



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

มกราคม 2561

คณะกรรมการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.

คำนำ

คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ได้จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2558 เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปี 2559 กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ให้สามารถจัดเก็บ ติดตามผล และรายงานผลการดำเนินงานบนฐานข้อมูลเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศดังกล่าว

คู่มือฉบับนี้ได้ทบทวนให้มีรายละเอียดเพิ่มเติมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเนื้อหาคู่มือฉบับนี้ได้เชื่อมโยงเรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC) โดยถือว่าข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทหนึ่งของลูกค้า ภายใต้ PEA VOC ด้วยระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบไว้ในคู่มือฉบับนี้ด้วย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวโดยสรุปคู่มือฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำข้อมูลและกระบวนการที่สำคัญในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 2 ด้าน กล่าวคือ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการและข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ดียิ่งขึ้น

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

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

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ประเภหผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.	1
3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า	4
4. คำนินยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า	5
5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ	6
6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพหุติมิชอบ	7
7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน	8
8. การพิจารณาคุ่มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส	8
9. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	9
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	10
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพหุติมิชอบ	11
12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)	13
13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ.	14
14. ความรับผิดชอบในกรณีที่ยรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	16
15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	16
- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า	

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟผ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ. อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
หน่วยงานกำกับดูแล	<u>รัฐบาล</u> ● ส่งเสริมนโยบายการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรม ● พัฒนาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ● ขยายระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่อย่างต่อเนื่อง ● ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความมั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย ● เตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาลด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการผลิตไฟฟ้าของภาคเอกชน ● มีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตด้านพลังงาน ● พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง ● นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ● ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี <u>กระทรวงมหาดไทย</u> ● มุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ● มุ่งเน้นการพัฒนาการจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย <u>กระทรวงการคลัง</u> ● ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้มแข็งทางการเงิน และเพิ่มประสิทธิภาพการนำส่งรายได้ ● ปรับปรุงการจัดการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตามระบบ SEPA และยกระดับองค์กรเข้าสู่มาตรฐานสากล ● มีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ● กำหนดบทบาทที่ชัดเจนภายใต้กรอบ AEC

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	● เสริมสร้างความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ● การใช้ทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างกันของรัฐวิสาหกิจ <u>ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ</u> ● กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน ● เร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ● เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน ● สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ● ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม <u>กระทรวงพลังงาน</u> ● ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ● การเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> ● มีมาตรการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ● มีการกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงาน ● ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักรู้ทางด้านพลังงาน
พนักงาน	● การมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและการบริหารจัดการที่ดี ● การได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ ● คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ● เงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์อันพึงได้จาก กฟผ.
ผู้ส่งมอบ	● ความเป็นธรรมในการแข่งขัน ● มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา
คู่ค้า	● ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา ● มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาความร่วมมือ
คู่ความร่วมมือ	● ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ● มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน ● มีการจัดทำสัญญา/ข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นธรรม
ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ	<u>บ้านอยู่อาศัย</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย ● ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และวันหยุด ● มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>พาณิชย์</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง ● ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ยังดำเนินกิจการ หากไฟฟ้าดับจะต้องกลับมาจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>อุตสาหกรรม</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง-สูงมาก ● ใช้ไฟอย่างต่อเนื่อง โดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ยังดำเนินกิจการ โดยไม่มีไฟฟ้าดับ ● คุณภาพไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐาน ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● ได้รับการบริการสนับสนุนต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ● ได้รับการดูแลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า <u>อื่นๆ</u> ● ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ● บางส่วนต้องการใช้ไฟฟ้าเพียงชั่วคราว ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนจาก กฟผ.

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Operational Performance Report: OPR) กันยายน 2560

3. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ช่องทาง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบช่องทาง	ระบบบันทึก รับเรื่อง
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- ฟวส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	ระบบรับฟัง เสียงของลูกค้า (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. - ฟปส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง - หน่วยงานที่รับแจ้ง	
<u>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฟปส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น - Website กฟภ. - E-mail - Mobile Application - วิทยู โทททัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น - IA /IR Chat	- ฟปส./ฟวส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวส. - ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส.	
<u>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฟวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่มแต่ละภาค)</u> - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค - จัดกิจกรรม	- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวธ.(ภ1-ภ4)/กบล. (12 เขต)	

4. คำนินยาม/คำจำกัดความความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนินยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริต ประพฤติดมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุนการให้บริการของ กฟภ.
4	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	กระบวนการแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
7	ความต้องการ ของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
8	ความคาดหวัง ของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่นๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่นๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- จดหน่วย/พิมพ์ใบผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟผ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้างหรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟผ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหมาย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ชัดข้อง - ก่อสร้างรुकล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/ Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ แบ่งเป็น 5 ประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้างไม่เปิดเผย โปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการดำเนินงานบริการ		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพจน์มิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟผ. - อื่นๆ

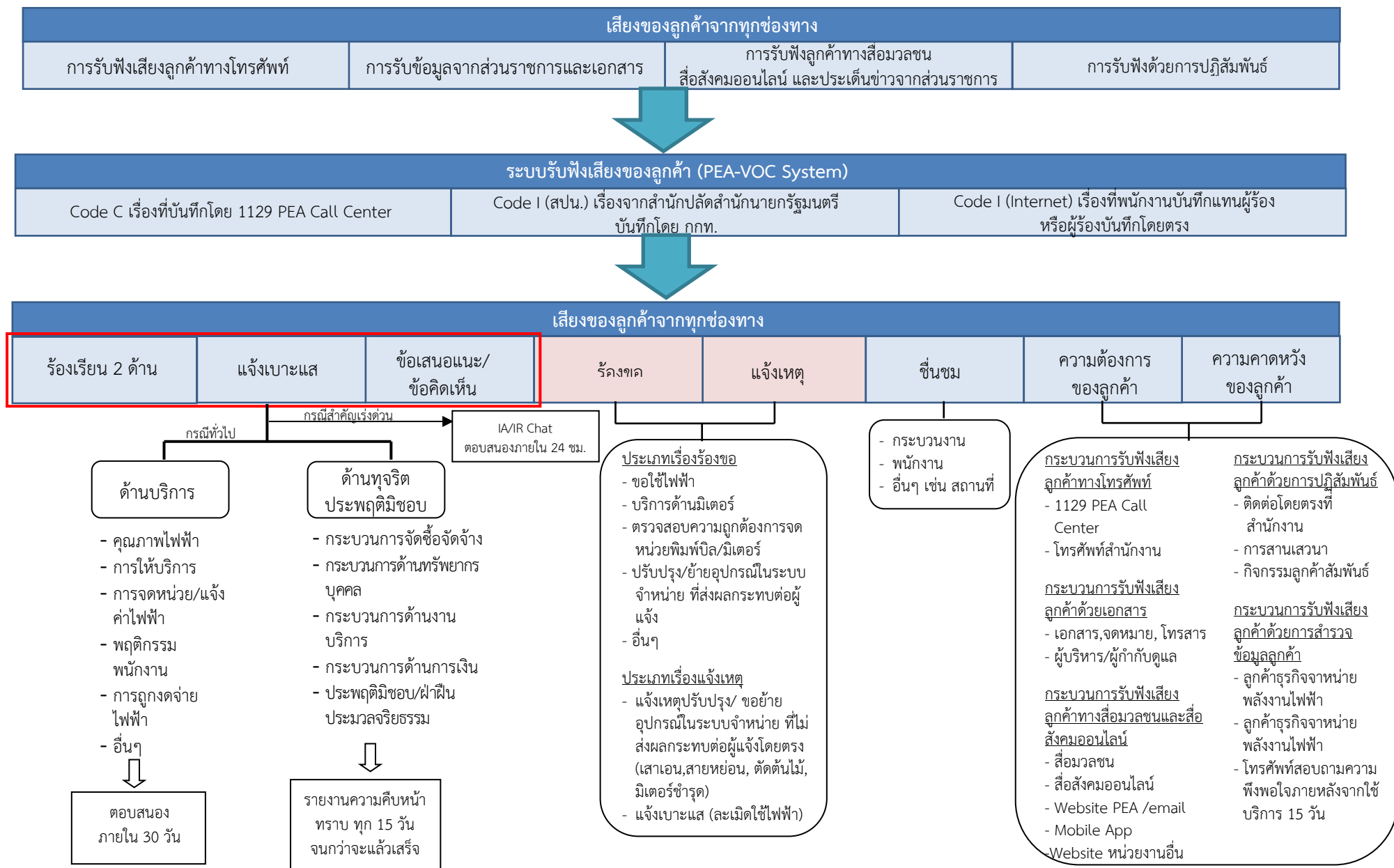
7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)
- 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

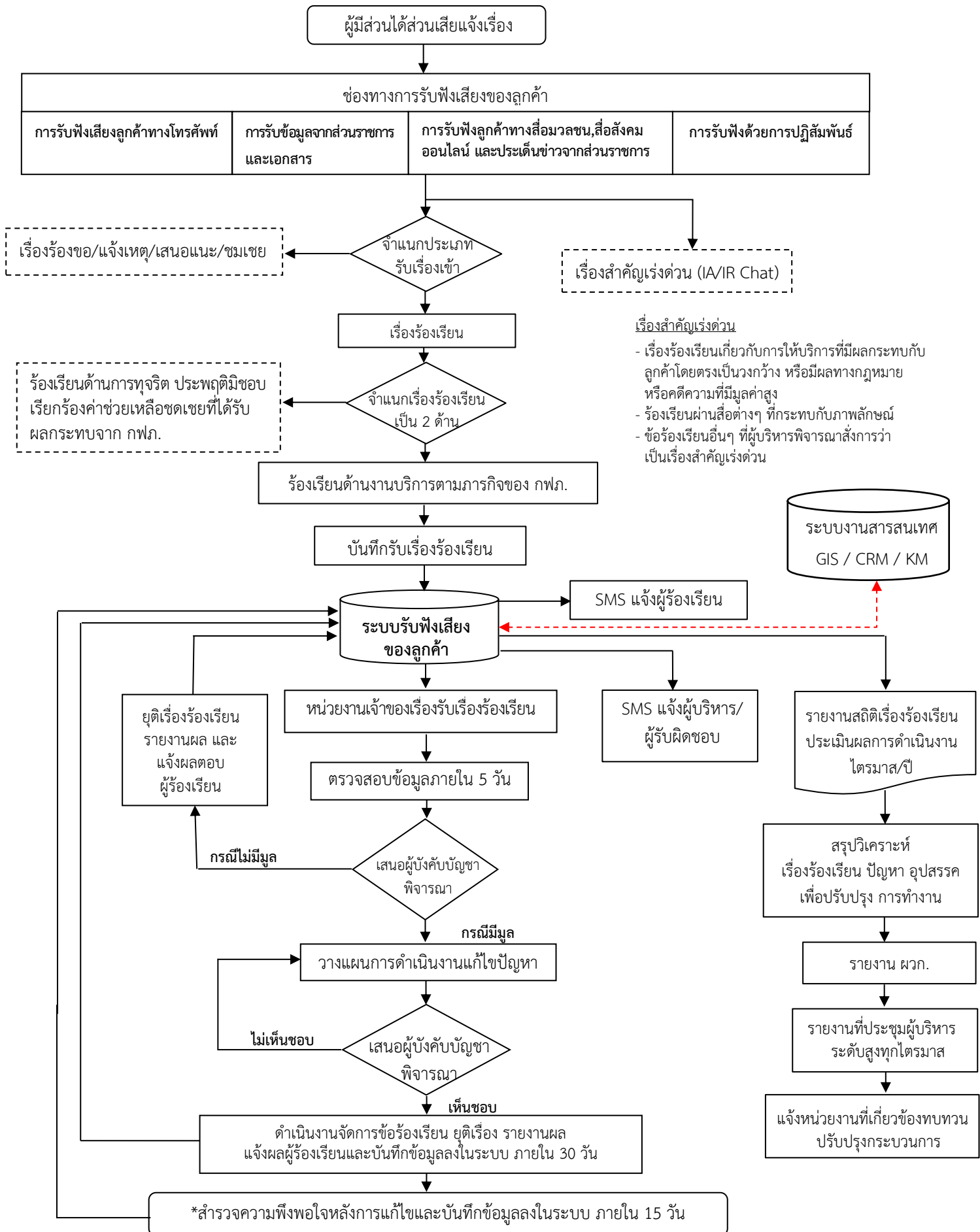
8. การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

- 1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดจะต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสดให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสด พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น
- 2) ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559”
- 3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสดการทุจริตประพจน์มิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพจน์มิชอบ

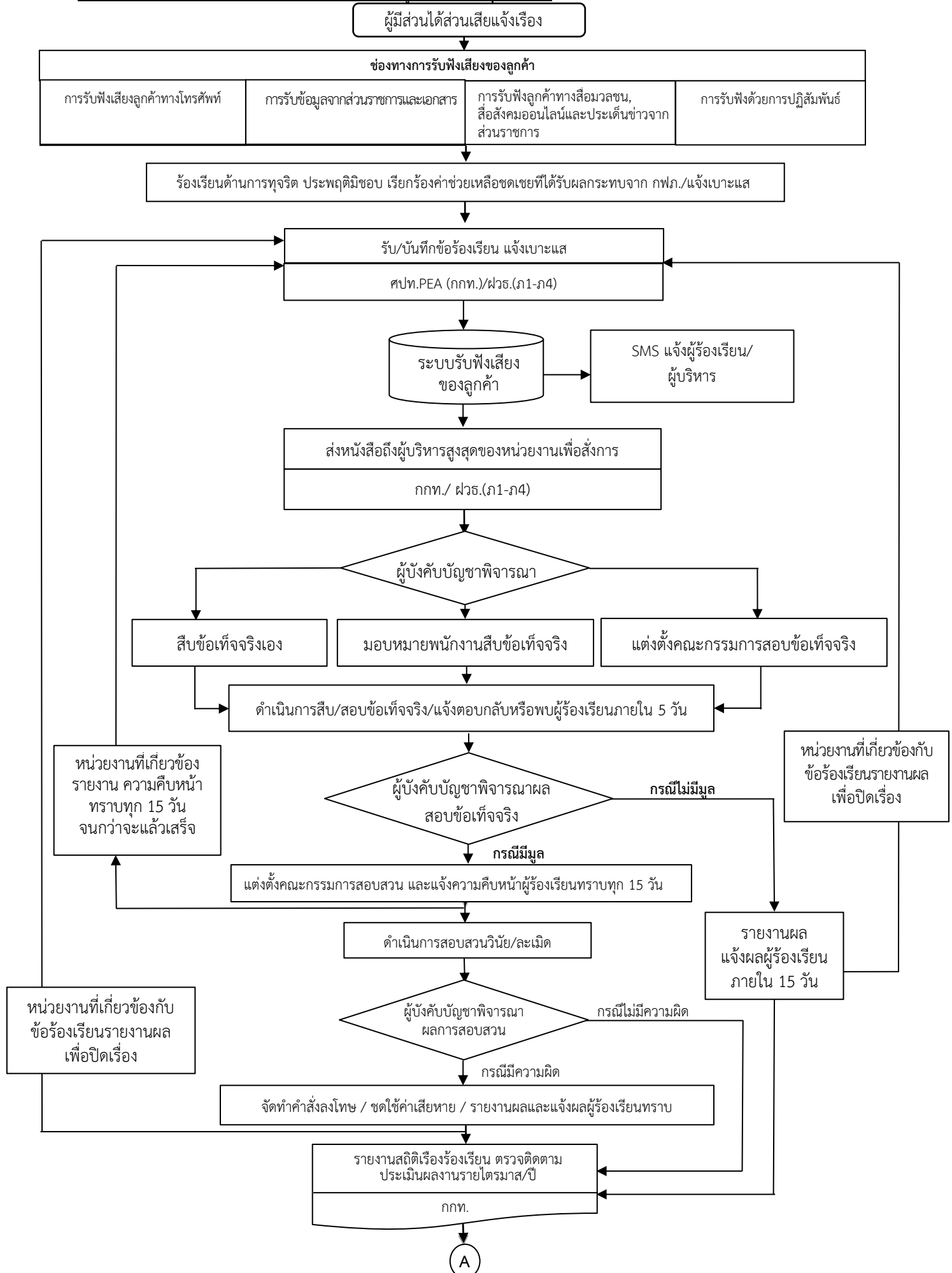
9.ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

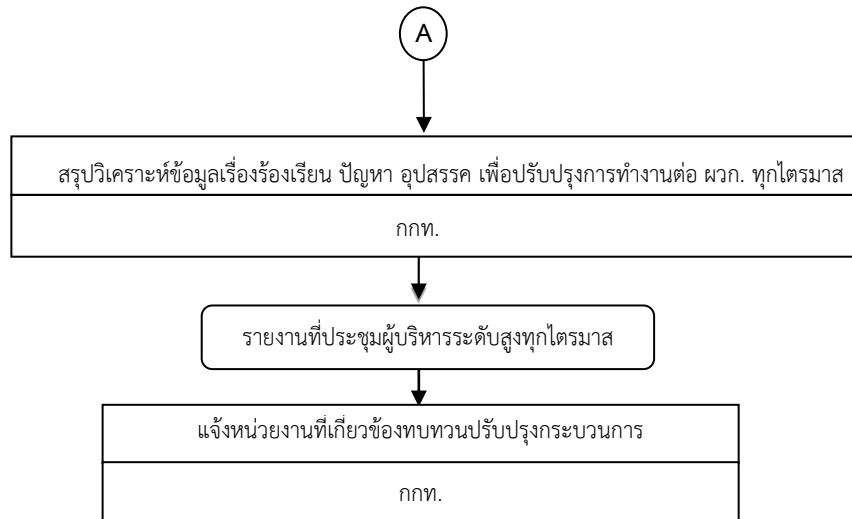


10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ



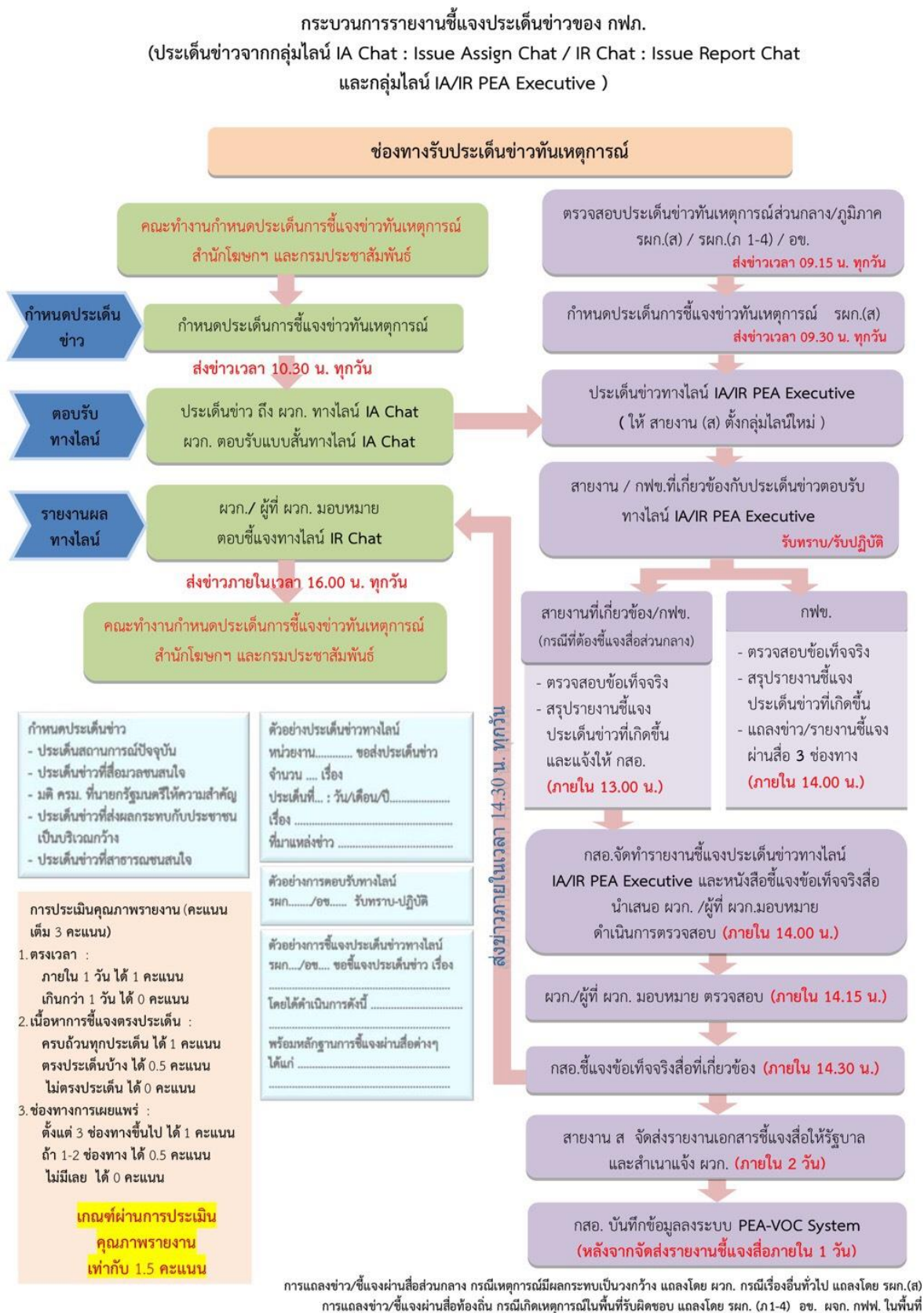
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ





หมายเหตุ: 1. การแจ้งเบาะแสให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
2. ศปท. PEA ย่อมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)



13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชิงประสิทธิภาพ (Output)

ข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ							
	อก.กท.	อฝ.วร.(ภ1-ภ4)	อก.บว.(ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บท.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟผ. หน่วยงาน
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)								
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง							
1.2 การเข้าสู่ข้อมูล	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัดกรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. กรณีทั่วไป)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. และ กฟผ. ในสังกัดกรณีทั่วไป)	-	-	-	
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาคกรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัดกรณีทั่วไป)	-	-	-	
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กบพ.	✓ (ทุก Case ของ สนย. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาคกรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาคกรณีทั่วไป)	-	-	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมถึงการกำหนดสิทธิและผู้ที่มีสิทธิในการเข้าถึง SMS ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	✓	-	-	-	-	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	✓	

เชิงประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟภ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับ การให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟภ.” (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 ของ ข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและ ปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

14. ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

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

15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

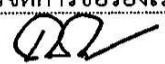
ภาคผนวก

คณะกรรมการทบทวนคู่มือ
“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.”

1	นายชาติชาย	ภุมรินทร์	ผชช.13 (วก)	ประธานคณะกรรมการ
2	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รผ.วธ.(ภ3)	รองประธานคณะกรรมการ
3	นางศศิวิภา	อัมพรสิทธิกุล	รผ.วก.	คณะกรรมการ
4	น.ส.พัชรมณี	เย็นมั่นคง	อก.สอ. ฝปส.	คณะกรรมการ
5	นายณราชัย	จั่วแจ่มใส	อก.บล.(กฟต.1)	คณะกรรมการ
6	นางดาราวรรณ	พรหมกลีกร	อก.กท. ฝวก.	คณะกรรมการ
7	นายศราวุฒิ	พัฒนชัย	รก.บว. ฝวธ.(ภ2)	คณะกรรมการ
8	นางดุสิตา	เดชะคุปต์	หผ.ศฟ. กบท. ฝวส.	คณะกรรมการ
9	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต. กบว.(ภ1) ฝวธ.(ภ1)	คณะกรรมการ
10	นายวรบุตร	เอี่ยมศิลา	หผ.ลต. กบว.(ภ4) ฝวธ.(ภ4)	คณะกรรมการ
11	นายธรรมนุญ	อุปรโคตร	หผ.ลส. กบล.(กฟฉ.1	คณะกรรมการ
12	นายภัทรพล	วงศ์ธรรมวัฒน์	หผ.ลส. กบล.(กฟฉ.2)	คณะกรรมการ
13	นายสุรพงษ์	ลิ้มเจริญผล	หผ.ลส. กบล.(กฟก.2)	คณะกรรมการ
14	นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง. กบว.(ภ3) ฝวธ.(ภ3)	คณะกรรมการ
15	นายสมเดช	โกชนพันธ์	หผ.ลส. กบล.(กฟต.3)	คณะกรรมการ
16	นายวัชร	แสนสุข	ชผ.ลส. กพล. ฝพท.	คณะกรรมการ
17	นายณัฐพงศ์	โพธิพรต	ชผ.ผธ. กบล.(กฟน.2)	คณะกรรมการ
18	นางวิภาสิริ	วรรณสันติกุล	ชผ.ลส. กบล.(กฟน.3)	คณะกรรมการ
19	นายอภิรัตน์	เจตบำเพ็ญกุล	ชผ.ลส. กบล.(กฟก.1)	คณะกรรมการ
20	นางอาภรณ์	ชนะบางแก้ว	ชผ.ลส. กบล.(กฟต.2)	คณะกรรมการ
21	นายदनัย	รอดบุญ	นกด.6 ผลส. กบล.(กฟน.1)	คณะกรรมการ
22	นายเจนณรงค์	กลิ่นวาริ	วศก.5 ผลส. กบล.(กฟฉ.3)	คณะกรรมการ
23	นางสิริรัศมี	ดุลยภาพัชร์	ชก.กท. ฝวก.	เลขานุการคณะกรรมการ
24	น.ส.นัฐพร	ประภักดี	นบท.6 ผปส. กกท. ฝวก.	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บค. กฟอ.บุญ. เลขหา..... ถึง ผจก.กฟอ.บุญ.
เลขที่..... วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ของ กฟอ.บุญ. แทนชุดเดิม
เรียน ผจก.กฟอ.บุญ. ผ่าน รจก.(ท) กฟอ.บุญ. 

๑. ข้อมูล

ตามคำสั่งที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) ๐๒๖ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้ง
คณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ของ กฟอ.บุญ. นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เนื่องจาก ปัจจุบันมีการแต่งตั้ง โยกย้าย และเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรในสังกัด กฟอ.บุญ.

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

- ๓.๑. ตามนโยบาย ผวก. ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เพื่อให้การดำเนินการ การ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ (มาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน) / มิติที่ ๓ เป็นไปด้วย
ความเรียบร้อย ตามแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง
- ๓.๒. จึงเห็นควรแต่งตั้ง คณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ของ กฟอ.บุญ.
แทนชุดเดิม ดังรายละเอียดคำสั่งแนบจำนวน ๓ แผ่น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหาร
จัดการข้อร้องเรียน” ของ กฟอ.บุญ. ต่อไป

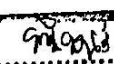

(นายชนะศร์ ภักดีสถิตธรรม)
ทผ.บค.กฟอ.บุญ.

ที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) ๓๕

เรียน รจก.(ท,บ),นบท.๙. , ผจก.กฟส.ปทย. ,คจ, ,ผจก.กฟย.กสน.,บล.,โนนแดง,บหม.,
ทผ.กฟอ.บุญ. ,กฟส.ทุกแผนก

- อนุมัติตามเสนอ
- เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายมนตรี ผิวสุข)
ผจก.กฟอ.บุญ.

SCAN.....แล้ว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

ที่ กฟฟ..... /๒๕๖๑

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟอ.บัวใหญ่

ตามประกาศนโยบาย ผวก. ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ให้ดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ โดยให้ดำเนินการตามมาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน (มิติที่ ๓) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามแนวทางการปฏิบัติ ที่ถูกต้อง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวม

๑. นายมนตรี ผิวสุข	ผจก.กฟอ.บุญ.	ประธานกรรมการ
๒. นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย	รจก.(ท) กฟอ.บุญ.	รองประธานกรรมการ
๓. นางกรรณแก้ว สุนพะเนา	รจก.(บ) กฟอ.บุญ.	รองประธานกรรมการ
๔. นายธีระพงษ์ ผุดผ่อง	ผจก.กฟส.ประทาย	กรรมการ
๕. นายกิตติพงษ์ สิทธิวงศ์	ผจก.กฟส.คง	กรรมการ
๖. นายสมชาย มิตรอธิพันธ์	ผจก.กฟย.กสน.	กรรมการ
๗. นายสุรศักดิ์ หันสังข์	ผจก.กฟย.บล.	กรรมการ
๘. นายชนนศรี ภักดีสถิตธรรม	ทผ.บค.กฟอ.บุญ.	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนงานบริการ และงานทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ. บุญ. และ กฟฟ.ในสังกัด พร้อมสรุปรายงานผลให้ กฟผ. ๓ ทราบ ไตรมาส ละ ๑ ครั้ง

๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

๒.๑ ด้านคุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก, ไฟดับ)

๑. นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย	รจก.(ท) กฟอ.บุญ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางรุจิรา เศรษฐสมบัติกุล	ทผ.ปป. กฟอ.บุญ.	กรรมการ
๓. นายวิจิตร จงเจิมกลาง	ทผ.กบ. กฟส.ปทย.	กรรมการ
๔. นายวิเชียร จัตุรงค์	ทผ.กบ. กฟส.คง	กรรมการ
๕. นายปัญญา เกินภูเขียว	พชง.๖ กฟย.กสน	กรรมการ
๖. นายนิรันดร์ ทินราช	พชง.๖ กฟย.บล.	กรรมการ
๗. นายภฤช ศรีแก้ว	วศก.๕ ผปป.กฟอ.บุญ.	กรรมการและเลขานุการ

๒.๒ ด้านการให้บริการครัวเรือนไม่มีไฟฟ้าใช้

๑. นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย	รจก.(ท) กฟอ.บญ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายชเนศร์ ภักดีสถิตธรรม	ทผ.บค. กฟอ.บญ.	กรรมการ
๓. นายประเสริฐ ตู่กลาง	ทผ.บต. กฟส.ปทย.	กรรมการ
๔. นายธีระศักดิ์ มณีวรรณ	ทผ.บต. กฟส.คง	กรรมการ
๕. นายปัญญา เกินภูเขียว	พชง.๖ กฟย.กสน	กรรมการ
๖. นายนิรันดร์ ทินราช	พชง.๖ กฟย.บล.	กรรมการ
๗. นายธีรพัฒน์ จัดหงษา	วศก.๖ ผบค.กฟอ.บญ.	กรรมการและเลขานุการ

๒.๓ ด้านการจดหน่วย/พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

๑. นางกรองแก้ว สนพะเนาว์	รจก.(บ) กฟอ.บญ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางพิมพ์พรรณ ประดิษฐ์คำย	ทผ.บป. กฟอ.บญ.	กรรมการ
๓. นางชุติมา ภักดีนอก	ทผ.บง. กฟส.ปทย.	กรรมการ
๔. นางศศิธร วงศ์กระทุ่มทอง	ทผ.บง. กฟส.คง	กรรมการ
๕. นายปัญญา เกินภูเขียว	พชง.๖ กฟย.กสน	กรรมการ
๖. นายนิรันดร์ ทินราช	พชง.๖ กฟย.บล.	กรรมการ
๗. นางนวพร ศรีรัตนพงศ์	นบช.๗ ผบป.กฟอ.บญ.	กรรมการและเลขานุการ

๒.๔ ด้านการให้บริการ, ด้านพฤติกรรมพนักงาน และด้านอื่นๆ

๑. นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย	รจก.(ท)กฟอ.บญ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางดวงจันทร์ อาสาวุธ	ทผ.บห.กฟอ.บญ.	กรรมการ
๓. นายประเสริฐ ตู่กลาง	ทผ.บต. กฟส.ปทย.	กรรมการ
๔. นายธีระศักดิ์ มณีวรรณ	ทผ.บต. กฟส.คง	กรรมการ
๕. นายสมชาย มิตรอธิพันธ์	ผจก.กฟย.กสน.	กรรมการ
๖. นายสุรศักดิ์ หันสังข์	ผจก.กฟย.บล.	กรรมการ
๗. นายชเนศร์ ภักดีสถิตธรรม	ทผ.บค.กฟอ.บญ.	กรรมการและเลขานุการ

๒.๕ ด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบหน่วยงาน

๑. นางกรองแก้ว สนพะเนาว์	รจก.(บ)กฟอ.บญ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายธีระพงษ์ ผุดผ่อง	ผจก.กฟส.ประทาย	กรรมการ
๓. นายกิตติพงษ์ สิทธิวงศ์	ผจก.กฟส.คง	กรรมการ
๔. นายสมชาย มิตรอธิพันธ์	ผจก.กฟย.กสน.	กรรมการ
๕. นายสุรศักดิ์ หันสังข์	ผจก.กฟย.บล.	กรรมการ
๖. นางดวงจันทร์ อาสาวุธ	ทผ.บห. กฟฟ.กฟอ.บญ.	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการตาม ข้อ ๒ มีหน้าที่

๑. ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๒. ดำเนินการ ติดตาม เฝ้าระวัง เรื่องร้องเรียนตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนติดตามให้แผนกที่ต้องแก้ไขข้อร้องเรียน ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแบบสำรวจฯ
๓. ติดตามให้ แผนกที่ต้องแก้ไขข้อร้องเรียน นำเสนอ ปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดส่งให้เลขานุการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๔. ให้ประธานคณะกรรมการแต่ละด้าน สามารถเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนตามความจำเป็น เหมาะสม ต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๑

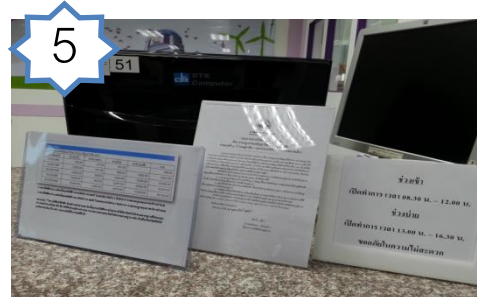
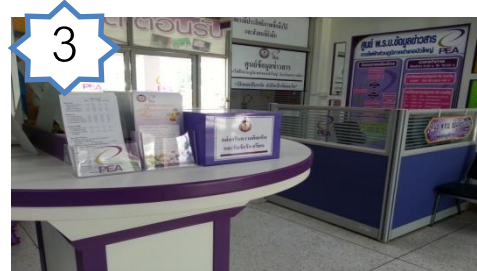
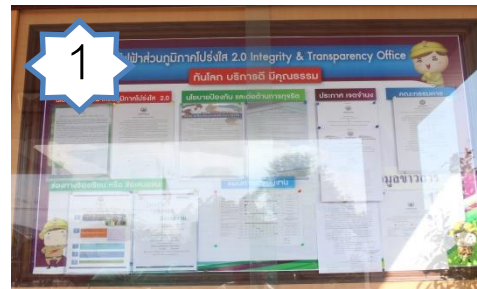


(นายมนตรี ผิวสุข)

ผจก.ฟอ.บญ.



การไฟฟ้าโปร่งใส ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน



1. ชั้น 1 หน้าประตู 1
2. ชั้น 1 ประตู 2
3. ชั้น 1 ศูนย์บริการลูกค้า
4. ชั้น 1 จุดบริการลูกค้า(LED.)
5. ชั้น 1 จุดบริการลูกค้า
6. ที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
ประชาสัมพันธ์

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

1

1129 PEA Call Center ให้บริการตลอด 24 ชม.



2

ระบบร้องเรียน

<http://complaint.pea.co.th>

📢 ร้องเรียน

💬 แนะนำ

😊 ชื่นชม

👁️ แจ้งเบาะแส

📍 ติดตามข้อร้องเรียน

3

กล่องรับความคิดเห็น หรือยื่นเรื่องด้วยตนเอง

4

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ อำเภอ

5

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

ลำดับที่	ช่องทาง การรับคำร้อง
1	Call Center 1129
2	ผวก. /สำนักงาน ภ2
3	ส่งผ่านหน่วยงานอื่น ๆ
4	www.pea.co.th
5	ตู้ ปณ. 150
6	สื่อมวลชน
7	สปน./สตง.

ลำดับที่	ช่องทาง การรับคำร้อง
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต
10	สื่อสังคมออนไลน์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
12	PEA Mobile
13	กล่องรับเรื่องร้องเรียน