

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

โดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท. ฝวก.)

วันที่ 12 มีนาคม 2561 ณ ห้องเจียร์เตอร์ ชั้น 5

อาคาร LED สำนักงานใหญ่



คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่1)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

มกราคม 2561

คณะกรรมการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.

ผวก. อนุมัติคู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่1)

โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป

1

วัตถุประสงค์

2

ประเภทผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียของ กฟภ.

3

ช่องทางการ
รับเสียงของลูกค้า

4

ค่านิยม/คำจำกัด
ความเสี่ยงของลูกค้า

5

ประเภทและ
ความหมายข้อ
ร้องเรียนด้านบริการ

6

ประเภทและ
ความหมาย
ข้อร้องเรียน/Whistle
Blower ด้านทุจริต
ประพฤติมิชอบ

7

การพิจารณาจำแนก
ข้อร้องเรียนทั่วไปและ
เรื่องสำคัญเร่งด่วน

8

การพิจารณาคู่ครอง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับ
ข้อร้องเรียนและแจ้ง
เบาะแส

9

ภาพรวมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน
ของ กฟภ.

10

แผนผังกระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการ

11

แผนผังกระบวนการ
การจัดการ
ข้อร้องเรียนด้านทุจริต
ประพฤติมิชอบ

12

แผนผังกระบวนการ
จัดการเรื่องสำคัญ
เร่งด่วน (IA/IR Chat)

13

การปรับปรุงยกระดับ
การให้บริการที่ดี
ของ กฟภ.

14

ความรับผิดชอบในกรณี
ที่รายงานข้อมูล
ไม่ถูกต้อง

15

แบบฟอร์มที่
เกี่ยวข้องกับการ
บริหารจัดการข้อ
ร้องเรียนด้านบริการ
-แบบฟอร์มคำร้อง
เสียงของลูกค้า
-แบบฟอร์มจัดการ
เสียงของลูกค้า
-แบบฟอร์มรายงาน
ผลการดำเนินการ
จัดการเสียงของ
ลูกค้า
-บันทึกชี้แจงเสียง
ของลูกค้า



วัตถุประสงค์

1

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการและด้านทุจริต
ประพตมิชอบของ กฟผ.
มีการพัฒนากระบวนการ
ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2

เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียน
อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร
ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง
และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้
อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ
รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

3

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ
รับข้อร้องเรียนและการดำเนินการ
จัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.
ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน
การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ
มาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.
อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

4

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการ
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.
ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการ
แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก
ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้
เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

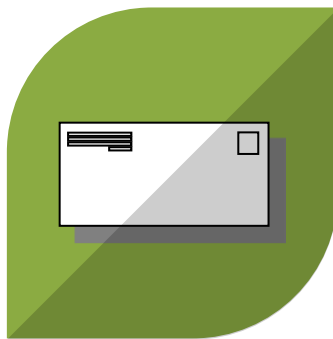
5

เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรม
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่
ประชาสัมพันธ์กระบวนการ
และขั้นตอนให้รับทราบ

ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟผ. (7 ประเภท)



การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์



การรับข้อมูลจากส่วนราชการ
และเอกสาร

การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์



การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน,
สื่อสังคมออนไลน์ และ
ประเด็นข่าวจากส่วนราชการ

ช่องทาง	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ระบบบันทึกเรื่อง
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- ฟวส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
<u>การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฟวก./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น) - ศูนย์ดำรงธรรม มท. - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th) - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม. - หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น) - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	- ฟวก. - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก. - ฝปส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง - หน่วยงานที่รับแจ้ง	

ช่องทาง	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ระบบบันทึกเรื่อง
<u>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และ ประเด็นข่าวจาก ส่วนราชการ (ฝปส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น - Website กพภ. - E-mail - Mobile Application - วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น - IA /IR Chat	- ฝปส./ฝวส./ หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฝปส./ฝพท./ หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฝวส. - ฝพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฝปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฝปส.	ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
<u>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฝวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่มแต่ละภาค)</u> - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่,ส่วนภูมิภาค - จัดกิจกรรม	- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฝวธ.(ภ1-ภ4)/กบล.(12 เขต)	



ค่านิยม/คำจำกัดความเสี่ยงของลูกค้า



ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ (6 ประเภท)

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.
3. การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.

ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ (6 ประเภท) (ต่อ)

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
4. พดติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพดติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จัดหน่วย/พิมพ์บิล, พดติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุชำ

ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/ Whistle Blower

ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (5 ประเภท)

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้ เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล	
3. กระบวนการด้านงานบริการ	
4. กระบวนการด้านการเงิน	
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม	

การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

ข้อร้องเรียนทั่วไป

การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจ ความรับผิดชอบของ กฟผ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)

ข้อร้องเรียน สำคัญเร่งด่วน

เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจ ความรับผิดชอบของ กฟผ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่า ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

1

ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวจะต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

2

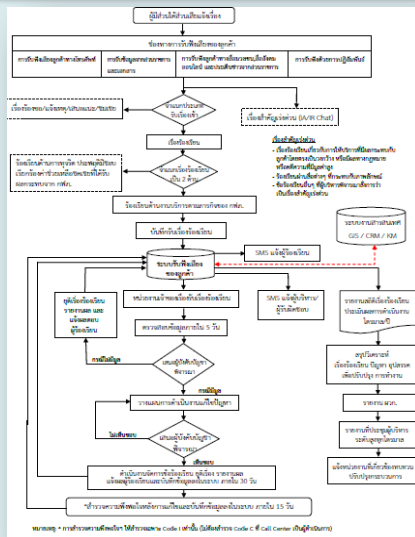
ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559”

3

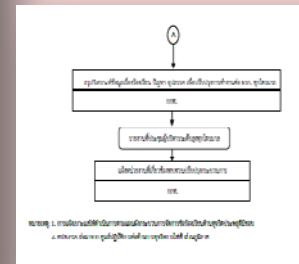
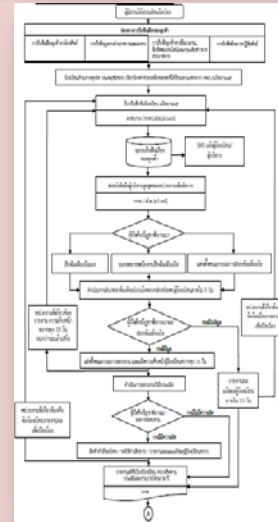
กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสดังกล่าวทูลจริตประพฤติดีมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทูลจริตประพฤติดีมิชอบ

แผนผังกระบวนการ

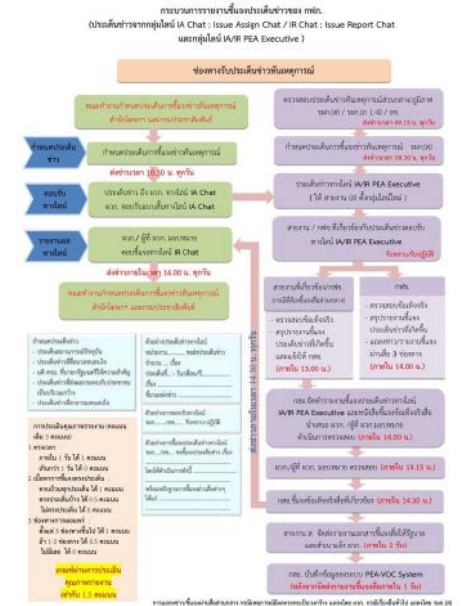
แผนผังกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ



แผนผังกระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ



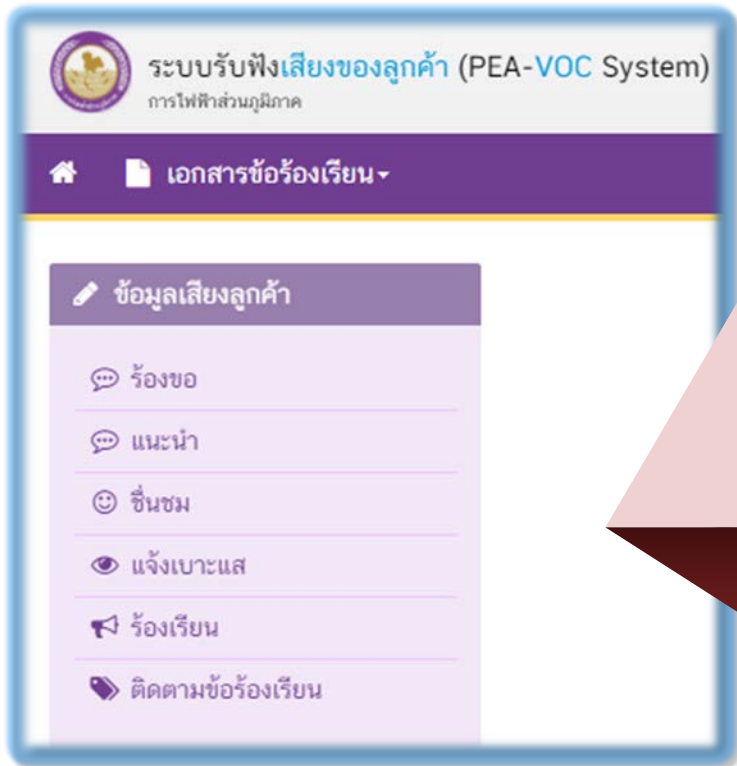
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่อง สำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)



การปรับปรุงยกระดับ
การให้บริการที่ดีของ กฟผ.



การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



กกท. และ กฟล. ร่วมกันพัฒนาและปรับปรุง
ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ
โดยเริ่มใช้อย่างเป็นทางการ
ตั้งแต่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 เป็นต้นไป

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ.

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ							
	อก.กท.	อ.ผ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล. (12 เขต)	อก.บพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน่วยงาน
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและ การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)							-	
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง							
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณี ทั่วไป)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของเรื่อง สำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. กรณี ทั่วไป)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และ กรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	-	-	-	

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. (ต่อ)

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ							
	อก.กท.	อฝ.วร. (ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล. (12 เขต)	อก.บพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟผ. หน่วยงาน
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัด ภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	-	-	-	
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กบพ.	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัด ภาค กรณีทั่วไป)	-	-	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA- VOC System) รวมถึงการกำหนดสิทธิและผู้ที่มีสิทธิ ในการเข้าถึง SMS ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	✓	-	-	-	-	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	✓	

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการกำกับกิจการ พลังงาน(กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการของ กฟผ. ตามคู่มือการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ กฟผ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา แรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

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

แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า

[illegible]

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

[illegible]

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการ
จัดการเสี่ยงของลูกค้า

[illegible]

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

[illegible]

ร้องเรียน กพอ....เรื่องไม่ได้รับใบแจ้ง
ค่าไฟฟ้า ที่อยู่ ... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ...
วันที่ 15/12/60 ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า จนท.
การไฟฟ้าโทรติดต่อผู้ใช้ไฟที่หมายเลข
โทรศัพท์....ให้เข้าไปชำระค่าไฟฟ้า
ที่การไฟฟ้า เนื่องจากมียอดค้าง รอบบิล
10/60 จำนวน 881.94 บาท ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า
ไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้า จึงทำให้ไม่ทราบว่
มียอดค่าไฟฟ้าค้างชำระ เบื้องต้นผู้ใช้ไฟแจ้ง
ว่าไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้าตั้งแต่รอบบิล
06-10/60 ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่พึงพอใจ
ในการให้บริการของ จนท. ต้องการให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดส่งบิลใบแจ้ง
ค่าไฟฟ้าทุกครั้งเพื่อจะได้ทำการชำระ
ทุกครั้ง ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

คุณภาพไฟฟ้า ไฟฟ้าตก (Call Center)

งานบริการ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า (Internet)

ร้องเรียน กฟจ.....เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย
บ้านเลขที่.....ห่างจากโรงเรียนประมาณ
1 กม.ลูกค้าแจ้งว่ามีไฟฟ้าตกบ่อยที่บ้านลูกค้า
หลังเดียว แรงดันไฟฟ้าจะอยู่ที่ 165 โวลต์
มีการยื่นเรื่องไปที่การไฟฟ้าเมื่อ 2 ปีที่แล้ว
ไม่ได้รับการแก้ไขและติดต่อกลับ
จากเจ้าหน้าที่เลย และระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา
จะมีไฟฟ้าตกตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้อุปกรณ์
ภายในบ้านชำรุด คือ ตู้เย็น ปัมพ์น้ำ ต้องการให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบและปรับปรุง
คุณภาพไฟฟ้าให้ดีขึ้น

ร้องเรียน กฟอ.....เรื่องชำระค่าไฟฟ้าแล้ว
ถูกตัดมิเตอร์ หมายเลขผู้ใช้ไฟ....บ้านเลขที่.....
ลูกค้าแจ้งว่าถูกตัดกระแสไฟฟ้าเนื่องจาก
ถูกยกมิเตอร์เมื่อวันที่ 2/60 ตรวจสอบ SAP
แล้วไม่มียอดค้างชำระ ชำระแล้วรอบบิลเดือน
10/60 จำนวน 386.23 บาท หักบัญชี
เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 06/11/60 และมียอด
รอหักบัญชีรอบบิลเดือน 11/60 จำนวน
348.15 บาท รอหักบัญชีวันที่ 06/12/60 ทำให้
ได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับความสะดวก
จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ

คุณ.....และทีมงาน ได้เข้ามาตัดกิ่งไม้
ที่เข้าใกล้เสาไฟฟ้าแรงสูงได้มีกิ่งไม้
ที่หักไปใส่ป้ายโฆษณาของร้านเสียหาย

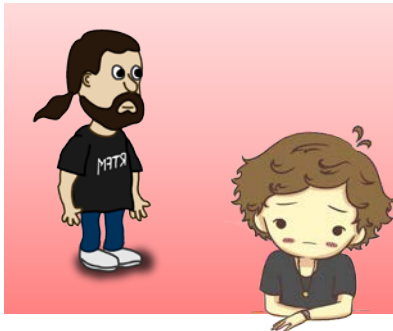
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์
(Call Center)

งานบริการ
พฤติกรรมพนักงาน
(Call Center)

ร้องเรียน
อื่นๆ (Internet)

ร้องเรียน กฟอ.....เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ
เนื่องจากวันที่ 23/06/60 ผู้ใช้ไฟฟ้า
ได้ทำการติดต่อไปที่หมายเลขโทรศัพท์.....
มีเจ้าหน้าที่ที่รับสาย (ไม่ทราบชื่อ นามสกุล)
เพื่อสอบถามยอดค่าใช้จ่ายไฟและงานงดจ่าย
กระแสไฟฟ้า โดยเจ้าหน้าที่พูดว่า “ถ้ามีตังก็
จ่ายๆไปเถอะ” และเมื่อสอบถามชื่อพนักงาน
ทางพนักงานแจ้งว่า “ไม่บอก” และไม่มี
การสอบถามข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการตรวจสอบ
ข้อมูล ทำให้ลูกค้าไม่พอใจในการบริการ
เป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องมีการติดต่อเพื่อชี้แจงบทลงโทษกับ
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์
ตัวอย่างที่ไม่ดี

ร้องเรียน พนักงานช่างแก้ไข
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
มีพฤติกรรมเรียกรับผลประโยชน์
โดยอ้างว่าสามารถฝากคน
เข้าทำงาน กฟภ.ได้
โดยอ้างรู้จักผู้ใหญ่ใน กฟภ.

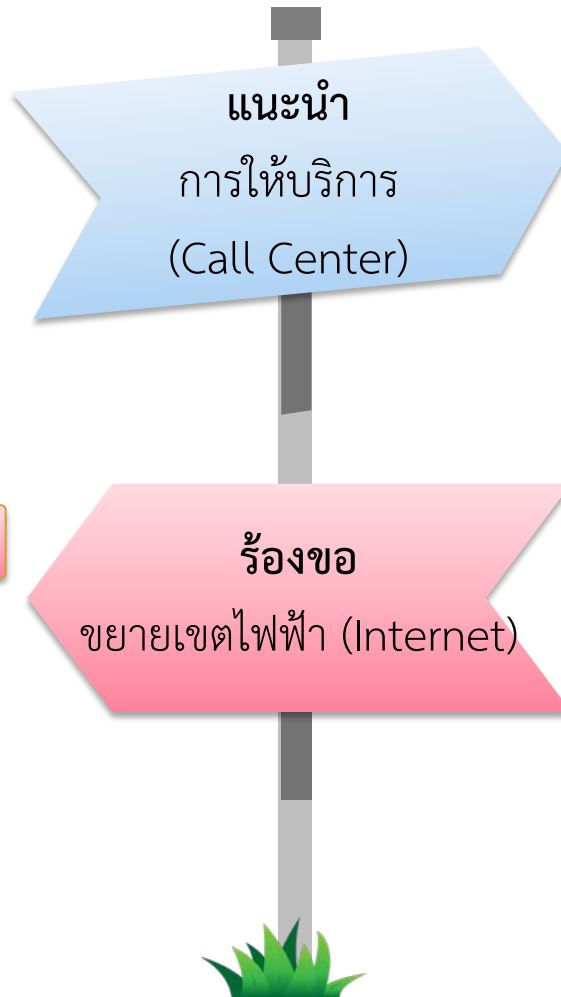


การทุจริตประพฤติมิชอบ
พฤติกรรมมิชอบ (Internet)

การทุจริตประพฤติมิชอบ
พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
(Call Center)

เรื่องร้องเรียนกรณีพิเศษ
(ร้องเรียนซ้ำๆ)

ร้องเรียน กฟอ.....เรื่อง พนักงานส่อเจตนา
ในทางทุจริต ลูกค้าแจ้งว่าประมาณเดือน พ.ค.
2560 พบเห็นเจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ชื่อ....นารถ
ของ กฟภ. มารับงานปักเสาไฟฟ้าภายใน
ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าและนำเสาไฟฟ้าของ กฟภ.
มาขายต่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีการขอใช้ไฟฟ้า
การเกษตร รบกวนตรวจสอบการทำงานด้วย



แนะนำ กฟภ. สำนักงานใหญ่เรื่องต้องการให้เพิ่ม
รายละเอียดใน SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้า โดยปกติ
จะได้รับ SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้าอยู่เป็นประจำ
แต่เนื่องด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าได้ปล่อยบ้านเช่าหลายหลัง
จึงต้องการแนะนำเรื่องเพิ่มรายละเอียด เช่น
บ้านเลขที่และหมู่ที่ใน SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้า
เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ จึงต้องการให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและดำเนินการ



เรียน คณะกรรมการไฟฟ้า เนื่องด้วยชาวบ้าน
กว่า12 หลังคาเรือน สร้างบ้านห่างจาก
เสาไฟฟ้า จึงขอสนับสนุนงบประมาณ
ขยายเขตจึงเรียนมาเพื่อรับทราบ
ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง



สิ้นสุดการนำเสนอ