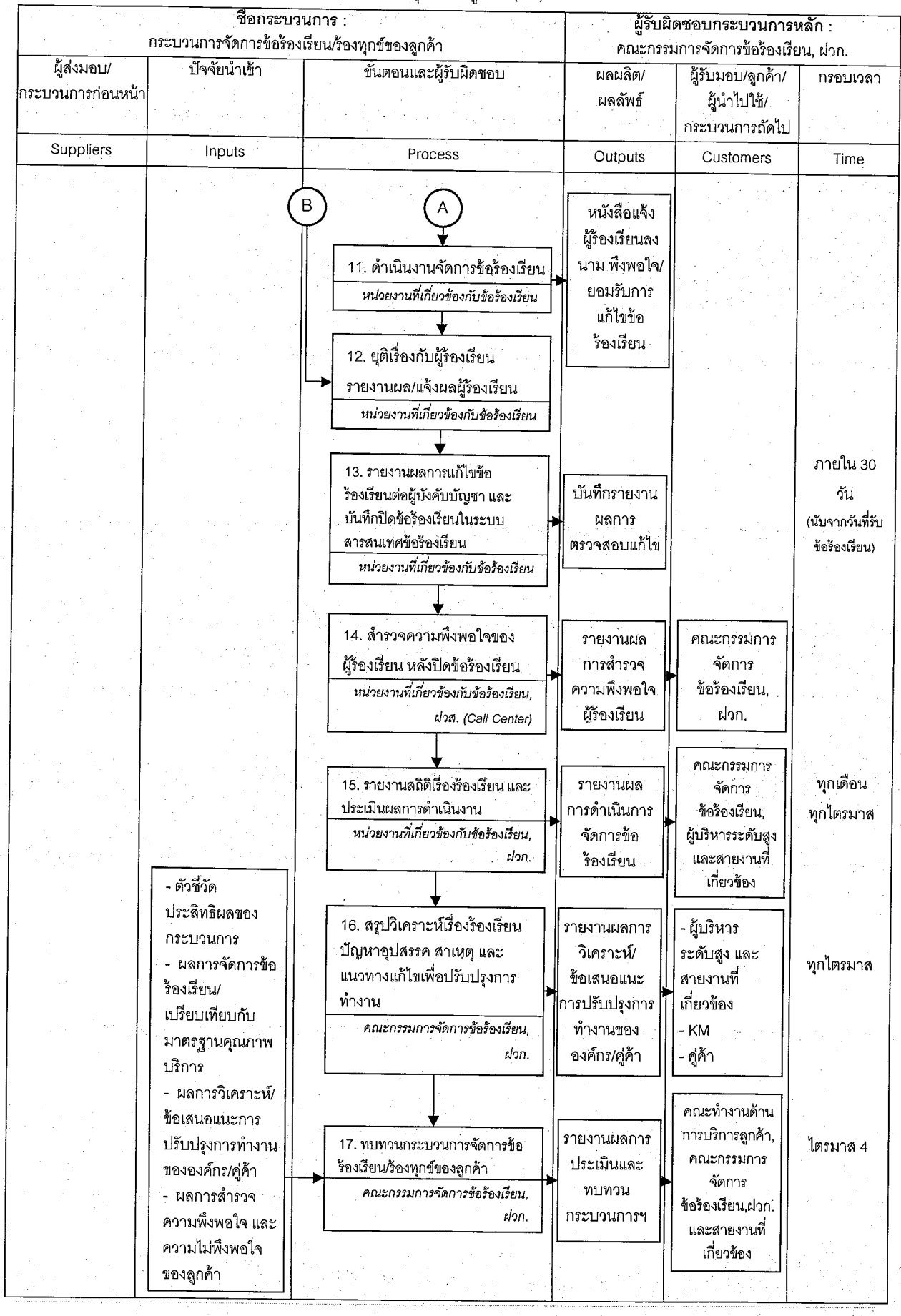
# ภาคผนวก

# รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จัดทำโดย คณะทำงาน SEPA ของ กฟภ.

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



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



# คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 5 กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

# มาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน (Work Flow Chart) กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ | | | | | | | | | เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ผบค. | ผมต. | ผปบ. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผบป. | ผบห. | ผวต. | อื่นๆ | |
| 1 | รับเรื่องร้องเรียน | | | | | | | | | | |
| | กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง | | | | | | | | | | เรื่องร้องเรียน |
| | กรณี 7 แผนก | Start | | | | | | | | | |
| | กรณี 8 แผนก | | | | | | | | Start | | หนังสือร้องเรียน |
| | กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง | | ผบค. P5 - 01 | | | | | Start | | ผวต. P5 - 01 | - ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567)<br>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.<br>- สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน<br>- ระบบ CPN e-one portal<br>- ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่ |
| 2 | พิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย<br>- ผบห. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ<br>- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ | | ผบห. P5 - 01 | | | | | | | | ระบบสารบรรณ |
| | กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผจก.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ<br>- ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน<br>- รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน<br>- ชี้แจงผู้ร้องเรียน<br>- ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน<br>- บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal ) | | ผบค. P5 - 03 | | | | | | | | เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน |

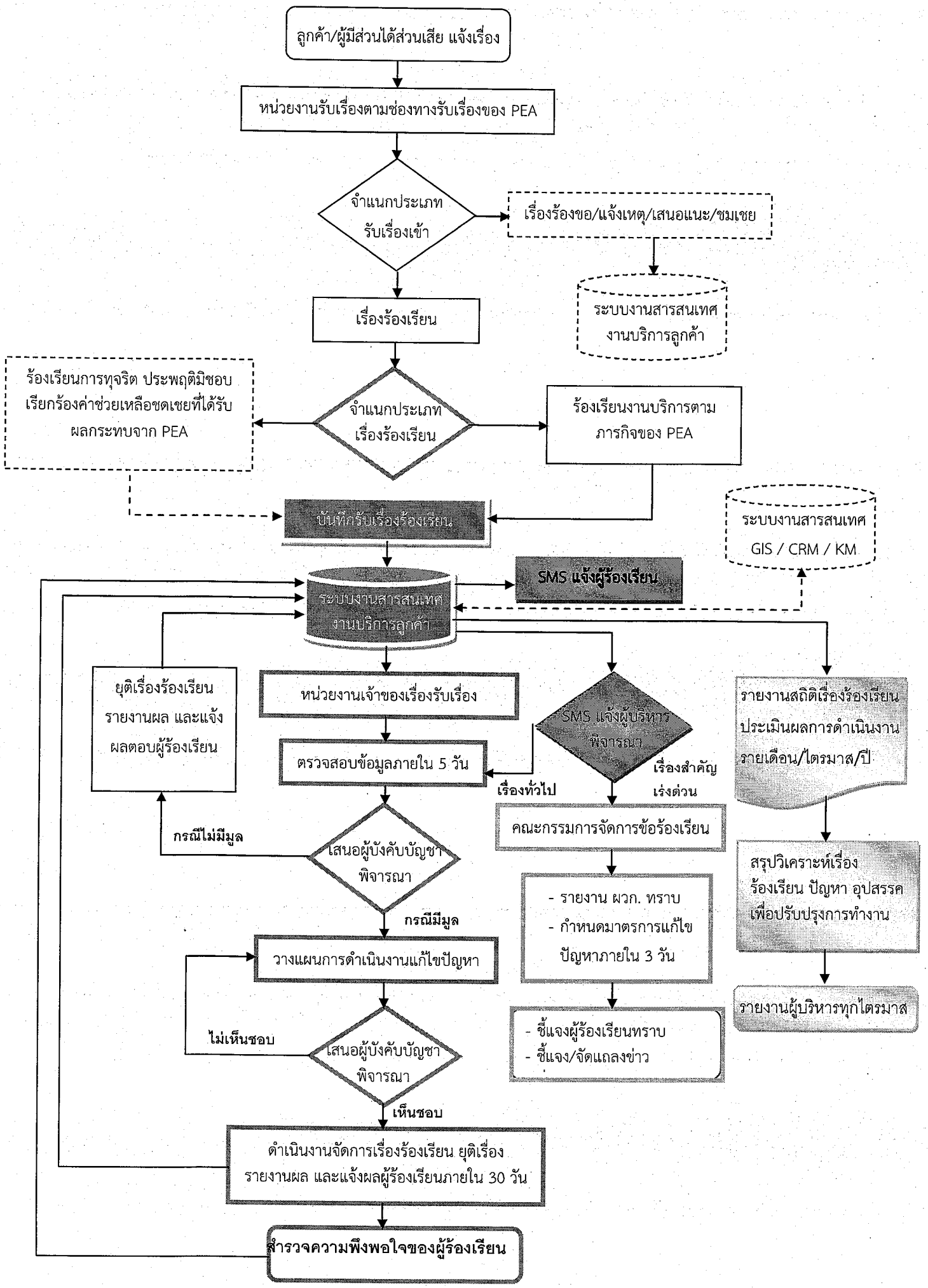
## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน (Work Flow Chart) กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ | | | | | | | | | เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ผบค. | ผมต. | ผปบ. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผบป. | ผบห. | ผวต. | อื่นๆ | |
| | | ผบห. P5 - 02-08 | | | | | | | | | |
| 3 | ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง | | | | | | | | | | หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |
| 4 | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ) | | | | | | | | | | |
| | - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม<br>- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน | | | | | | | | | | |
| 5 | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร | | | | | | | | | | |
| | - <u>กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร</u> แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน<br>- sms แจ้งผู้ร้องเรียน | | | | | | | | | ผมต. P5 - 01<br>ผปบ. P5 - 01<br>ผกส. P5 - 01<br>ผคล./ผคบ. P5 - 01<br>ผบป. P5 - 01<br>ผบห. P5 - 08<br>ผบค. P5 - 04 | หนังสือตอบข้อร้องเรียน |
| | - <u>กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet</u> แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center | | | | | | | | | | ข้อความตอบข้อร้องเรียน |

## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน (Work Flow Chart) กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ | | | | | | | | | เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ผบค. | ผมต. | ผปบ. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผบป. | ผบห. | ผวต. | อื่นๆ | |
| | กรณี กฟฟ.ใดมี 8 แผนก<br>ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค.<br>(ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)<br>6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยือน สร้างความสัมพันธ์ | | | | | | | | | | |
| 6 | จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน<br>- สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน<br>- สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน | End | | | | | | | End | | รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน |
| | - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบห. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร | | | ผบค. P5 - 02 | | | | ผวต. P5 - 02 | | | |
| | **กรณี กฟฟ.ใดมี 8 แผนก**<br>ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค.<br>(ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)<br>6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยือน สร้างความสัมพันธ์ การประชุมสัมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ | | | | | | | | | | |

# คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558


ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่อง
หน่วยงานรับเรื่องตามช่องทางรับเรื่องของ PEA
จำแนกประเภท รับเรื่องเข้า
เรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย
ระบบงานสารสนเทศ งานบริการลูกค้า
เรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ เรียกร้องค่าช่วยเหลือชดเชยที่ได้รับผลกระทบจาก PEA
จำแนกประเภท เรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนงานบริการตามภารกิจของ PEA
บันทึกรับเรื่องร้องเรียน
ระบบงานสารสนเทศ GIS / CRM / KM
SMS แจ้งผู้ร้องเรียน
ระบบงานสารสนเทศ งานบริการลูกค้า
ยุติเรื่องร้องเรียน รายงานผล และแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน
หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง
SMS แจ้งผู้บริหารพิจารณา
รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน ประเมินผลการดำเนินงาน รายเดือน/ไตรมาส/ปี
ตรวจสอบข้อมูลภายใน 5 วัน
เรื่องทั่วไป
เรื่องสำคัญเร่งด่วน
กรณีไม่มีมูล
เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน
- รายงาน ผวก. ทราบ
- กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาภายใน 3 วัน
กรณีมีมูล
วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
รายงานผู้บริหารทุกไตรมาส
ไม่เห็นชอบ
เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
- ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ
- ชี้แจง/จัดแถลงข่าว
เห็นชอบ
ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน
สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

## การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

**- ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น

**- แจ้งเหตุ/แบะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภเช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น

**- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA

**- ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

**- ร้องเรียน งานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

| คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน | |
|---|---|
| **ประเภทข้อร้องเรียน** | **ความหมาย** |
| 1. คุณภาพไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ |
| 2. การให้บริการ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้ |
| 3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น |
| 4. พฤติกรรมพนักงาน | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น |
| 5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA |
| 6. อื่นๆ<br>6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA |
| 6.2 เรื่องทั่วไป | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วยบิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐานสำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น |

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

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

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจั งหวัด มท . ปัจจุบัน กฟฟ .ที่เกี่ยว ข้องในแต่ละพื้นที่ ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน จากการสำรวจ กฟฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นดังนี้

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง จำนวน 28 แห่ง
- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ จำนวน 46 แห่ง

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

## การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

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

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

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

## การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

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

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

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

## การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. <u>เรื่องร้องเรียน ทั่วไป</u> การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)

2. <u>เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน</u> เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

## การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

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

<u>หมายเหตุ</u> เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี 2545 มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับ คำนวณระยะเวลา สำหรับ แจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการ ให้บริการจัดการ ข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

# บันทึกเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
ที่ มท ๕๓๐๑.๑๐/ ๕๑๘๓๑

๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอส่งเอกสารแบบตอบรับ "ชื่อผู้ใช้ (Username)" และ "รหัสผ่าน (Password)" สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๘๓๓๖ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบตอบรับ "ชื่อผู้ใช้ (Username)" และ "รหัสผ่าน (Password)"

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับทราบการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งกำหนด "ชื่อผู้ใช้ (Username)" และ "รหัสผ่าน (Password)" ใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว และให้ลงลายมือชื่อในเอกสารส่งคืนให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายดุษฎี ลิ่มทอง)
ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ปฏิบัติงานแทน
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ฝ่ายงานผู้ว่าการ
กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
โทรศัพท์ ๐-๒๘๔๘-๖๑๖๐

แบบตอบรับ "ชื่อผู้ใช้ (Username)" และ "รหัสผ่าน (Password)"

ชื่อหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

| | |
|---|---|
| ได้รับทราบแล้ว<br>ลงลายมือชื่อ | (นายดุษฎี ลิ่มทอง) |
| ได้รับทราบแล้ว<br>ลงลายมือชื่อ | (นางสาวสุพัตรา พันธ์โสตถี) |
| ได้รับทราบแล้ว<br>ลงลายมือชื่อ | (นางสาวนัฐพร ประภักดี) |
| ได้รับทราบแล้ว<br>ลงลายมือชื่อ | (นางสาวจารุรัตน์ เทศลำใย) |

# การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง) ของ กกท. ฉบับปัจจุบัน

# กระดาษทำการ 8 ช่อง

**ชื่อหน่วยงาน ผกก. กกท. ฝวก.**

**สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ 2560**

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. รับเรื่องจาก Web Portal สปน.**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเรื่องผ่านมาทาง Web Portal สปน. | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- รับเรื่องร้องเรียนล่าช้า<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- Web Portal สปน. มีปัญหาทางเทคนิคทำให้ไม่สามารถใช้งานได้<br>- ไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจาก Web Portal สปน. ชัดเจน | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการตรวจสอบ พร้อมทั้งกำหนดให้จัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชาทุกวันทำการ<br>5. จัดทำทำเนียบผู้ประสานงานในการติดต่อสอบถามข้อมูล กรณีไม่สามารถใช้งาน Web Portal สปน. ได้ | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2. พิจารณาจำแนกประเภทเรื่องจาก Web Portal สปน.**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเรื่องผ่าน Web Portal สปน. พร้อมทั้งจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้อย่างถูกต้อง | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- ไม่สามารถจำแนกประเภทเรื่องได้ถูกต้อง<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับระบุวัตถุประสงค์ของการร้องเรียนไม่ชัดเจน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจคำนิยามของเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ซึ่งมีการระบุคำอธิบายเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. นำเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาทาง Web Portal สปน. เสนอผู้บริหาร กกท. ตรวจสอบการจำแนกประเภทเรื่องก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | **เพียงพอ** | - | - | - | **ผกก.** |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3. บันทึกเรื่องร้องเรียนทุกประเภท (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต)**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อนำส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนทุกประเภทให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) ยกเว้นเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตให้นำเสนอ ผวก. พิจารณาต่อไป | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- ไม่สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบจัดการข้อร้องเรียน ทำให้ใช้ระยะเวลานานในการบันทึกเรื่องในระบบ<br>- ระบบจัดการข้อร้องเรียนเกิดปัญหาทางเทคนิค | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ซึ่งมีการระบุวิธีการใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน<br>3. มีการอบรมและสอนการใช้งานระบบ CPN<br>4. จัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน. ที่กำหนดให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้องภายใน 2 วัน หลังจากรับเรื่องจาก Web Portal สปน.<br>5. กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการบันทึกเรื่องร้องเรียน<br>6. จัดทำทำเนียบผู้ประสานงานในการติดต่อสอบถามข้อมูล กรณีไม่สามารถใช้งานระบบ CPN ได้ | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง<br><br><u>วัตถุประสงค์</u><br>เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านมาทาง Web Portal สปน. ว่ามีมูลหรือไม่ | <u>ความเสี่ยง</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด<br><br><u>สาเหตุ</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีภาระหน้าที่จำนวนมาก เนื่องจากเป็นการไฟฟ้าหน้างานที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้ไฟในพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอาจล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการติดตามความก้าวหน้าในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) อย่างต่อเนื่อง | เพียงพอ | - | - | - | ผปส |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5. พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือดำเนินการตามเรื่องร้องขอ และแจ้งเหตุ/เบาะแส**<br><br><u>วัตถุประสงค์</u><br>เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการพิจารณา แก้ไข หรือดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ ที่ได้รับจาก สปน. ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 30 วัน นับจากวันที่บันทึกเรื่องลงระบบจัดการข้อร้องเรียน | <u>ความเสี่ยง</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือดำเนินการตามเรื่องร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแสได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด<br><br><u>สาเหตุ</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีภาระหน้าที่จำนวนมาก เนื่องจากเป็นการไฟฟ้าหน้างานที่รับผิดชอบผู้ดูแลใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้การพิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือดำเนินการตามเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เบาะแสอาจล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการติดตามความก้าวหน้าในการพิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือดำเนินการตามเรื่องร้องขอ แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส และสอบถามในระบบจัดการข้อร้องเรียน (CPN) อย่างต่อเนื่อง | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. ตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินการ หรือรายงานความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน<br><br><u>วัตถุประสงค์</u><br>เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินการหรือรายงานความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 30 วัน นับจากวันที่บันทึกเรื่องลงระบบจัดการข้อร้องเรียน | <u>ความเสี่ยง</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน<br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนล่าช้า<br><br><u>สาเหตุ</u><br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ทราบช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน<br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีภาระหน้าที่จำนวนมาก เนื่องจากเป็นการไฟฟ้าหน้างานที่รับผิดชอบผู้ดูแลใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้การตอบชี้แจงแจ้งผลการดำเนินการหรือรายงานความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียนล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ซึ่งมีการระบุขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งมาตรฐานในการตอบสนองข้อร้องเรียนไว้<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ<br>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดทำหนังสือชี้แจงต่อผู้ร้อง โดยให้ผู้ร้องลงนามรับทราบการชี้แจง<br>5. กำหนดให้ในกรณีไม่ทราบช่องทางติดต่อผู้ร้อง ให้ชี้แจงต่อผู้นำชุมชน/ท้องถิ่นพื้นที่ที่เกิดเหตุ | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **7. แจ้งผลการดำเนินการและปิดเรื่องในระบบ Web Portal สปน.**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อนำผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้านบริการร้องขอ และแจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปิดเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียนแล้ว ไปบันทึกข้อมูลลงใน Web Portal สปน. | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- ไม่สามารถปิดเรื่องในระบบ Web Portal สปน. ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- Web Portal สปน. เกิดปัญหาทางเทคนิค<br>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีภาระงานจำนวนมาก ทำให้ไม่ได้บันทึกผลการดำเนินงานในระบบ CPN หรือบันทึกล่าช้า ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการปิดเรื่องใน Web Portal สปน. ไม่มีข้อมูลในการปิดเรื่องหรือปิดเรื่องล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการปิดเรื่องในระบบ Web Portal สปน. และติดตามผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง<br>5. จัดทำทำเนียบผู้ประสานงานในการติดต่อสอบถามข้อมูล กรณีไม่สามารถใช้งานระบบ Web Portal สปน. ได้ | **เพียงพอ** | - | - | - | **ผกก.** |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **8. จัดทำสรุปรายงานสถิติรายเดือนและรายไตรมาส**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อจัดทำสรุปรายงานสถิติข้อร้องเรียนรายเดือนและรายไตรมาส แจ้งให้ ฝวธ.(ภ1-4) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการติดตามและบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ตามมาตรฐาน | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- ไม่สามารถจัดทำสรุปรายงานสถิติได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- เนื่องจากข้อมูลมีรายละเอียดมาก ทำให้รวบรวมข้อมูลได้ล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ<br>4. มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการสรุปรายงานทั้งรายเดือนและรายไตรมาส<br>5. มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดทำสรุปรายงานที่ชัดเจน<br>6. กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศ (เช่น Excel) เพื่อบันทึกและรวบรวมข้อมูลของงานร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสรุปสถิติข้อร้องเรียนรายเดือนและรายไตรมาส | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **9. รวบรวมข้อมูลสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปี**<br><br>**<u>วัตถุประสงค์</u>**<br>เพื่อสรุปและวิเคราะห์ผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาทาง Web Portal สปน. นำเสนอ ผวก. เพื่อทราบและสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ | **<u>ความเสี่ยง</u>**<br>- ไม่สามารถจัดทำข้อมูลสรุปและวิเคราะห์ผลได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด<br><br>**<u>สาเหตุ</u>**<br>- เนื่องจากข้อมูลมีรายละเอียดมาก ทำให้รวบรวมข้อมูลได้ล่าช้า | 1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทาง สปน.<br>2. ปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>3. ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)<br>4. มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อมูลสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปี<br>5. มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดทำรวบรวมข้อมูลสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปีที่ชัดเจน | เพียงพอ | - | - | - | ผกก. |

| กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1) | ความเสี่ยง (2) | การควบคุมที่มีอยู่ (3) | การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4) | ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5) | การปรับปรุงการควบคุม (6) | กำหนดเสร็จ (7) | ผู้รับผิดชอบ (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 6. กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศ (เช่น Excel) เพื่อบันทึกและรวบรวมข้อมูลของงานร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสรุปและวิเคราะห์ผลประจำปี | | | | | |

**หมายเหตุ** : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน .....

( ..... )

ตำแหน่ง .....

วันที่ .....

# การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

# (Service Level Agreement : **SLA**)

# ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

| รหัส SLA: | กกท. 02 | | ชื่อ SLA: | การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) |
|---|---|---|---|---|
| ผู้ให้บริการ | | | กกท. | |

| SLA ของกระบวนงาน : การแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านช่องทาง สปน. | ระยะเวลา | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

| ผู้รับบริการปลายทาง | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |
|---|---|
| | |
| | |

| รหัส SLA | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ | เป้าหมาย | รายงานผล |
|---|---|---|---|---|---|---|
| กกท. 02 | ตอบสนองข้อร้องเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและทันต่อกำหนดเวลาเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน | 1) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อร้องเรียน<br>2) ความรวดเร็วในการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐานที่กำหนด | ลูกค้า | ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 2 วัน หลังจากรับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน. | ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา | รายเดือน |

# ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

**ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน**

| ครั้งที่ | ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง) | หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง) |
|---|---|---|
| 1 | ปรับปรุงครั้งที่ 1 (เดือน มิ.ย. 2560) | กกท. ฝวก. สวก. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# รายชื่อผู้จัดทำ

| | | |
|---|---|---|
| 1.นางดาราวรรณ | พรหมกสิกร | ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี |
| 2.นางสาวนุชนาถ | ดนตรี | รองผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี |
| 3.นางสิรีรัศมิ์ | ดุลยภาพัชร์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี |
| 4.นางปัณฑิตา | เพ็ชรรัตน์ | หัวหน้าแผนกประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี |
| 5.นายศุภกิจ | แดงขาว | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4 |