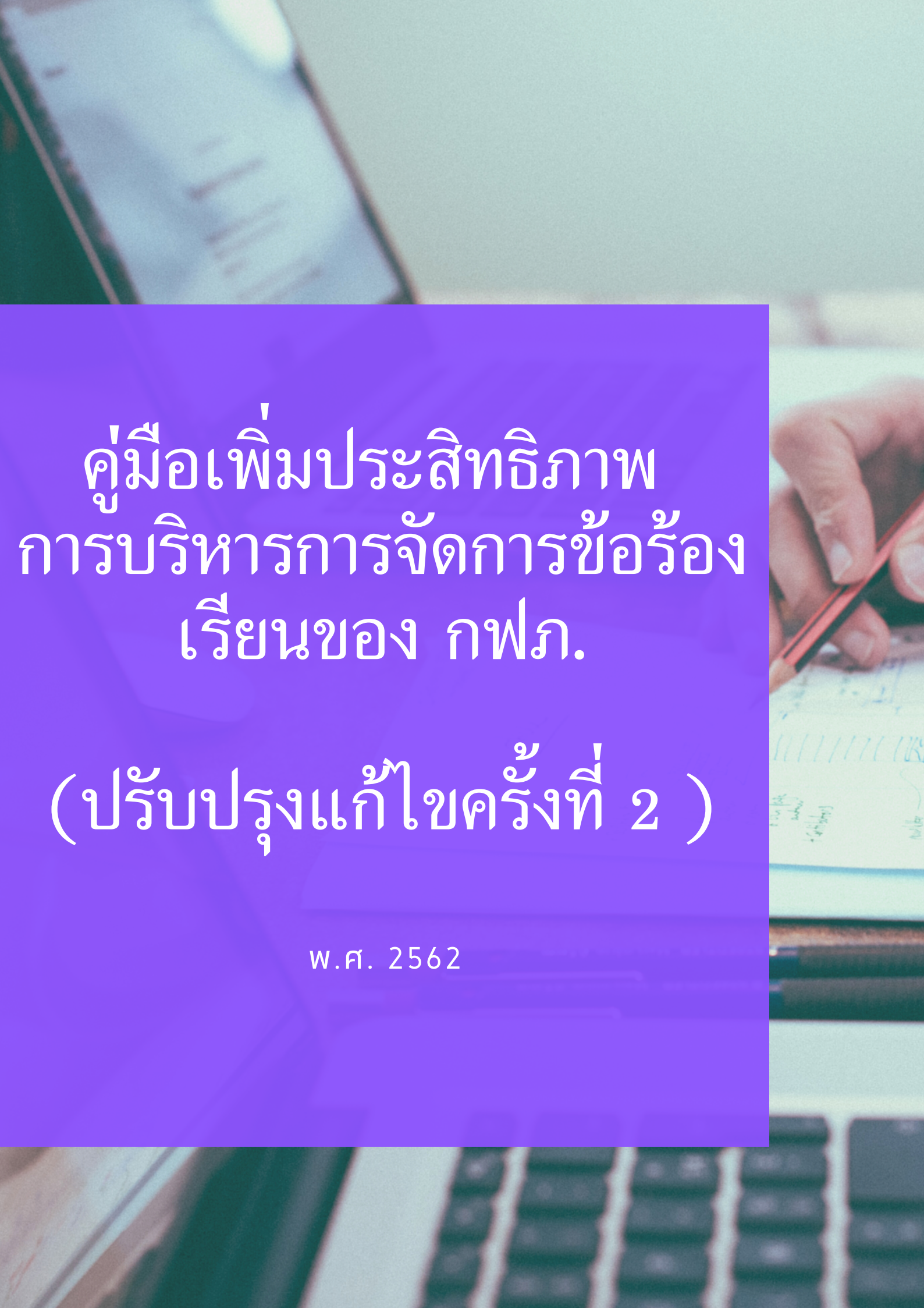




คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารการจัดการซื้อร้อง เรียนของ กฟภ.

(ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2)

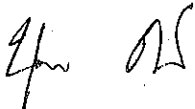
พ.ศ. 2562

สำเนาถูกต้อง

ที่ กกท.(ปส) 1268 /2562

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและโปรดดำเนินการตาม
อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 อนุมัติใช้
“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
ของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) โดยให้ทุกหน่วยงาน
ดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562
เป็นต้นไป ทั้งนี้สามารถ Download ได้ที่ Website
กกท. : <http://intranet.pea.co.th/sites/cg/>



(นางสาวนุชนาถ ดนตรี)

อก.กกท.

30 ก.ย. 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกท.

เลขที่ กกท.(ปส) | 224/2562

เรื่อง ขออนุมัติ “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

เรียน อ.ผ.ว. ผ่าน ร.ผ.ว.(ด)

20 ก.ย. 2562

1. เรื่องเดิม

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

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

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

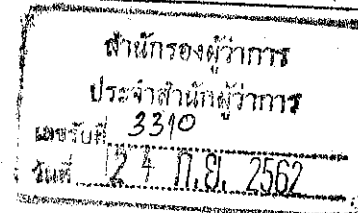
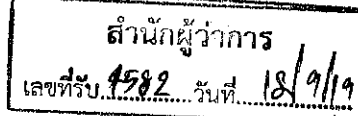
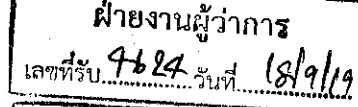
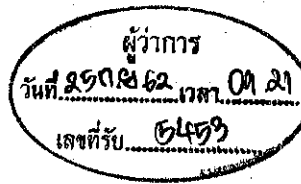
1.4 ตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี 2562 ให้ สวก. ดำเนินการตามตัวชี้วัด หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด โดยนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงสรุปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา รายงานผู้บริหารระดับสูง และแจ้งสายงานที่เกี่ยวข้อง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

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ปัจจุบันการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีระบบที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพที่มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ กฟภ. ทั่วประเทศซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

- การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
- การรับข้อมูลจากส่วนราชการและเอกสาร
- การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ
- การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์



2) ประเภทข้อร้องเรียนด้านบริการ จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

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

3) ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการดำเนินงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร
- อื่นๆ

4) สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวน 1,010 สิทธิทั่วประเทศ ครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟผ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง

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

2.2 กท. ได้จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สตภ., สกม., ฝวธ.(ภ1-4), กบว.(ภ1-4), กบท. และ กฟล.) เพื่อพิจารณาทบทวน “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พร้อมทั้ง พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวน 5 ครั้ง

2.3 กท. ได้ปรับปรุงเนื้อหาใน “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 5) โดยได้เพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยมีประเด็นที่มียุทธศาสตร์ดังนี้

1) ทบทวนประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ (Whistle Blower)

2) ทบทวนวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ

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

- ความรับผิดชอบในกรณีที่ยี่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- การรักษาความลับ/เรื่องลับ
- การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

- 3) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output)
- 4) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)
- 5) มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

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

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

มาตรฐาน การให้บริการ	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (ม.ค. 2561 - ก.ย. 2562)	คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (ตั้งแต่ พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้า ร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำ ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา แรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟ กระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและ เงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

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

3.2 อนุมัติ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ทั้งนี้ บรรดาคู่มืออื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคู่มือนี้ให้ใช้คู่มือนี้แทน

3.3 ให้ทุกสายงานในสำนักงานใหญ่, กฟข., กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ดำเนินการตาม "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) และบริหารจัดการเสียงของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.4 ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อไม่ให้เกิดความ
อุปสรรคข้อ 3.1 - 3.4 ต่อไป

นาย วัชรินทร์ วัฒน

(นางสาวณฤศร์ สิริภักดิ์โรตม)

ชก.กท. รักษาการแทน อก.กท.

- รก. กท.
- รก. กท. ๒
- รก. กท. ๓
- รก. กท. ๔
- รก. กท. ๕
- รก. กท. ๖
- รก. กท. ๗
- รก. กท. ๘
- รก. กท. ๙
- รก. กท. ๑๐
- รก. กท. ๑๑
- รก. กท. ๑๒
- รก. กท. ๑๓
- รก. กท. ๑๔
- รก. กท. ๑๕
- รก. กท. ๑๖
- รก. กท. ๑๗
- รก. กท. ๑๘
- รก. กท. ๑๙
- รก. กท. ๒๐
- รก. กท. ๒๑
- รก. กท. ๒๒
- รก. กท. ๒๓
- รก. กท. ๒๔
- รก. กท. ๒๕
- รก. กท. ๒๖
- รก. กท. ๒๗
- รก. กท. ๒๘
- รก. กท. ๒๙
- รก. กท. ๓๐
- รก. กท. ๓๑
- รก. กท. ๓๒
- รก. กท. ๓๓
- รก. กท. ๓๔
- รก. กท. ๓๕
- รก. กท. ๓๖
- รก. กท. ๓๗
- รก. กท. ๓๘
- รก. กท. ๓๙
- รก. กท. ๔๐
- รก. กท. ๔๑
- รก. กท. ๔๒
- รก. กท. ๔๓
- รก. กท. ๔๔
- รก. กท. ๔๕
- รก. กท. ๔๖
- รก. กท. ๔๗
- รก. กท. ๔๘
- รก. กท. ๔๙
- รก. กท. ๕๐
- รก. กท. ๕๑
- รก. กท. ๕๒
- รก. กท. ๕๓
- รก. กท. ๕๔
- รก. กท. ๕๕
- รก. กท. ๕๖
- รก. กท. ๕๗
- รก. กท. ๕๘
- รก. กท. ๕๙
- รก. กท. ๖๐
- รก. กท. ๖๑
- รก. กท. ๖๒
- รก. กท. ๖๓
- รก. กท. ๖๔
- รก. กท. ๖๕
- รก. กท. ๖๖
- รก. กท. ๖๗
- รก. กท. ๖๘
- รก. กท. ๖๙
- รก. กท. ๗๐
- รก. กท. ๗๑
- รก. กท. ๗๒
- รก. กท. ๗๓
- รก. กท. ๗๔
- รก. กท. ๗๕
- รก. กท. ๗๖
- รก. กท. ๗๗
- รก. กท. ๗๘
- รก. กท. ๗๙
- รก. กท. ๘๐
- รก. กท. ๘๑
- รก. กท. ๘๒
- รก. กท. ๘๓
- รก. กท. ๘๔
- รก. กท. ๘๕
- รก. กท. ๘๖
- รก. กท. ๘๗
- รก. กท. ๘๘
- รก. กท. ๘๙
- รก. กท. ๙๐
- รก. กท. ๙๑
- รก. กท. ๙๒
- รก. กท. ๙๓
- รก. กท. ๙๔
- รก. กท. ๙๕
- รก. กท. ๙๖
- รก. กท. ๙๗
- รก. กท. ๙๘
- รก. กท. ๙๙
- รก. กท. ๑๐๐

(น.ส.บุษณาล ดนตรี)
อก.กท.

27 ก.ย. 2562

(นางบุษกร ตรีศักดิ์ชาติ)
รผก.(วก.)

กกท.(ปล) 24 ก.ย. 2562
โทร. 6166 และ 6168

อนุมัติตามข้อ 3.1-3.4

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.
26 ก.ย. 2562

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

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)
อผวก.

20 ก.ย. 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

คำนำ

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

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

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

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
สำนักผู้ว่าการ

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์	1
2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.	1
3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า	5
4. ค่านิยม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า	6
5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ	7
6. ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตุมิชอบ (Whistle Blower)	8
7. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตุมิชอบ	9
7.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน	9
7.2 การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน	9
7.3 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ	10
7.4 การยกเลิกข้อร้องเรียน	10
7.5 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน	10
7.6 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 7.4 - 7.5)	10
7.7 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ Application PEA Smart Plus	11
7.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	11
7.9 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	11
7.10 การรักษาความลับ/เรื่องลับ	11
7.11 การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพตุมิชอบ	12
8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	13
9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	14
9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ	15
9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตุมิชอบ (Whistle Blower)	16
9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)	18
10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชนประสิทธิภาพ (Output)	19
11. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชนประสิทธิผล (Outcome)	21
12. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตุมิชอบ (Whistle Blower)	22

แผนผังกระบวนการจัดการ

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

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

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

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการซื้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับซื้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามซื้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

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

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

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

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

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

3. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ช่องทาง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบช่องทาง	Code ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- ฟวส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code C Code I
<u>การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฟวก./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น คณะกรรมการ กฟผ., ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น) - ศูนย์ดำรงธรรม มท. - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th) - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม. - หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น) - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	- ฟวก. - ฟวก./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง - ฟวก./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง - ฟวก. - ฟปส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง - หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
<u>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และ ประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฟปส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น - Website กฟผ. - E-mail - PEA Smart Plus - วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น - IA /IR Chat	- ฟปส./ฟวส./ หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./ฟพท./ หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวส. - ฟพท./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง - ฟปส./หน่วยงาน ที่รับแจ้ง - ฟปส.	Code I Code I Code I Code M Code I Code I
<u>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฟวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่ม แต่ละภาค)</u> - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค - จัดกิจกรรม	- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวธ.(ภ1-ภ4)/กบล. (12 เขต)	Code I

หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Call Center

Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง

Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง

4. คำนินยาม/คำจำกัดความความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนินยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ ซึ่งมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอขอบคุณการให้บริการของ 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	- การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ - การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
7	ความต้องการ ของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผู้พันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
8	ความคาดหวัง ของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ 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 ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- จดหน่วย/พิมพ์ผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟผ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ
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, จดหน่วย/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. ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 8 ประเภท

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยกยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชื้อเรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฏระเบียบข้อบังคับของ กฟผ. - อื่นๆ
6. กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า		- พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง - อื่นๆ
7. กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร		-
8. อื่นๆ		-

7. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

7.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน

- 1) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟผ.

7.2 การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

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

7.3 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

- 1) ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน แบ่งได้ 2 กรณี

กรณีที่ 1 พิจารณาจากพื้นที่และเหตุการณ์

- การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง

กรณีที่ 2 พิจารณาจากผู้ร้องเรียน

- การร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง

- 2) ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับจึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นับเป็นข้อร้องเรียนของ กฟผ. นั้นๆ

- 3) เรื่องทุจริตประพตติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ“แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพตติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”

7.4 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียน
- 2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้
- 3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟผ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ ความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- 5) กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 7.6 เห็นสมควร

7.5 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน
- 2) หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ หรือร้องขอ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 7.6 ทุกครั้ง

7.6 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 7.4-7.5)

หน่วยงาน	อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท	สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทในระบบ PEA-VOC System
สำนักงานใหญ่		
สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4	อผ.วธ.(ภ1-4)	อผ.วธ.(ภ1-4) หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
สายงานในสำนักงานใหญ่ (ยกเว้น สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4)	รผก.(ทุกสายงาน ยกเว้น ภ1-4)/อส.	รผก.(ทุกสายงาน ยกเว้น ภ1-4)/อส. หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ส่วนภูมิภาค		
การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	อก.บล. ทั้ง 12 เขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

7.7 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

1) กรณี System Error

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

2) กรณี User Error

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

7.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

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

7.9 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

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

7.10 การรักษาความลับ/เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

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

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

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

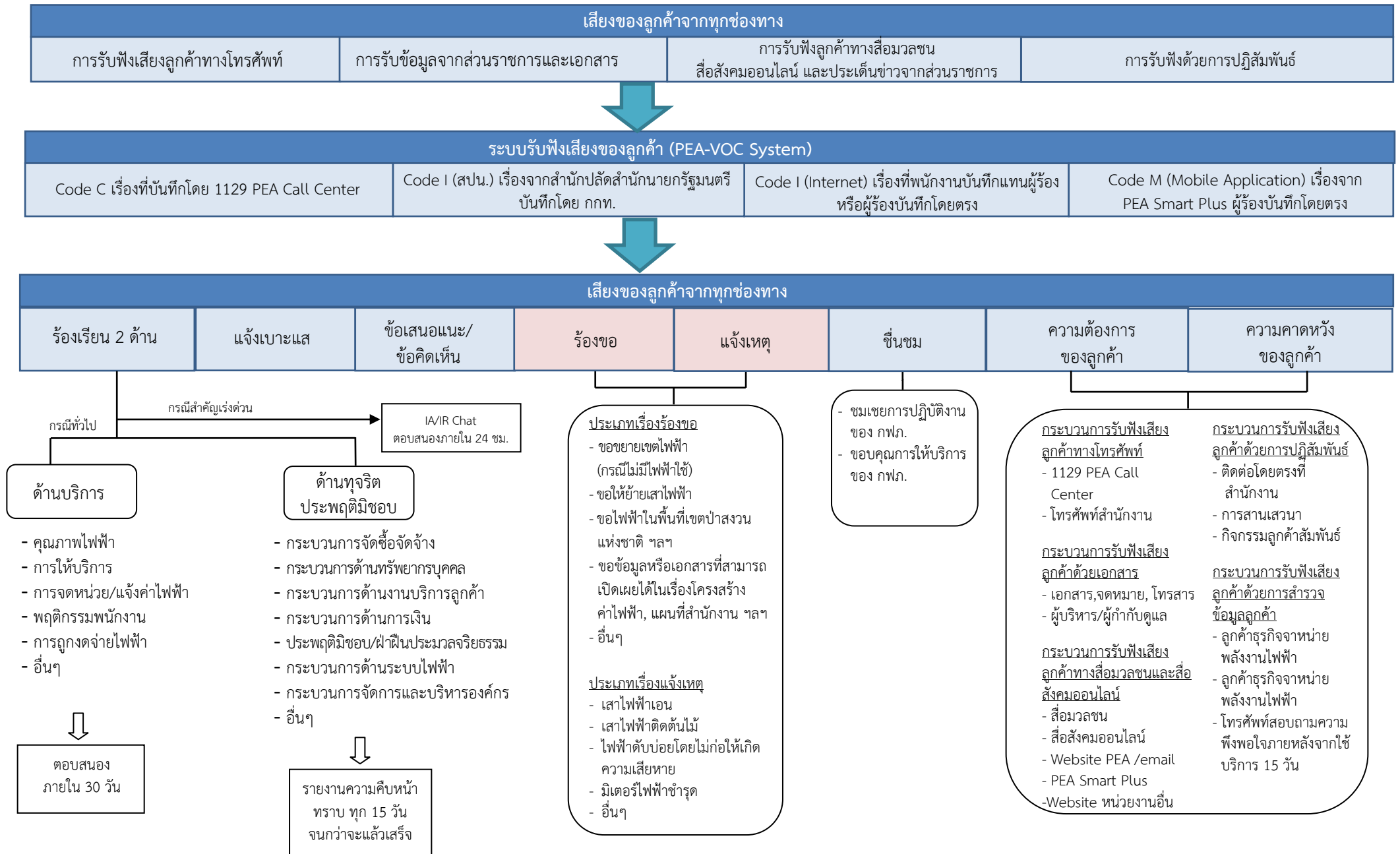
7.11 การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวจะต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

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

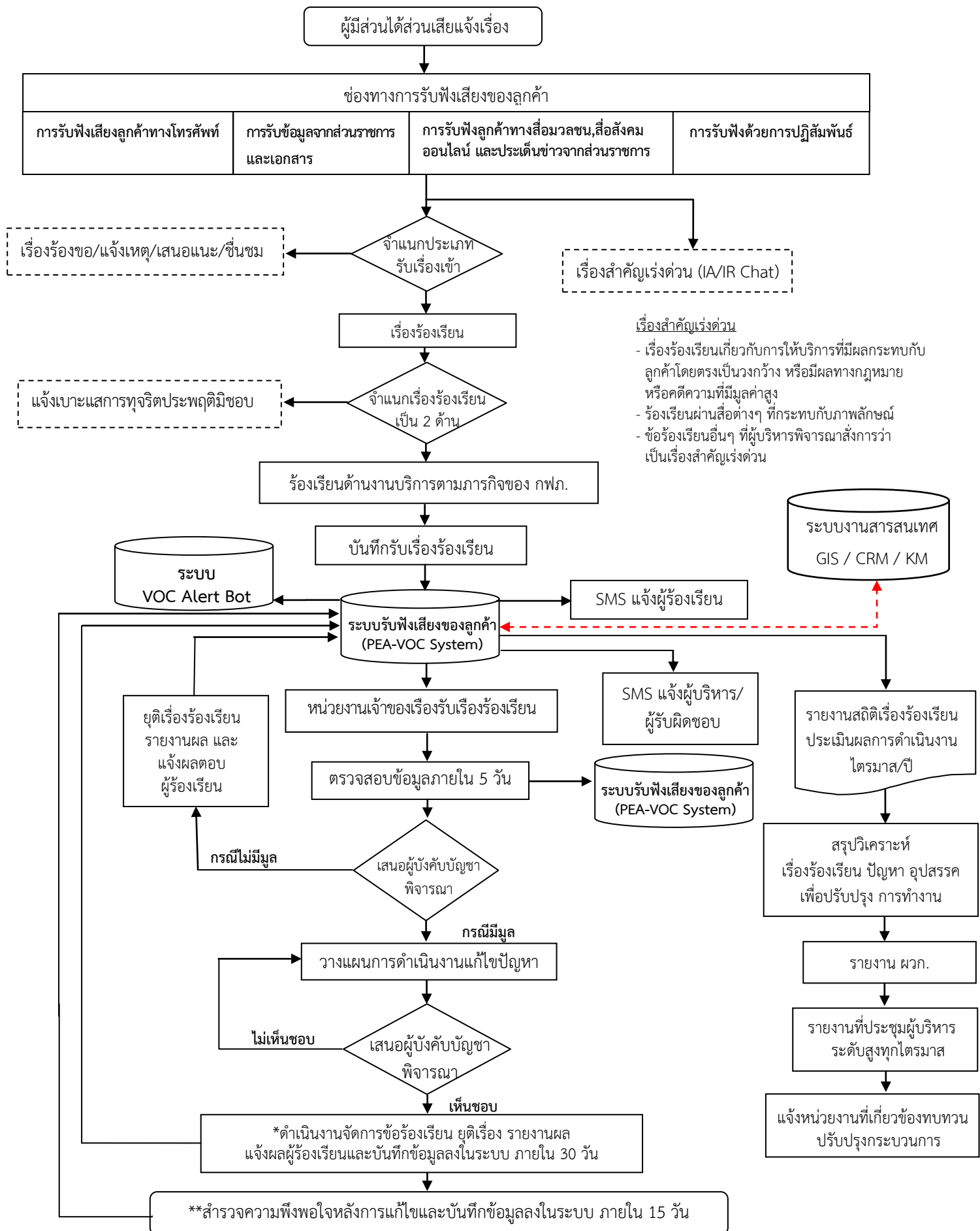
3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสดังกล่าวทุจริตประพฤติดมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ

8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ



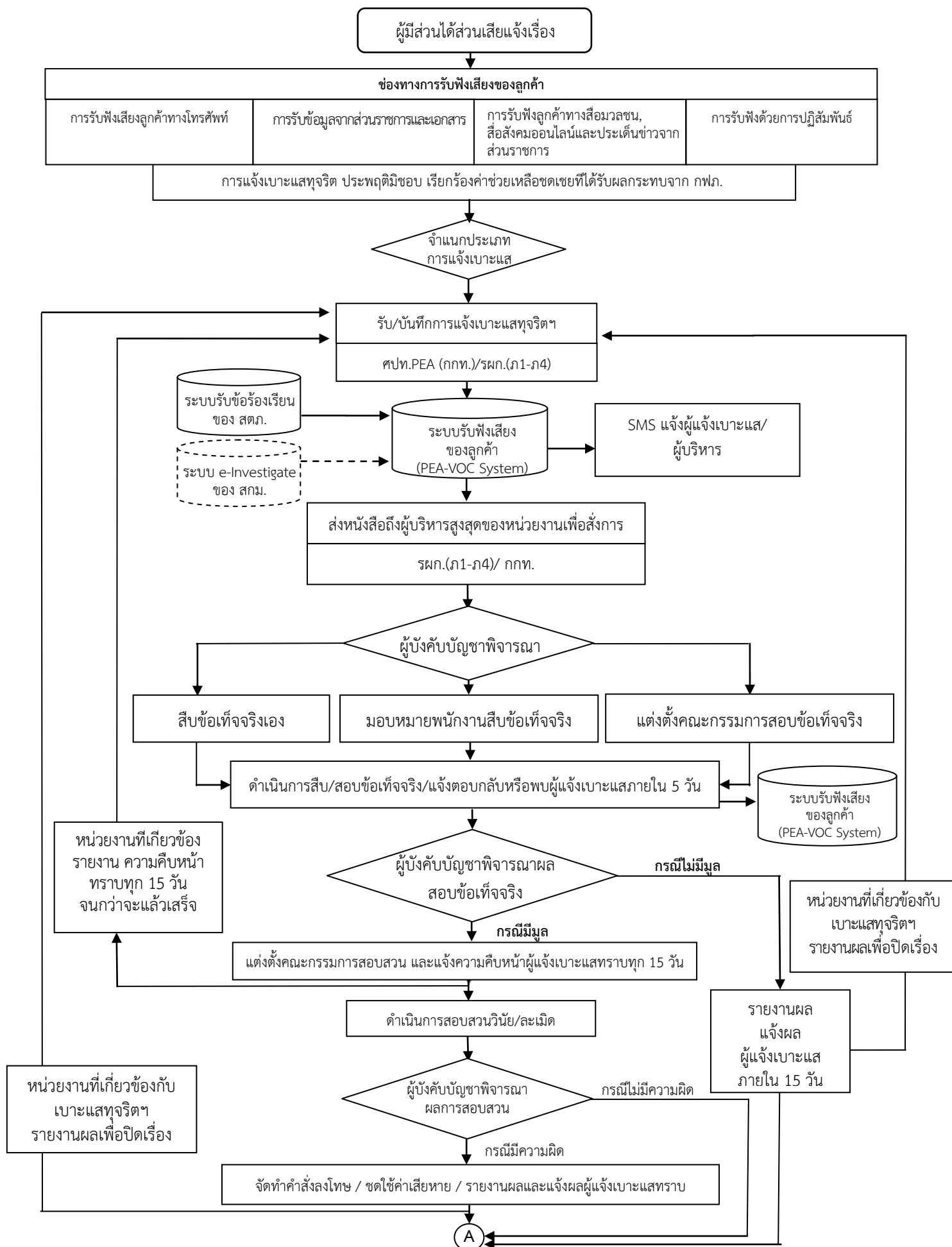
หมายเหตุ:

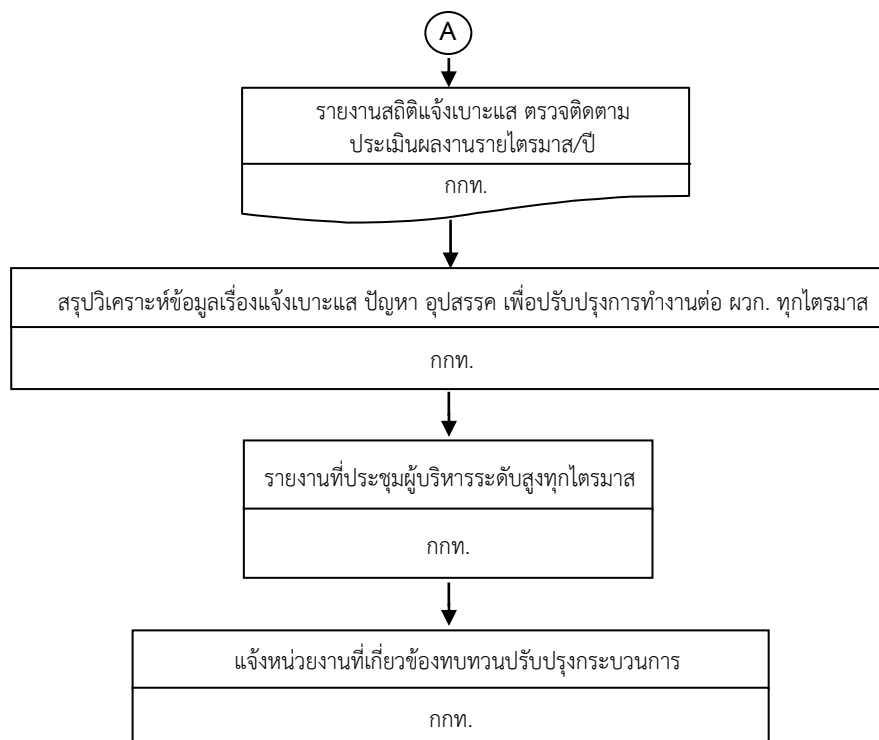
* การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ในระบบ PEA-VOC System สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

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

“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤตมิชอบ (Whistle Blower)

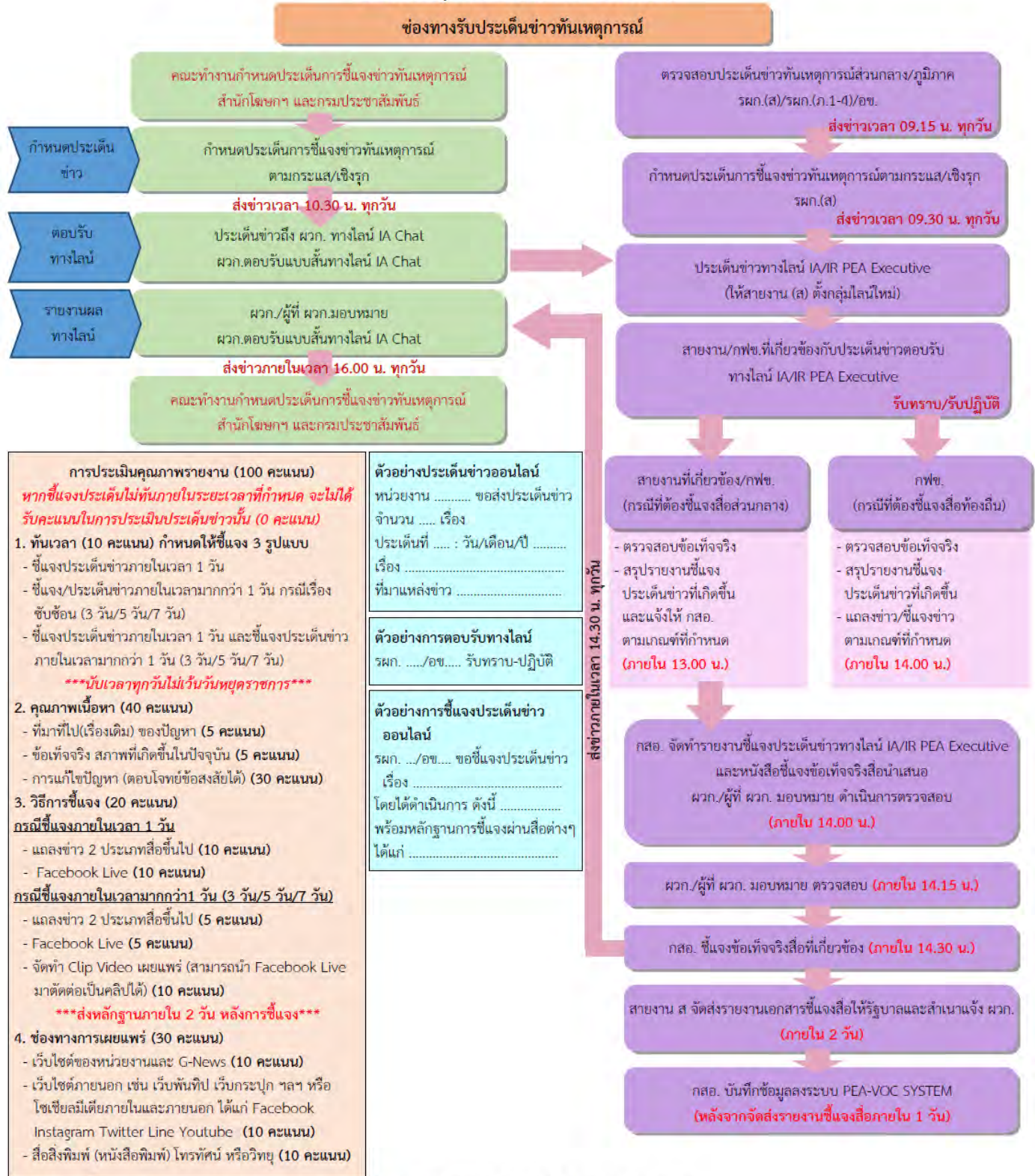




หมายเหตุ: ศปท. PEA ย่อมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)

กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 2) (ประเด็นข่าวจากกลุ่มไลน์ IA Chat : Issue Assign Chat / IR Chat: Issue Report Chat และจากกลุ่มไลน์ IA/IR PEA Executive)



- การประเมินคุณภาพรายงาน (100 คะแนน)**
หากชี้แจงประเด็นไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จะไม่ได้รับคะแนนในการประเมินประเด็นข่าวนั้น (0 คะแนน)
- ทันเวลา (10 คะแนน)** กำหนดให้ชี้แจง 3 รูปแบบ
 - ชี้แจงประเด็นข่าวภายในเวลา 1 วัน
 - ชี้แจง/ประเด็นข่าวภายในเวลามากกว่า 1 วัน กรณีเรื่องซับซ้อน (3 วัน/5 วัน/7 วัน)
 - ชี้แจงประเด็นข่าวภายในเวลา 1 วัน และชี้แจงประเด็นข่าวภายในเวลามากกว่า 1 วัน (3 วัน/5 วัน/7 วัน)

*****นับเวลาทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ*****
 - คุณภาพเนื้อหา (40 คะแนน)**
 - ที่มาที่ไป(เรื่องเดิม) ของปัญหา (5 คะแนน)
 - ข้อเท็จจริง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (5 คะแนน)
 - การแก้ไขปัญหา (ตอบโจทย์ข้อสงสัยได้) (30 คะแนน)
 - วิธีการชี้แจง (20 คะแนน)**
กรณีชี้แจงภายในเวลา 1 วัน
 - แลงข่าว 2 ประเภทสื่อขึ้นไป (10 คะแนน)
 - Facebook Live (10 คะแนน)

กรณีชี้แจงภายในเวลามากกว่า 1 วัน (3 วัน/5 วัน/7 วัน)

 - แลงข่าว 2 ประเภทสื่อขึ้นไป (5 คะแนน)
 - Facebook Live (5 คะแนน)
 - จัดทำ Clip Video เผยแพร่ (สามารถนำ Facebook Live มาตัดต่อเป็นคลิปได้) (10 คะแนน)

*****ส่งหลักฐานภายใน 2 วัน หลังการชี้แจง*****
 - ช่องทางการเผยแพร่ (30 คะแนน)**
 - เว็บไซต์ของหน่วยงานและ G-News (10 คะแนน)
 - เว็บไซต์ภายนอก เช่น เว็บพันทิป เว็บกระปุก ฯลฯ หรือโซเชียลมีเดียภายในและภายนอก ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line Youtube (10 คะแนน)
 - สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์) โทรทัศน์ หรือวิทยุ (10 คะแนน)

ตัวอย่างประเด็นข่าวออนไลน์

หน่วยงาน ขอส่งประเด็นข่าวจำนวน เรื่อง

ประเด็นที่ : วัน/เดือน/ปี

เรื่อง
ที่มาแหล่งข่าว

ตัวอย่างการตอบรับทางไลน์

รผก. /อช. รับทราบ-ปฏิบัติ

ตัวอย่างการชี้แจงประเด็นข่าวออนไลน์

รผก. /อช. ขอชี้แจงประเด็นข่าวเรื่อง

โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

พร้อมหลักฐานการชี้แจงผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่

การแลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อส่วนกลาง กรณีเหตุการณ์มีผลกระทบเป็นวงกว้าง แลงโดย ผวก. กรณีเรื่องอื่นทั่วไป แลงโดย รผก.(ส)
การแลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อท้องถิ่น กรณีเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ แลงโดย รผก.(ภ1-4) อช. ผวก. กฟช.ในพื้นที่

10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รผก./อส. (ยกเว้น รผก.(ภ1-4)	รผก.(ภ1-4)	อก.กท.	อผ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟผ. หน่วยงาน
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)										
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง									
1.2 การเข้าสู่ข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัด ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case Call Center ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของเรื่อง สำคัญ เร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. กรณี งานบริการ)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนย. ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. และ กฟพ. ในสังกัด ด้านบริการ)	-	-	-	-
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่อง ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA- VOC System)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนย. ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟพ. ในสังกัด ด้านบริการ)	-	-	-	-

10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รผก./อส. (ยกเว้น รผก.(ภ1-4)	รผก.(ภ1-4)	อก.กท.	อฝ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟผ. หน่วยงาน
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กท.	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนย. ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาค ด้านบริการ)	-	-	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียง ของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหาร จัดการเสียงของลูกค้า	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่อง ในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	

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

11. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟภ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (ม.ค. 2561 – ก.ย. 2562)	คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (ตั้งแต่ ต.ค. 2562 เป็นต้นไป)
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน ทำการ (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
			- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
			- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไป ทั้งหมด)	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด)
			- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียน ประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)	-	-	(ไม่ได้กำหนด)	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)

11. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เจริญประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟผ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561 (ม.ค. 2561 – ก.ย. 2562)	คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) (ตั้งแต่ ต.ค. 2562 เป็นต้นไป)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไข คำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา แรงดันไฟฟ้าและปัญหา ไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและ เงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อ ผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

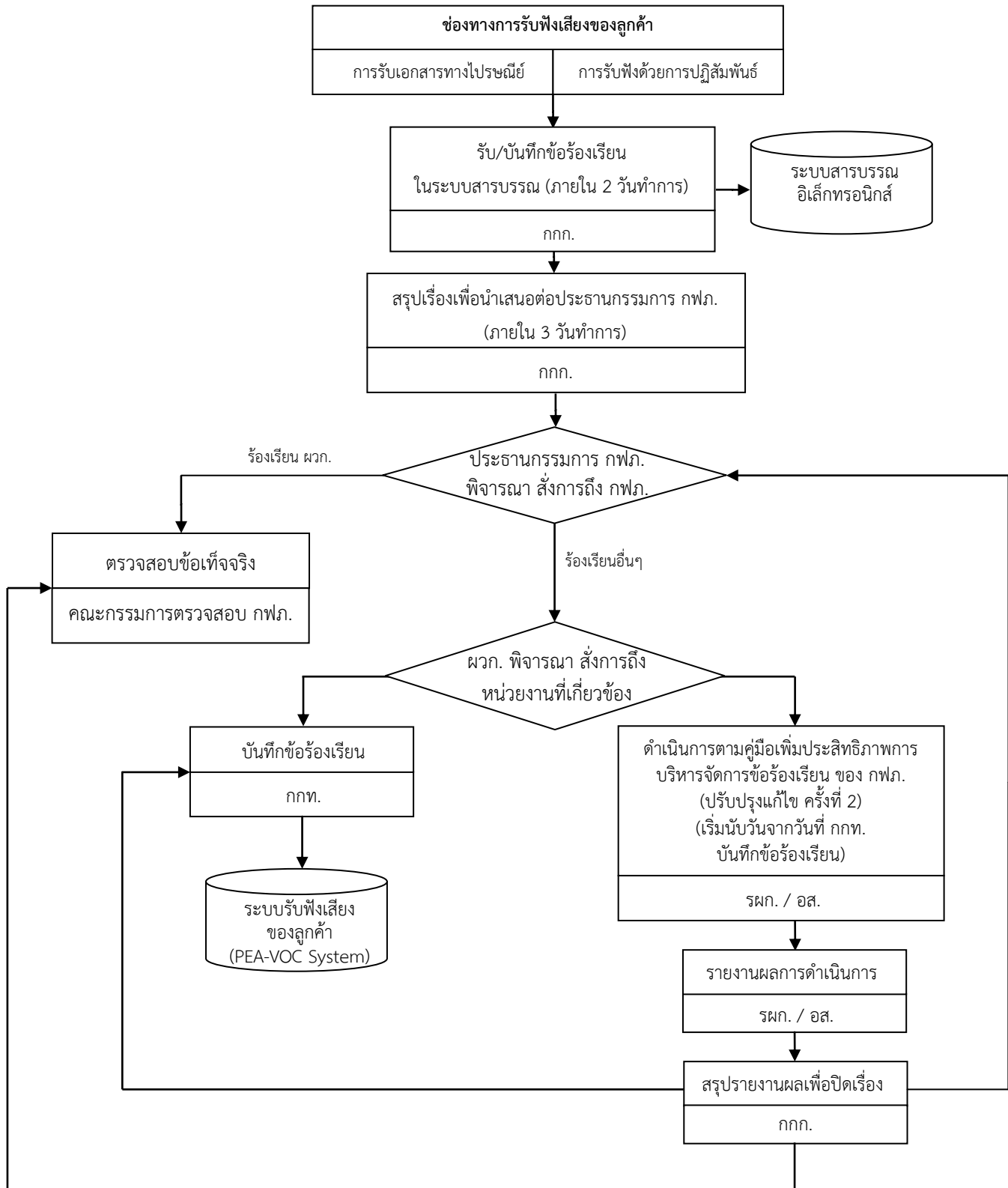
12. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

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

ภาคผนวก

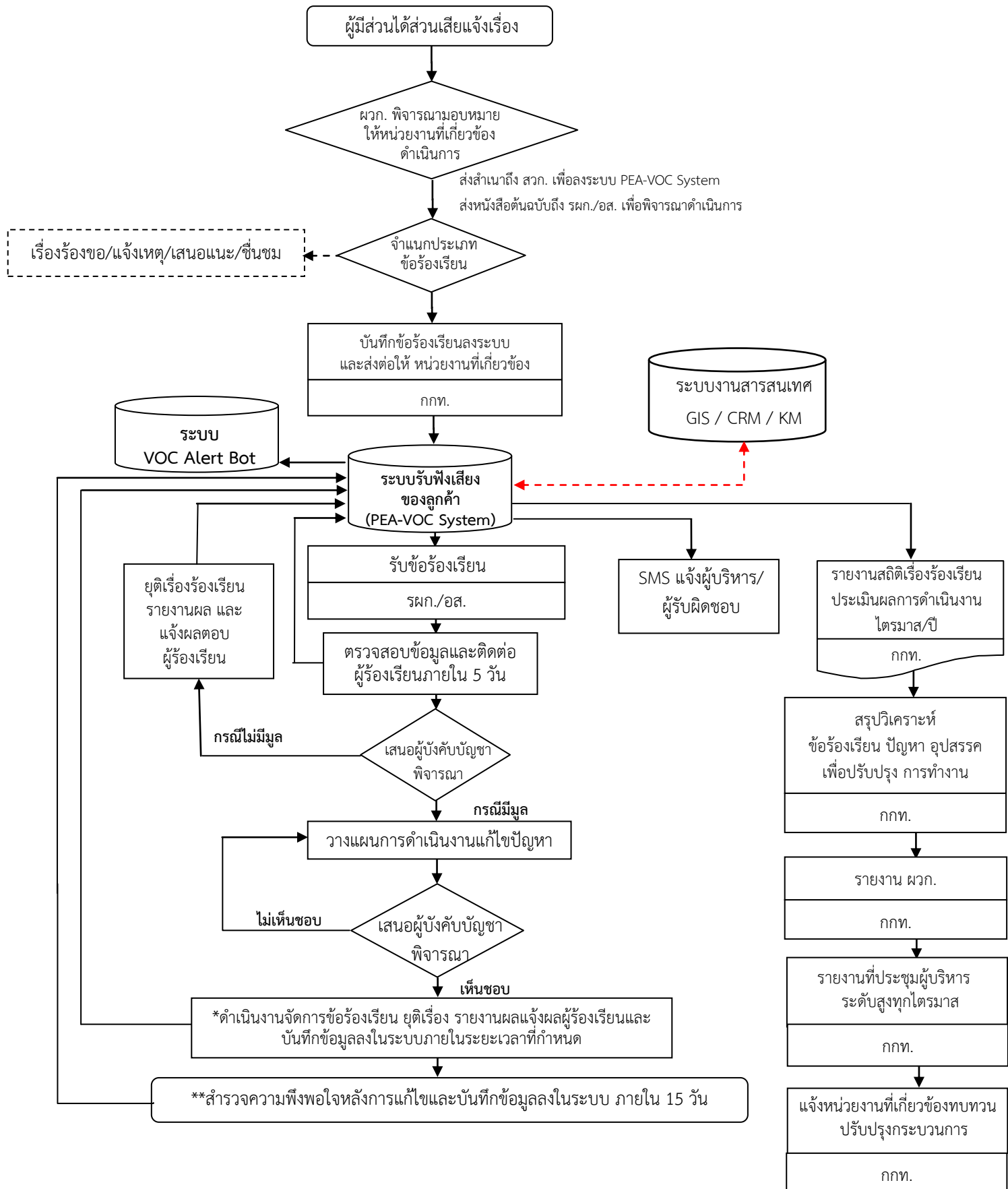
แผนผังกระบวนการจัดการ

แผนผังข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี เรียนประธานกรรมการ กฟภ.



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

แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ (ที่มาจาก ผวก.)

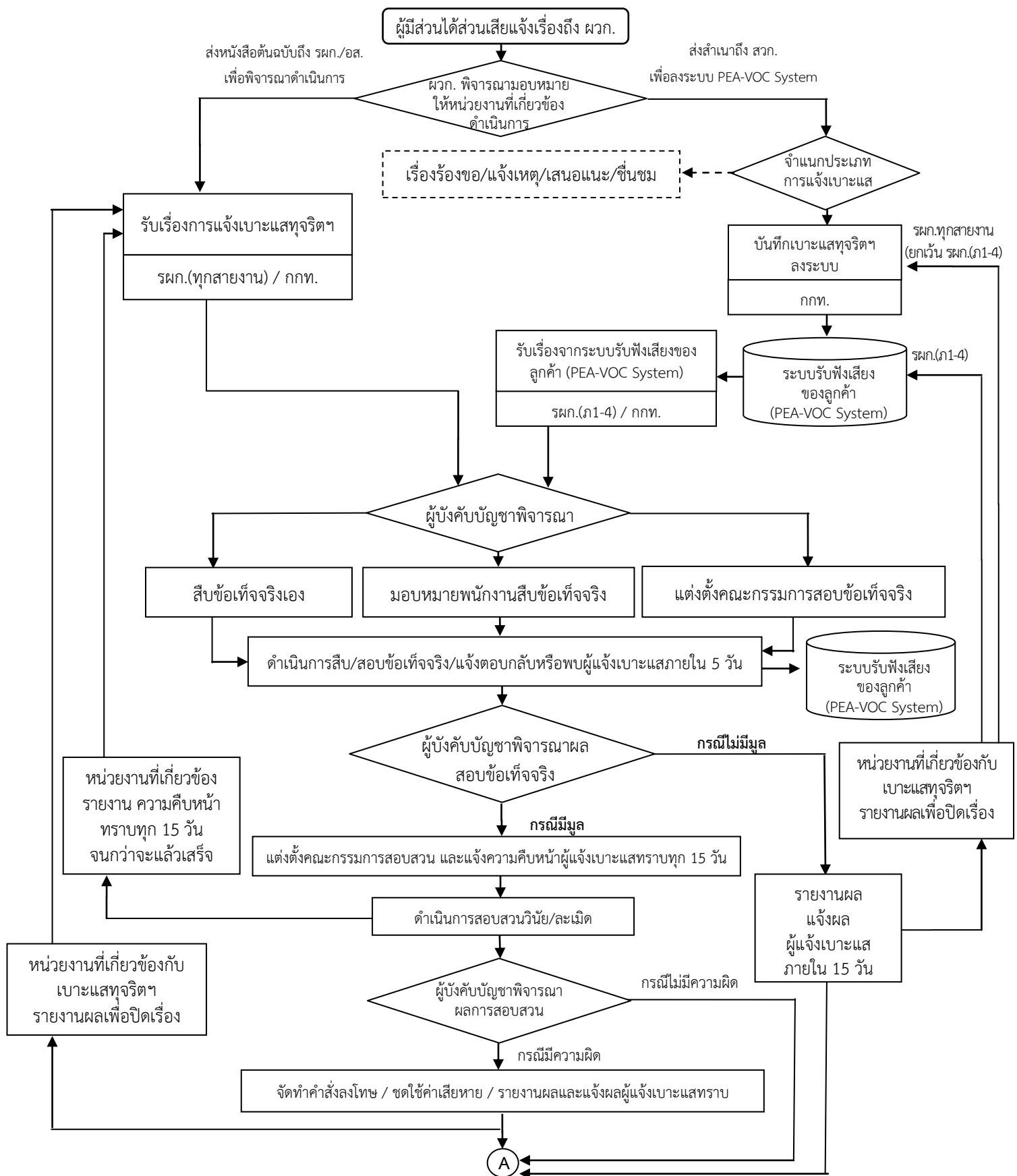


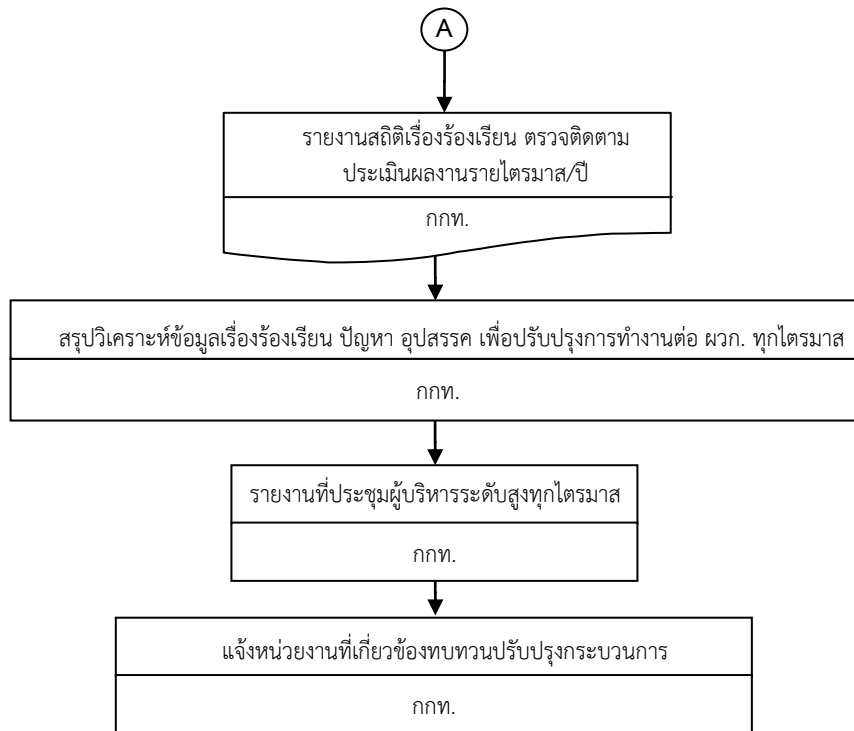
หมายเหตุ:

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

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

แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ที่มาจาก ผวก.)







การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

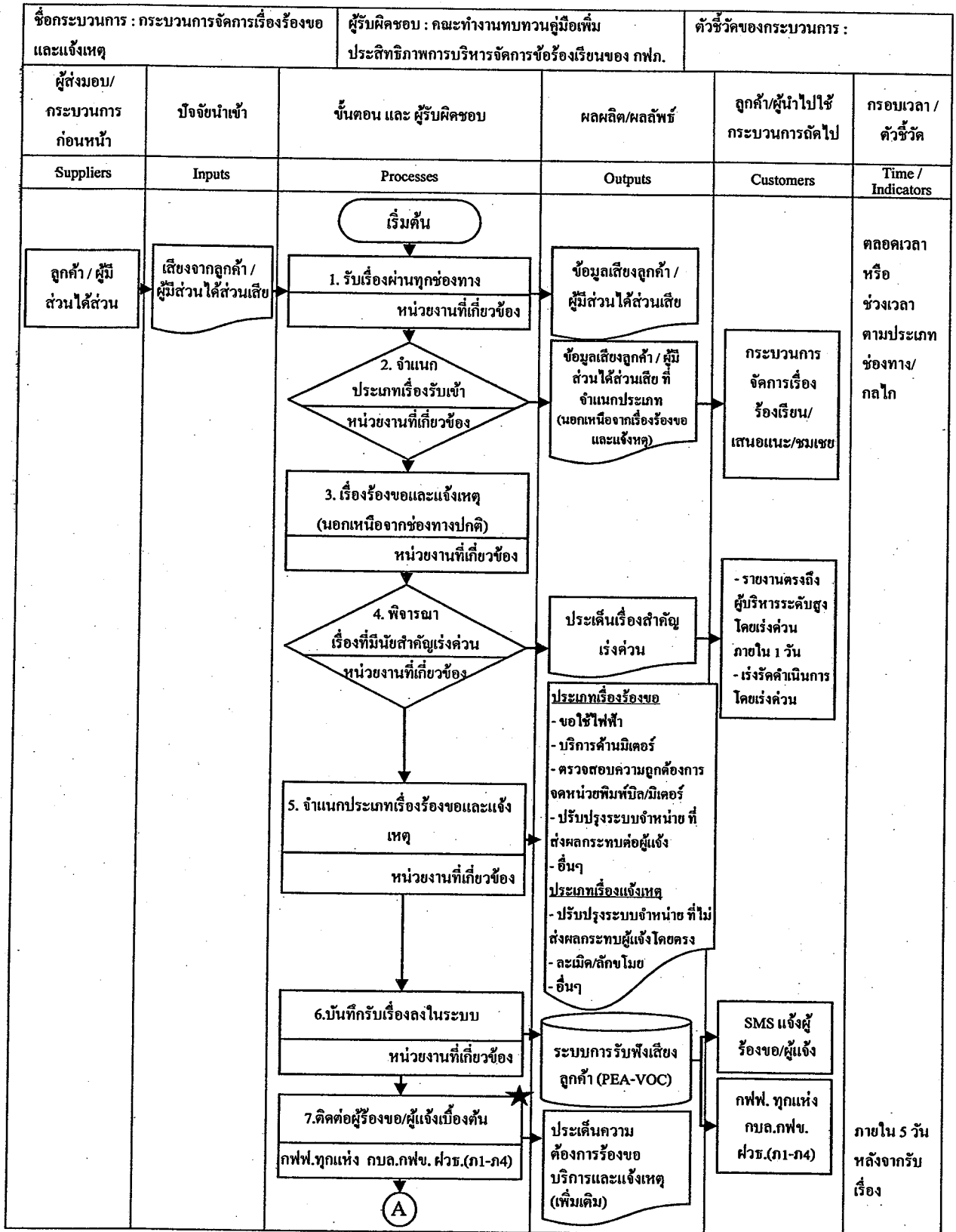
(.....)

ตำแหน่ง

/ /

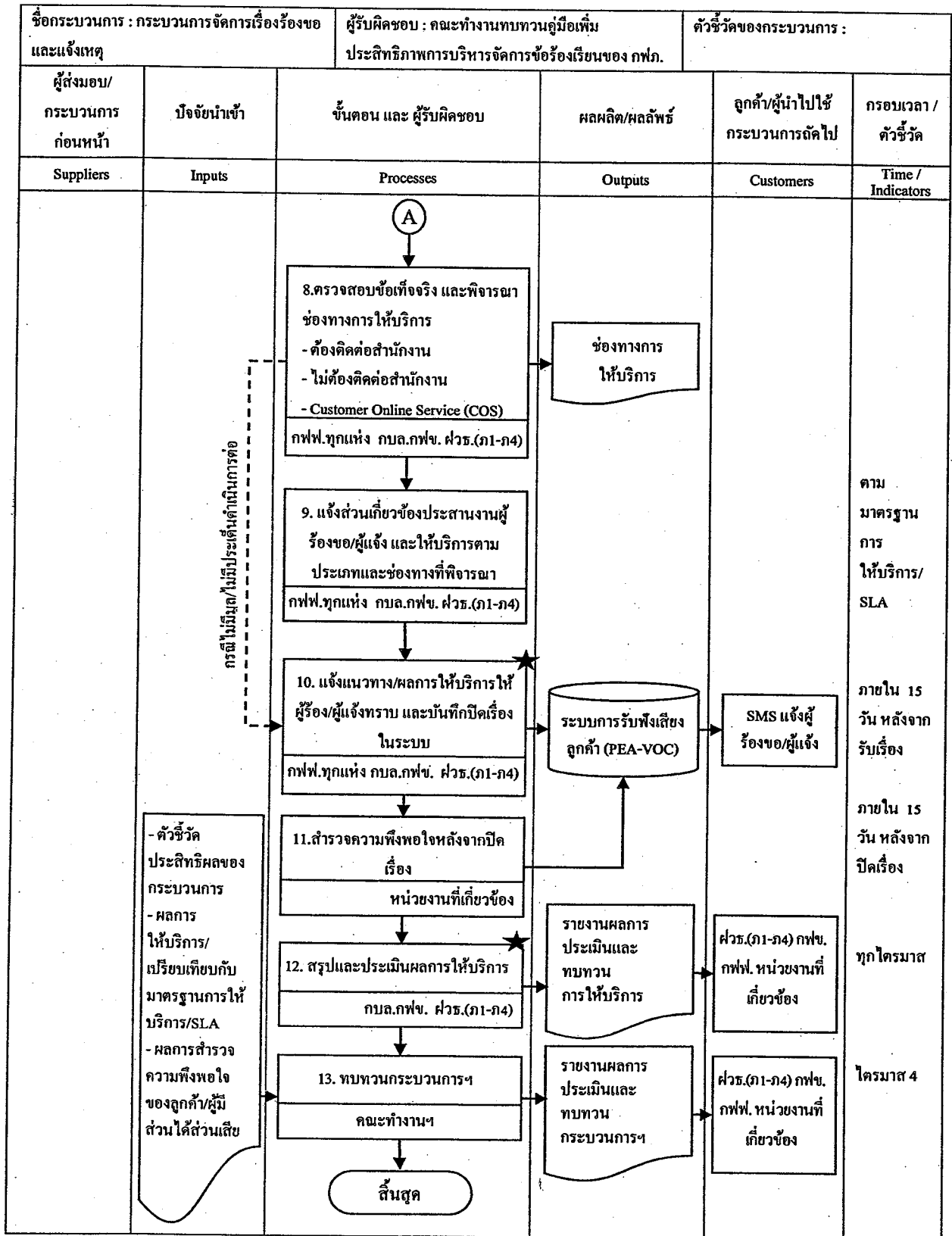
WI-CPN-xx

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



กระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่องผ่านทุกช่องทาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรูปแบบ และช่วงเวลาของประเภทช่องทางการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง/กลไกที่ กฟผ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆ

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

6.3 เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุตามคำนิยามที่กำหนด โดยกระบวนการตามวิธีปฏิบัตินี้ พิจารณาเฉพาะกรณีร้องขอและแจ้งเหตุ นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ

6.4 พิจารณาเรื่องที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า พิจารณาประเด็นร้องขอบริการและแจ้งเหตุที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน หากพิจารณาเข้าข่ายประเด็นที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ให้รายงานตรงถึงผู้บริหารระดับสูงโดยเร่งด่วน ภายใน 1 วัน และเร่งรัดดำเนินการโดยเร่งด่วน

6.5 จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังจากพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องรับเข้า และประเด็นที่มีนัยสำคัญแล้ว ให้พิจารณาประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ดังนี้

6.5.1 เรื่องร้องขอ

6.5.1.1 ขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และ
ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

6.5.1.2 บริการด้านมิเตอร์ ได้แก่ เพิ่ม ลด ย้าย และตัดฝาก

6.5.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของการจดหน่วยพิมพ์บิล หรือความ
เที่ยงตรงของมิเตอร์

6.5.1.4 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้แจ้ง เช่น เสาเอน ย้ายเสา ย้ายหม้อแปลง สายหย่อน ตัด
ต้นไม้ เป็นต้น

6.5.1.5 อื่นๆ

6.5.2 เรื่องแจ้งเหตุ

6.5.2.1 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้แจ้งโดยตรง

6.5.2.2 ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

6.5.2.3 ลักขโมยอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย

6.5.2.4 อื่นๆ

6.6 บันทึกการร้องลงในระบบ

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

6.7 ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น

กฟฟ. ทุกแห่ง รับเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า
(PEA-VOC System) และติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความ
ต้องการร้องขอบริการและแจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่อง พร้อม
ทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่
กฟฟ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้ กบล.กฟข. หรือ ผวธ. เป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง
เบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้ กฟฟ. ที่
เกี่ยวข้อง ผ่านระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.8 ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาช่องทางการให้บริการ

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากประเด็นร้องขอหรือแจ้งเหตุ ไม่มีมูลหรือไม่มีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้เสนอ ผจก. เพื่อปิดเรื่องตามขั้นตอน ที่ 10 ในกรณีมีมูลหรือมีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้พิจารณาช่องทางการให้บริการ โดยคำนึงถึงการเพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวของการให้บริการ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อจำกัดของช่องทางการให้บริการ ดังนี้

- 1) ต้องติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือธุรกรรมอื่นๆ ที่มีเหตุจำเป็นให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ
- 2) ไม่ต้องติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการ ประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น
- 3) Customer Online Service (COS) ในกรณีที่ กฟฟ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

6.9 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณา

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง โดยแนะนำผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณา ตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA ของแต่ละประเภทงานบริการ

6.10 แจ้งแนวทาง/ผลการให้บริการให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งทราบ และบันทึกปิดเรื่องในระบบ

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

6.11 ตรวจสอบความพึงพอใจหลังการให้บริการ

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

6.12 สรุปและประเมินผลการให้บริการ

กบล. ผวธ.(ภ1-ภ4) สรุปและประเมินผลการให้บริการ รายงานผลการ ประเมินและทบทวนการให้บริการ ทุกไตรมาส

6.13 ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอ

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ทุกไตรมาส 4 ของปี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องเสนอแนะ

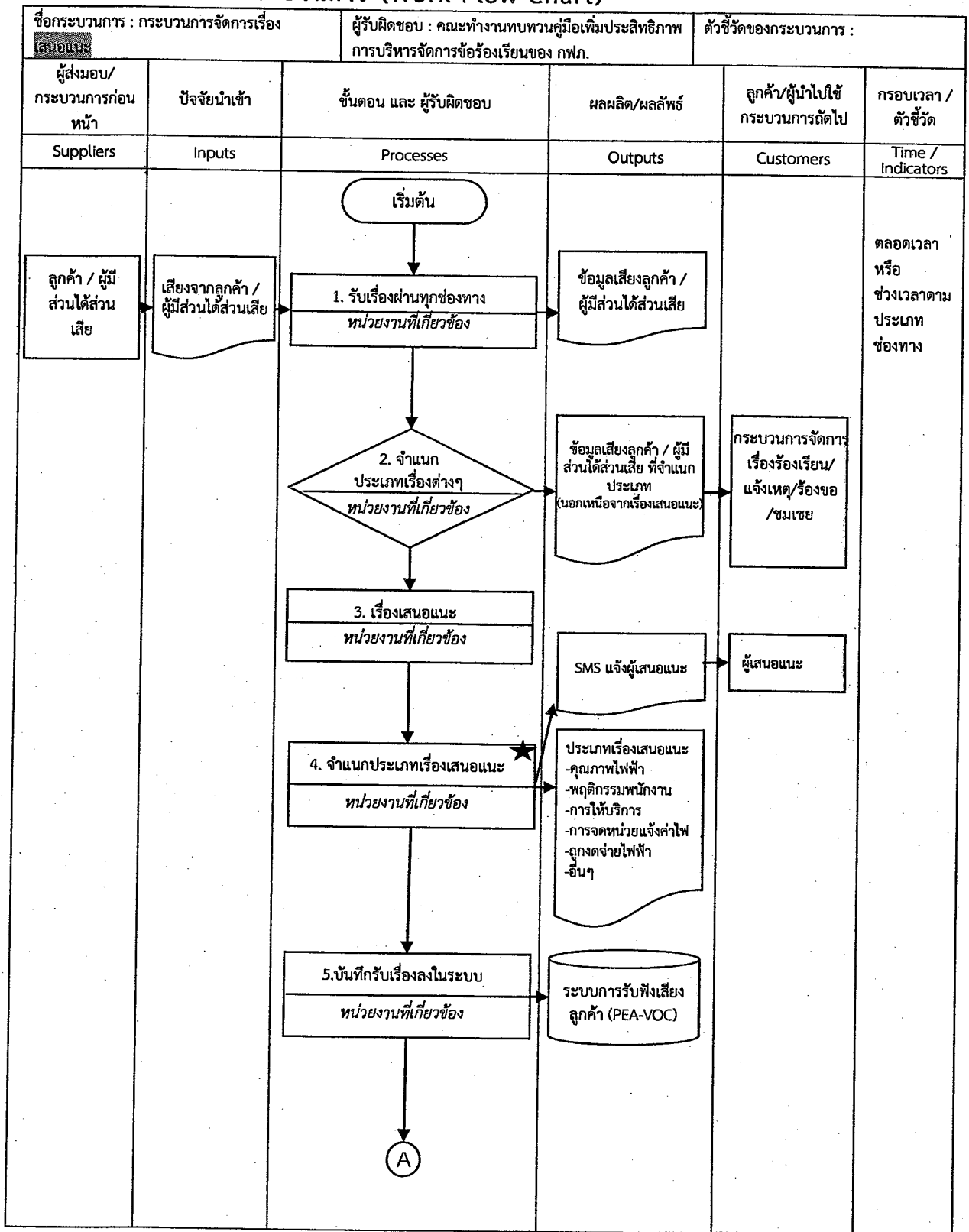
คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อ
ร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

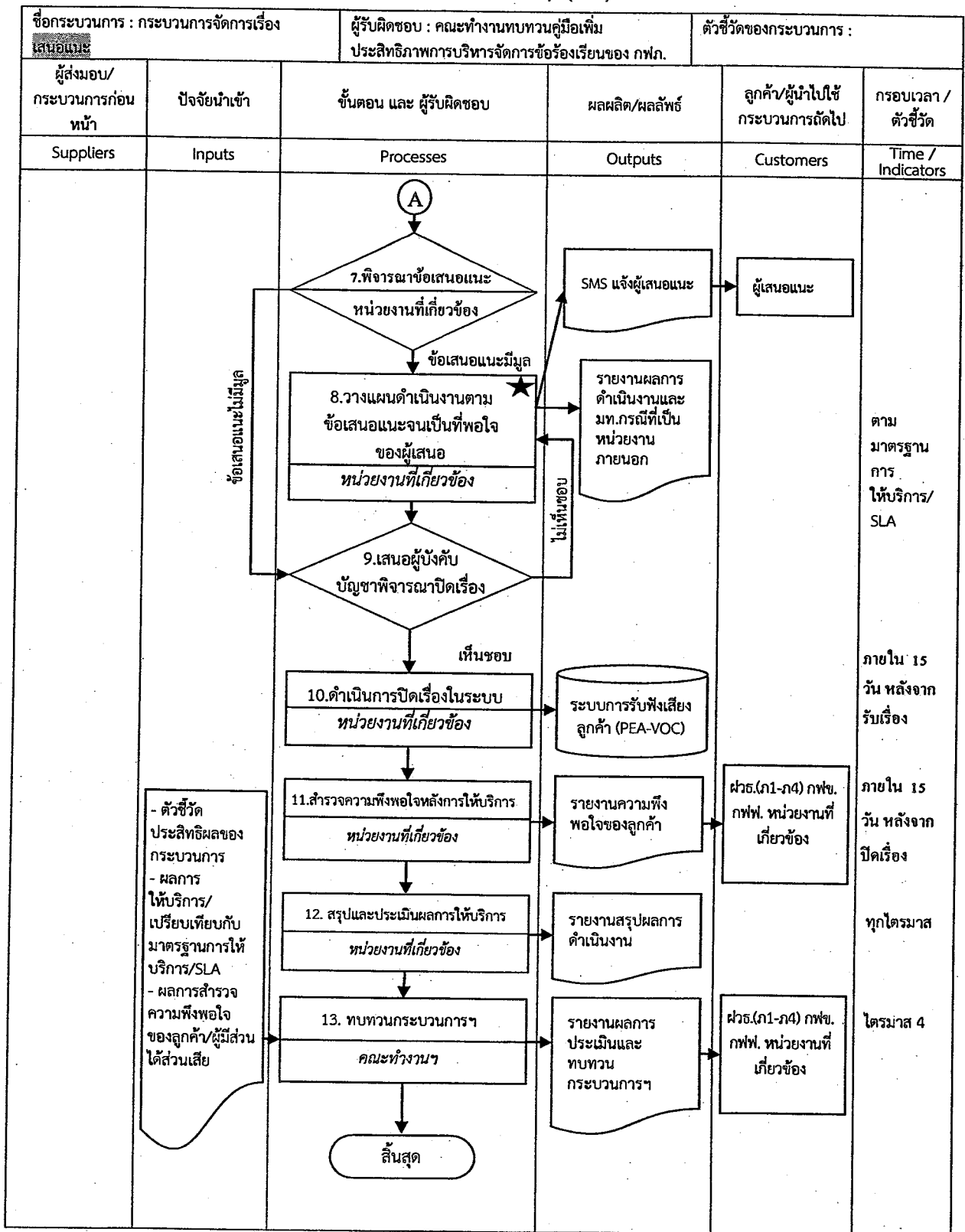
(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง

WI-CPN-xx

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

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

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ ชมเชย ออกจากเรื่องเสนอแนะ

6.4 จำแนกประเภทเรื่องเสนอแนะ ออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

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

6.5 บันทึกรับเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.6 พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องเสนอแนะว่ามีมูลมากน้อยเพียงใด

6.7 หากเรื่องเสนอแนะมีมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนและดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ แล้วรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

6.8 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาปิดเรื่อง

6.9 ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.10 สรุปรวความพึงพอใจหลังการให้บริการ และรายงานผลให้ ผวธ. (ภ1-ภ4) กฟช. กฟฟ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

6.11 สรุปรวและประเมินผลการให้บริการรายไตรมาส

6.12 คณะทำงานทบทวนคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายงานผลการประเมินและทบทวนกระบวนการฯ ให้ ผวธ. (ภ1-ภ4) กฟช. กฟฟ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

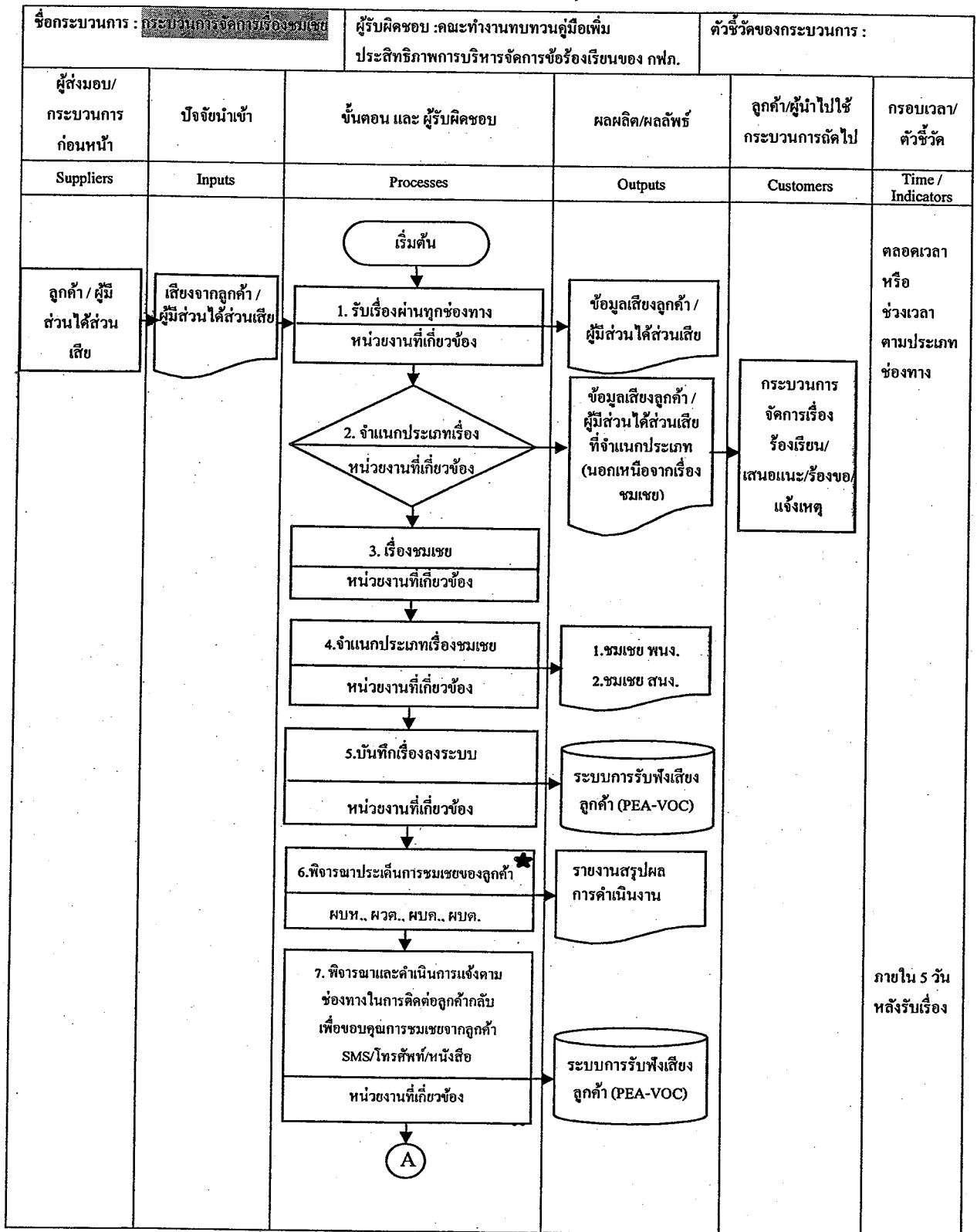
(.....)

ตำแหน่ง

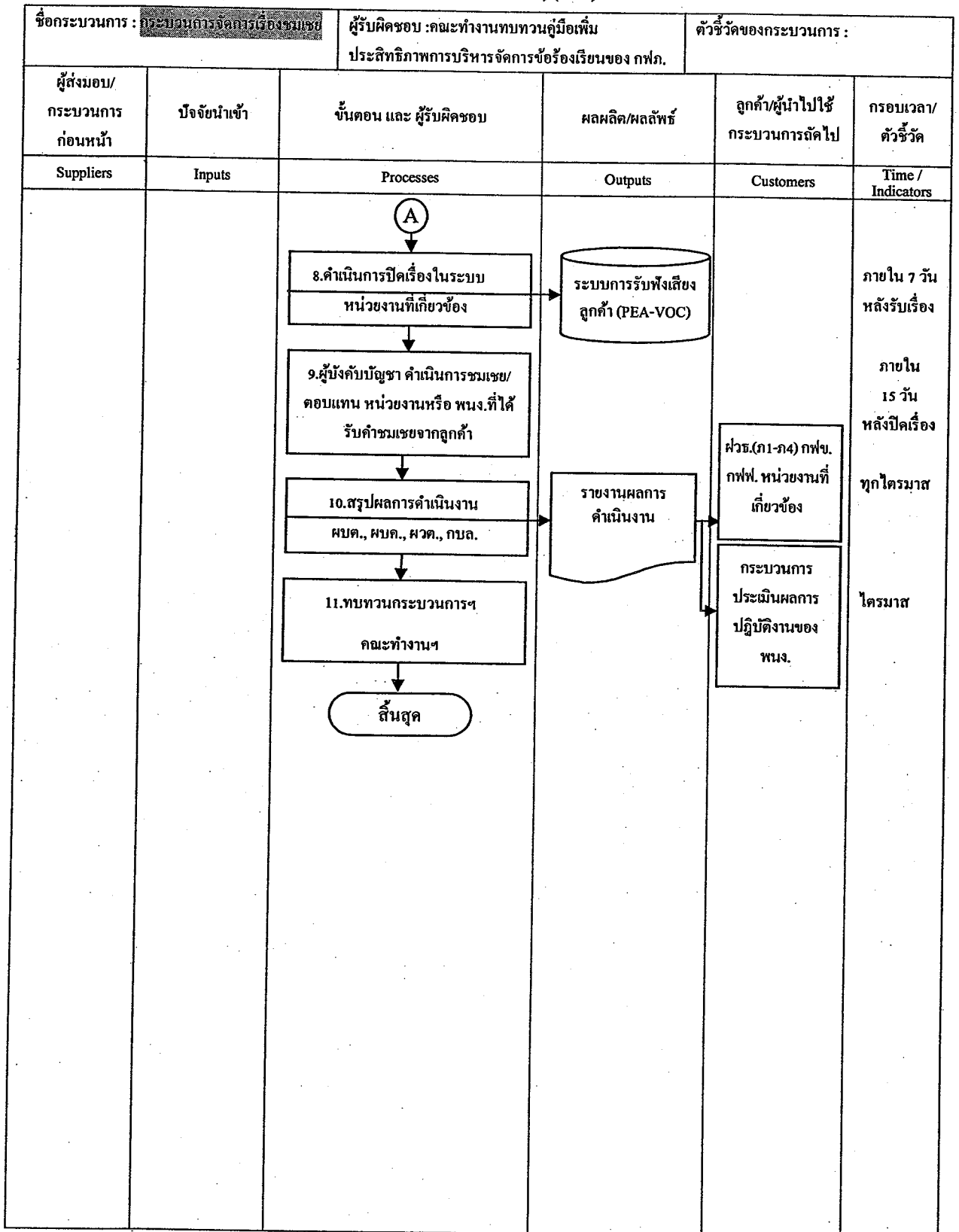
/ /

WI-CPN-xx

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)(ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทาง และขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

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

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ เสนอแนะ ออกจากเรื่องชมเชย

6.4 จำแนกประเภทเรื่องชมเชยออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- (1) ชมเชยพนักงาน
- (2) ชมเชยสำนักงาน

6.5 บันทึกเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอชมเชยทราบ

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

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

6.8 ดำเนินการปิดเรื่องชมเชยในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)

6.9 เสนอผู้บังคับบัญชา ดำเนินการชมเชย ตอบแทน พนง. ที่ได้รับ คำชมเชยจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำหนังสือเวียน ประกาศบนบอร์ด ประชาสัมพันธ์ และสำหรับ สนง. ที่ได้รับคำชมเชย ควรจัดทำหนังสือเวียนให้ ทุก กฟภ. ในสังกัด ของ กฟช. ทราบ

6.10 สรุปผลการดำเนินงาน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อมูล
ดังกล่าวใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนง.ต่อไป

6.11 คณะทำงานทบทวนคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับ
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการ

เขียนที่ :

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน :

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน ดังนี้

[illegible]

เอกสารแนบจำนวน.....ฉบับ ได้แก่

[illegible]

ลงชื่อผู้ร้องเรียน.....วันที่.....



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๑. กฟฟ. ที่มีคำร้อง.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System :		
เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
๒. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....		
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
๓. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
๔. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
๕. ช่องทางคำร้อง		
☐ ๑๑๒๙ PEA Call Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.๑๑๑๑.go.th)	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	
๖. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อนามสกุล.....		
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
๗. รายละเอียดคำร้อง :		
.....		
.....		
.....		
๘. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
๙. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
๑๐. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ		
ข้อสั่งการ		
.....		
.....		
กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : ๑. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการ หน่วยงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System		
๒. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		
๓. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง..... การดำเนินการแก้ไข..... การแก้ไขป้องกัน..... ผู้รายงาน.....วันที่.....
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....ผู้ชี้แจง.....
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่.....				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)..... กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					



แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

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

รหัสเรื่อง

วันที่

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง

เอกสารแนบจำนวน ฉบับ

การรักษาความลับ / เรื่องลับ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวป.

ถึง สรก.(ทุกสายงาน), สตภ., สวก., สกม. และ
เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๑ - ๖

เลขที่ กวป.(วอ) ๑๑๑ / ๒๕๖๒

วันที่ - ๕ ก.พ. ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งเวียนเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน รผก.(ทุกสายงาน), อส.ตภ., อส.วภ., อส.กม. และเลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๑ - ๖ (อผ.วภ.,
รฟ.วธ.(ภ๓), รฟ.ปบ.(ต.๑), อภ.ผส., อภ.ผท., หผ.ภท. กรบ.)

ตามที่อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๙ ม.ค. ๒๕๖๒ ให้นำเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานตามระบบ
SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ มาเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของ
สายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ (เอกสารแนบ) นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบ SEPA ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ
จึงขอแจ้งทุกสายงาน/สำนัก และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. สามารถ Download รายละเอียดคำจำกัดความและเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตาม
ระบบ SEPA ระดับสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๒ ได้ในระบบบริหารจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
(SharePoint) ที่ <http://sharepoint.pea.co.th/ldoc/SEPA>

- เกณฑ์วัดฯ และแบบฟอร์มการรายงาน

➢ รวม เกณฑ์ SEPA สายงาน 2562

➢ รวม คำจำกัดความเกณฑ์ SEPA สายงาน 2562

๒. ขอให้เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๑ - ๖ นำไฟล์แบบฟอร์มรายงานผลในแต่ละ
เกณฑ์วัดที่เกี่ยวข้องลงในระบบ SharePoint (Upload) ที่

<http://sharepoint.pea.co.th/ldoc/SEPA>

- เกณฑ์วัดฯ และแบบฟอร์มการรายงาน

- แบบฟอร์มรายงานผล

➢ (เลือกไฟล์เตอร์ที่เกี่ยวข้อง และ Upload ไฟล์แบบฟอร์มฯ ลงระบบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางทวีติยา จรุงธนะกิจ)

อผ.นย.

กวป. ผวอ.

โทร. ๕๗๗๓

หัวข้อวัด	พหุวิธีวัด (ร้อยละ)	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าสัมประสิทธิ์					ผู้ประเมิน	ความถี่ในการรายงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5				
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด											
3.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชี้แจง และข้อเสนอแนะ) ปี 2561 แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3											
3.2.2 การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) -เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร -ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 28 ก.พ. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-001	
3.2.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) -สื่อมวลชน -สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Twitter, IG, YouTube เป็นต้น -Website PEA /email -Mobile App -Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สนบ. (www.1111.go.th)	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 28 ก.พ. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-001	
3.3 วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง จากข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชี้แจง และข้อเสนอแนะ) ปี 2562 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส											
3.3.2 การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) -เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร -ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	ผลการวิเคราะห์ และ แบบฟอร์ม VOC-60-001	
3.3.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) -สื่อมวลชน -สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Twitter, IG, YouTube เป็นต้น -Website PEA /email -Mobile App -Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สนบ. (www.1111.go.th)	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	ผลการวิเคราะห์ และ แบบฟอร์ม VOC-60-001	
3.4 ระดับความพึงพอใจการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ร้อยละ	3	80	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	แบบฟอร์ม VOC-60-002	

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค้ำเกณฑ์วัด					ผู้ประเมิน	ความถี่ในการรายงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
3.5 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2562										
3.5.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านคุณภาพไฟฟ้าและบริการของลูกค้า ประเมินจากผลการศึกษาด้านโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดปี 2562	ร้อยละ	2	รอค่าเป้าหมาย					คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.5.2 ความภักดีโดยรวมของลูกค้า ประเมินจากผลการศึกษาด้านโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดปี 2562	ร้อยละ	2	รอค่าเป้าหมาย					คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.8 สรุปข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (inputs) ในกระบวนการกำหนดและบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สาขา ก และ ข										
3.8.4 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความปลอดภัย	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 30 เม.ย. 2562	รณก. (วศ) ผ.ค.	รายปี	
- คณะกรรมการทบทวนไม่ปลอดภัยในระบบไฟฟ้าของ กฟผ. ต่อผู้ไฟฟ้า										
3.11 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระดับ	5	ไม่มีการนำเสียงลูกค้ามาใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ หรือทบทวนข้อบกพร่องที่กำหนด 20 วัน	มีการนำเสียงลูกค้ามาใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และ ทบทวนช้ากว่ากำหนด 15 วัน	มีการนำเสียงลูกค้ามาใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และ ทบทวนช้ากว่ากำหนด 10 วัน	มีการนำเสียงลูกค้ามาใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และ ทบทวนช้ากว่ากำหนด 5 วัน	มีการนำเสียงลูกค้ามาใช้ในการทบทวนกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และ ทบทวนตามกำหนด 30 ก.ย. 2562	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	
3.15 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2562										
3.15.2 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนภาพรวม กฟผ. ปี 2562 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน รายงานผู้บริหารระดับสูง และแจ้งสายงานที่เกี่ยวข้อง ทุกไตรมาส	ระดับ	3	ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือส่งช้ากว่ากำหนด 20 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 15 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 10 วัน	ส่งช้ากว่ากำหนด 5 วัน	ส่งตามกำหนด 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส	
3.17 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า										
3.17.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	5	มีการจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	85	90	95	100	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายปี	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวก.
เลขที่ กฟผ.(ณค) 377/2562

ถึง รผก. ทุกท่าน และ สกม.
วันที่ - 8 พ.ค. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ผวก. กฟผ. ประจำปี 2562

เรียน รผก. ทุกท่าน และ อส.กม.

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

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

1. กำหนดผู้รับผิดชอบ ตามเอกสารแนบ 1
2. ให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนสะสม กำหนดส่งภายใน 10 วัน
หลังสิ้นเดือน โดยแนบ File Word จัดส่งทาง <ftp://followup.pea.co.th> เท่านั้น เฉพาะเดือน
ม.ค. - เม.ย. 2562 ให้รายงานฯ ภายในวันที่ 27 พ.ค. 2562 (คู่มือการใช้ระบบฯ ตามเอกสารแนบ 2)
และสำเนาปะหน้าแจ้งฝ่ายเลขานุการฯ (อก.วป.)
3. ตัวอย่างการรายงานฯ และแบบฟอร์มการรายงานฯ แยกแต่ละสายงาน โดย Download
ทาง <ftp://followup.pea.co.th> เท่านั้น และแนบตัวอย่างการรายงานฯ มาด้วยแล้ว ตามเอกสารแนบ 3
4. ให้คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ ผวก. กฟผ. (อผ.พช. เป็นประธานฯ)
ติดตาม สรุปและรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานฯ นำเสนอในการประชุมผู้บริหารระดับสูงทุกเดือน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผวก.

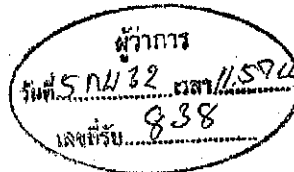
หมายเหตุ: Download หนังสือแผนฯ ผวก. ประจำปี 2562 ได้ทางระบบ Intranet.pea.co.th > เกี่ยวกับพนักงาน >
ข้อมูลนโยบายและแผนงานต่างๆ > แผนการดำเนินงาน ผวก. กฟผ. ประจำปี 2562

● KE4 Good Governance

แผนการดำเนินการ		ผู้รับผิดชอบ
KE4-1	พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ในการกระบวนการทำงาน เพื่อความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	รผก.(วก)
KE4-2	พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	รผก.(วก)
KE4-3	ส่งเสริมกิจกรรมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม และค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรมความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริต	รผก.(วก)
KE4-4	ส่งเสริมกิจกรรมให้คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	รผก.(วก)
KE4-5	ส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้การประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์หลัก หรือที่มีวงเงินงบประมาณสูง ดำเนินการตามรูปแบบของข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact)	รผก.(อ)
KE4-6	ยกระดับการพัฒนา และขยายผลระบบบริหารงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างยั่งยืนโดยให้การดำเนินงานที่โปร่งใสเป็นพื้นฐานของกระบวนการทำงาน (In Process)	รผก.(วก)
KE4-7	พัฒนากระบวนการงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การต่อต้านการทุจริต และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อเสนอขอรับรางวัลจากองค์กรระดับประเทศ	รผก.(วก)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



ฝ่ายงานผู้ว่าการ
เลขที่รับ 591 วันที่ 20/1/19
สำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 591 วันที่ 20/1/19
สำนักรองผู้ว่าการ
ประจำสำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 591
วันที่ 5 ก.พ. 2562

จาก กทท. ถึง ผวก.
เลขที่ กทท.(ปส) 138 /2562 วันที่ 29 มกราคม 2562
เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ประจำปี 2561
เรียน อผ.วก. ผ่าน รผ.วก.(ค) *ค.ผ.ว. 1 ก.พ. 62*

1. เรื่องเดิม

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

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

2. ข้อเท็จจริง

2.1 การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (เอกสารแนบ 2)

2.1.1 จำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1-4 /2561

- 1) มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 4,246 เรื่อง โดย ภาค 4 เป็นภาคที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ มีข้อร้องเรียนจำนวน 1,198 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.21 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
- 2) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน มีจำนวน 4,236 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.76 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยภาค 4 สามารถดำเนินการได้มากที่สุด
- 3) ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน มีจำนวน 3,196 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75.27 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยภาค 4 สามารถดำเนินการได้มากที่สุด
- 4) มีจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง IA/IR chat ทั้งสิ้น 33 เรื่อง

ประเภทการร้องเรียน		การตอบสนองต่อการร้องเรียนของหน่วยงาน			
ลำดับ	ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองภายใน 30 วัน	จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองภายใน 30 วัน	จำนวนข้อร้องเรียนที่ตอบสนองภายใน 30 วัน
1	1129 PEA Call Center (Code C)	2,436 เรื่อง	1,789 เรื่อง (ร้อยละ 73.44)	2,431 เรื่อง (ร้อยละ 99.79)	5 เรื่อง (ร้อยละ 0.21)
2	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (Code I)	254 เรื่อง	190 เรื่อง (ร้อยละ 74.80)	254 เรื่อง (ร้อยละ 100)	-
3	พนักงาน กฟผ. บันทึกข้อมูลโดยตรงและลูกค้าบันทึกทาง Internet ของ กฟผ. (Code I Internet)	1,556 เรื่อง	1,217 เรื่อง (ร้อยละ 78.21)	1,551 เรื่อง (ร้อยละ 99.68)	5 เรื่อง (ร้อยละ 0.32)
รวมทั้งสิ้น		4,246 เรื่อง	3,196 เรื่อง (ร้อยละ 75.27)	4,236 เรื่อง (ร้อยละ 99.76)	10 เรื่อง (ร้อยละ 0.24)

หมายเหตุ* : จำนวนและร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน นำจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมาใช้ในการคำนวณด้วย

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

2.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

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

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

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

2.1.3 ค่าเฉลี่ยในการตอบสนองข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

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

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในการตอบสนองข้อร้องเรียนทุกประเภท 13 วัน

2.1.4 ขัอร้งเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ PEA-VOC System)

1) จันวนขัอร้งเรียน แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

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

โดยสรุปจันวนขัอร้งเรียนด้านงานบริการในภาพรวมขององค์กร ในปี 2561 เพิ่มขึ้น จากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 15.10

2) จันวนขัอร้งเรียน แบ่งตามประเภทขัอร้งเรียน เปรียบเทียบ ปี 2560 - 2561

ประเภทขัอร้งเรียน	จันวนขัอร้งเรียน ปี 2560 (เร่อง)	จันวนขัอร้งเรียน ปี 2561 (เร่อง)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (%)
คุณภาพไฟฟ้า	1,620	1,692	เพิ่มขึ้น 4.44
การให้บริการ	879	1,116	เพิ่มขึ้น 26.96
พฤติกรรมพนักงาน	442	443	เพิ่มขึ้น 0.23
จดหน่วย/พิมพ์บิล	313	365	เพิ่มขึ้น 16.61
การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	315	407	เพิ่มขึ้น 29.21
อื่นๆ	120	223	เพิ่มขึ้น 85.83
รวม	3,689	4,246	เพิ่มขึ้น 15.10

หมายเหตุ : ประเภทอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ และนอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน จดหน่วย/พิมพ์บิล และการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุเข้า

3) พื้นที่ที่มีจันวนขัอร้งเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก (ในภาพรวมทั้งองค์กร)

เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

ปี 2560					ปี 2561			
อันดับ	พื้นที่	ประเภท	จันวนขัอร้งเรียน (เร่อง)	เฉลี่ย (เร่อง)	อันดับ	พื้นที่	ประเภท	จันวนขัอร้งเรียน (เร่อง)
1	กฟภ.2	กฟภ. เมืองพัทยา	106	2.87	กฟภ.1	กฟภ. ปทุมธานี 2		115
2	กฟภ.1	กฟอ. องครักษ์	104	2.82	กฟภ.1	กฟจ. อยุธยา		90
3	กฟภ.2	กฟจ. พิษณุโลก	77	2.09	กฟภ.3	กฟอ. หาดใหญ่		83
4	กฟภ.2	กฟจ.ชลบุรี	73	1.98	กฟภ.1	กฟภ.รังสิต		78
	กฟภ.2	กฟจ. อุบลราชธานี	73	1.98				

ลำดับ รายการ	ปี 2560				ปี 2561			
	เขต	กฟภ.	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ค่าเฉลี่ย	เขต	กฟภ.	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ค่าเฉลี่ย
5	กฟภ.1	กฟจ.อยุธยา	68	1.84	กฟน.1	กฟจ.ลำปาง	70	1.65
6	กฟน.1	กฟจ.ลำพูน	67	1.82	กฟภ.3	กฟจ.นครปฐม	64	1.51
7	กฟต.1	กฟอ.ท่ามะแซ	61	1.65	กฟต.2	กฟอ. เกาะสมุย	62	1.46
8	กฟภ.3	กฟจ.นครปฐม	56	1.52	กฟน.1	กฟอ.หาดใหญ่	61	1.44
9	กฟต.2	กฟจ. นครศรีธรรมราช	53	1.44	สำนักงานใหญ่		59	1.39
10	กฟน.1	กฟจ.เชียงราย	52	1.41	กฟน.1	กฟอ.สันทราย	55	1.3
					กฟน.3	กฟจ. นครสวรรค์	55	1.3

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

4) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุด (แบ่งตามเขต) เปรียบเทียบ ปี 2560 - 2561

ปี 2560			ปี 2561	
กฟภ.	กฟภ.	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	กฟภ.	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)
ภาค 1				
กฟน.1	กฟจ.ลำพูน (คุณภาพไฟฟ้า)	54	กฟจ.ลำปาง (คุณภาพไฟฟ้า)	37
กฟน.2	กฟจ.พิษณุโลก (การให้บริการ)	77	กฟจ.น่าน (คุณภาพไฟฟ้า)	14
กฟน.3	กฟจ.นครสวรรค์ (คุณภาพไฟฟ้า)	15	กฟจ.นครสวรรค์ (คุณภาพไฟฟ้า)	19
ภาค 2				
กฟอ.1	กฟอ.นาคำ (คุณภาพไฟฟ้า)	29	กฟจ.ขอนแก่น (การจดหน่วย/พิมพ์บิล)	10
กฟอ.2	กฟจ.อุบลราชธานี (คุณภาพไฟฟ้า)	17	กฟจ.อุบลราชธานี (การให้บริการ)	21
กฟอ.3	กฟจ.ชัยภูมิ (คุณภาพไฟฟ้า)	6	กฟจ.นครราชสีมา 3 (คุณภาพไฟฟ้า)	7
ภาค 3				
กฟภ.1	กฟอ.องครักษ์ (พฤติกรรมพนักงาน)	88	กฟพ.ปทุมธานี 2 (คุณภาพไฟฟ้า)	83
กฟภ.2	กฟภ.เมืองพิจิตร (คุณภาพไฟฟ้า)	33	กฟภ.เมืองพิจิตร (คุณภาพไฟฟ้า)	17
กฟภ.3	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	15	กฟจ.นครปฐม (คุณภาพไฟฟ้า)	18
ภาค 4				
กฟต.1	กฟอ.ท่ามะแซ (คุณภาพไฟฟ้า)	25	กฟอ.ท่ามะแซ (คุณภาพไฟฟ้า)	29
กฟต.2	กฟจ.นครศรีธรรมราช (พฤติกรรมพนักงาน)	34	กฟอ.เกาะสมุย (การให้บริการ)	28
กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่ (การให้บริการและ พฤติกรรมพนักงาน)	8	กฟอ.หาดใหญ่ (การให้บริการ)	23

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

5) พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก (แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน)
เปรียบเทียบ ปี 2560 - 2561

ปี 2560					ปี 2561		
ประเภทข้อร้องเรียน	อันดับ	หน่วยงาน	พื้นที่ละ	ค่าเฉลี่ย	หน่วยงาน	พื้นที่ละ	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพไฟฟ้า	1	กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.ลำพูน	พื้นที่ละ 54	1.46	กฟฟ.ปทุมธานี 2	83	1.95
	2	กฟจ.อุบลราชธานี	17	1.19	กฟจ.อยุธยา	63	1.48
	3	กฟจ.อยุธยา, กฟจ.เชิงรายน	พื้นที่ละ 42	1.14	กฟอ.สันทราย, กฟจ.ลำปาง	พื้นที่ละ 37	0.87
การให้บริการ	1	กฟจ.พิษณุโลก	26	0.70	กฟอ.เกาะสมุย	28	0.66
	2	กฟภ.เมืองพัทยา	22	0.60	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	25	0.59
	3	กฟอ.ท่าแซะ	21	0.57	กฟอ.หาดใหญ่, กฟอ.หาดใหญ่	พื้นที่ละ 23	0.54
จดหน่วย/พิมพ์บิล	1	กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์	19	0.52	กฟอ.ชัยบุรี	14	0.33
	2	กฟฟ.บึง	14	0.38	กฟฟ.รังสิต	13	0.31
	3	กฟฟ.รังสิต, กฟอ.โพธาราม, กฟจ.นครปฐม	พื้นที่ละ 11	0.30	กฟอ.หาดใหญ่	12	0.28
พฤติกรรมพนักงาน	1	กฟอ.องครักษ์	88	2.39	กฟอ.หาดใหญ่	10	0.24
	2	กฟจ.นครศรีธรรมราช	34	0.92	สำนักงานใหญ่	9	0.21
	3	กฟอ.ภาชี	10	0.27	กฟจ.นครปฐม	8	0.19
การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	1	กฟจ.ปทุมธานี	18	0.49	กฟจ.สมุทรสาคร	15	0.35
	2	กฟจ.พิษณุโลก	16	0.43	กฟจ.นครสวรรค์	14	0.33
	3	กฟจ.นครปฐม	14	0.38	กฟจ.เชียงใหม่	13	0.31
อื่นๆ	1	กฟภ.เมืองพัทยา	23	0.62	สำนักงานใหญ่	20	0.47
	2	สำนักงานใหญ่	13	0.35	กฟอ.ชัยบุรี	13	0.31
	3	กฟจ.อุตรธานี	9	0.24	กฟภ.เมืองพัทยา	11	0.26

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562

6) การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

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

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (30 วัน) ในปี 2561 ดีขึ้นกว่าปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 0.38

2.2 การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ (จาก สปท. PEA)

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

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

โดยภาคที่มีจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบมากที่สุดคือ ภาค 4 จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบทั้งหมด

2.2.2 การแจ้งเบาะแสที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 62 เรื่อง

2.2.3 การแจ้งเบาะแสที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว มีจำนวน 22 เรื่อง

จากการสืบข้อเท็จจริงจากการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้วพบว่า เบาะแสทุจริต มีมูลจำนวน 7 เรื่อง และ ไม่มีมูล จำนวน 15 เรื่อง

1) จำนวนการแจ้งเบาะแส แบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

พื้นที่	จำนวนการแจ้งเบาะแส ปี 2560 (เรื่อง)	จำนวนการแจ้งเบาะแส ปี 2561 (เรื่อง)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)
ภาค 1	20	13	ลดลง 35
ภาค 2	10	17	เพิ่มขึ้น 70
ภาค 3	18	19	เพิ่มขึ้น 5.56
ภาค 4	6	21	เพิ่มขึ้น 250
สำนักงานใหญ่	6	13	เพิ่มขึ้น 116.67
สอ.กฟภ.	-	1	-
รวม	60	84	เพิ่มขึ้น 40

โดยสรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ ในภาพรวมขององค์กร ในปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 40

2) จำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ เปรียบเทียบ ปี 2560 – 2561

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2562)

	จำนวนร้องเรียน เบาะแส (เรื่อง)	จำนวนการแจ้งเบาะแส ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว โดยกองอำนวยการ ควบคุมการครองชีพ	จำนวนการแจ้งเบาะแส ที่ยังอยู่ระหว่างการ ตรวจสอบ
ปี 2560	60	17 (คิดเป็นร้อยละ 28.33)	43 (คิดเป็นร้อยละ 71.67)
ปี 2561	84	22 (คิดเป็นร้อยละ 26.19)	62 (คิดเป็นร้อยละ 73.81)
อัตราการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้นร้อยละ 40	ลดลงร้อยละ 2.14	เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.14

โดยสรุปประสิทธิภาพการตอบสนองการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบในปี 2561 ลดลงจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 2.14

จากข้อเท็จจริงข้างต้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่า

1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งด้านงานบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา อาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้
 - การเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น ได้แก่ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet และ Mobile Application
 - สภาพภูมิอากาศที่แปรปรวน ส่งผลต่อคุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า
 - กระบวนการสอบสวนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีจำนวน 62 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 73.81 ของการแจ้งเบาะแสทั้งหมด ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีการร้องเรียนซ้ำและการป้องกันปราบปรามการทุจริต ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
2. เรื่องคุณภาพไฟฟ้ายังคงเป็นข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 ของ กฟผ. แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า ในเรื่องของการให้บริการก็มีปริมาณข้อร้องเรียนสูงเป็นลำดับที่ 2 ดังนั้น การแก้ไขปัญหานอกจากจะมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพไฟฟ้าแล้ว ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการด้วย
3. ผลการสืบข้อเท็จจริงจากการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ ที่ดำเนินการตอบชี้แจงแล้วพบว่า เบาะแสทุจริต มีมูล จำนวน 7 เรื่อง โดยเป็นพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของ กฟผ. ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้าง, การแต่งตั้งโยกย้ายพนักงาน, งานบริการ (การถูกงดจ่ายไฟฟ้าและการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า)
4. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนส่งผลให้การรวบรวมข้อมูล มีความครบถ้วน มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. แม้ว่าจำนวนข้อร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา แต่ประสิทธิภาพในการตอบสนองข้อร้องเรียนดีขึ้นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่องร้องเรียนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และติดตามผ่านการใช้ระบบสารสนเทศ รวมถึงการกำหนดเป็น KPI ของสายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ทำให้เกิดการตื่นตัวในการกำกับดูแลและเร่งรัดแก้ไขปัญหา
6. ควรกำหนดมาตรการเพิ่มเติมและเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอและพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บูรณาการอย่างเป็นระบบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาขอความเห็นชอบ ดังนี้

3.1 ให้สายงานยุทธศาสตร์พิจารณาโครงสร้างองค์กร กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเสียงของลูกค้าในภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่าง มีระบบครบวงจรและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนและเพิ่มมากขึ้น ในอนาคต ในขณะเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียน และเสียงของลูกค้าให้ได้รับการ ตอบสนอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ให้ สายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4 พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงานเพื่อลดจำนวนและตอบสนอง ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ
- บรรจุหลักสูตรอบรมในหัวข้อ “การเจรจาต่อรอง” ลงในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อ พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงานในการเจรจาต่อรองและแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ร้องเรียน
- เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานในสังกัด เป็นประจำ ทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA – VOC System) เพื่อประโยชน์ ในการติดตามของ ศปท. PEA

3.3 ให้ สกม. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- เร่งรัดติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ ให้มีความคืบหน้าและได้ข้อยุติโดยเร็ว
- สื่อสาร ถ่ายทอด ให้ทุกหน่วยงานได้ทราบและถือปฏิบัติในเรื่องของ “ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559” เพื่อให้พนักงานรับทราบกระบวนการ ป้องกัน ควบคุมการทุจริตคอร์รัปชัน และบทลงโทษ รวมถึงการคุ้มครองบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส
- เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ ในข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และคู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟผ. ปี 2552”

3.4 ให้ ผศฟ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนา การให้บริการลูกค้าให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เช่น การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้า

3.5 ให้ ผพบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการ ลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)

3.6 ให้ ผสส. และ ผปส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง กฟผ. กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ กฟผ. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือ ในการสอดคล้อง ดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ กฟผ. สามารถเข้าไปดูแลแก้ไข ป้องกันปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3.7 ให้ กทท. ร่วมกับสายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 ทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมหัวข้อ ดังนี้

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

พร้อมทั้งจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และสรุปการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายไตรมาส นำเข้าที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำกับดูแลติดตาม ให้ข้อเสนอแนะ

3.8 ให้ กฟภ. พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

3.9 ให้ กวป. พิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดเฉพาะในส่วนของการตอบสนองข้อร้องเรียนเท่านั้น เนื่องจากจำนวนข้อร้องเรียนเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และไม่สะท้อนประสิทธิผลการดำเนินงานอย่างแท้จริง

3.10 ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับประเด็นที่มีการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเข้ามาบ่อยครั้ง สื่อสาร ถ่ายทอด ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบมีความเข้าใจและถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3.1 - 3.10 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบ

ตามข้อ 3.1 - 3.10 ต่อไป

สิริรัตน์ คุลยาพัชร

(นางสิริรัตน์ คุลยาพัชร)

รท.กท. รักษาการแทน อท.กท.

เรียน รท.กท. ผ่าน อส.วท.

3 ม.ค. 2562

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบ

ตามข้อ 3.1-3.10 ต่อไป

- รท. กท. 18 ม.ค. 62

- ผปส.

(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)

รพ.วท. รักษาการแทน อพ.วท.

30 ม.ค. 2562

(น.ส.บุษนาถ ดนตรี)

อท.กท.

18 ก.พ. 2562

18 ก.พ. 2562

รท.กท. (ท.)

ททท.

18 ก.พ. 2562

ผปส. กทท.

โทร. 6166, 6168

(นางบุษกร ตริศักดิ์ชาติ)

รท.กท. (วท.)

- 4 ก.พ. 2562

เห็นชอบตามเสนอ

(นายสพพงษ์ ปรีเปรม)

ผวก.

15 ก.พ. 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.13(วก.)/ประธานคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ ถึง ผวก.

เลขที่ กทท.(ปส) 1372/2560

วันที่ 29 กันยายน 2560

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

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

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

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ ได้ประชุมทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ของ กฟภ.” ทั้งหมด 3 ครั้ง โดยสรุปได้ดังนี้

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

เดือน	การดำเนินงาน
พฤษภาคม 2560	- ประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.” ครั้งที่ 1/2560
มิถุนายน 2560	- ทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.” - กลุ่มย่อยจัดทำแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องขอ, แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส และทุจริตประพฤติมิชอบ
กรกฎาคม 2560	- ประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.” ครั้งที่ 2/2560 - เริ่มปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียน

เดือน	การดำเนินงาน
สิงหาคม 2560	- ประชุมคณะทำงานทบทวนคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ครั้งที่ 3/2560 - ปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ
กันยายน 2560	- เสนอ ผวก. ขออนุมัติคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” - อบรมการใช้ระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน
ตุลาคม – ธันวาคม 2560	- ชี้แจงคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”
มกราคม 2561	- ประกาศใช้คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” - ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” - ประกาศการยกระดับศักยภาพในการจัดการข้อร้องเรียน

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

มาตรการงานกฟภ. ให้บริการ	มาตรการงานบริการของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟผ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับ การให้บริการของ กฟผ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561
			- ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหา ไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

นอกจากนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ยังได้เพิ่มเติมเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุมเกณฑ์ชี้วัดและ
มาตรฐานที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

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

รวมถึงได้ทบทวนการจัดวางระบบ CPN e-One Portal Service ที่ได้นำออกใช้งานตั้งแต่
ปี 2558 ให้ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการพัฒนาระบบ
สารสนเทศดังกล่าวให้ครอบคลุมและรองรับการบริหารจัดการการรับฟังเสียงของลูกค้าที่นอกเหนือจาก
ข้อร้องเรียน กล่าวคือเพิ่มเติมฟังก์ชันการใช้งานเรื่องความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าให้อยู่ในฐานข้อมูล
เดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยเปลี่ยนชื่อจากระบบ CPN e-One Portal Service
เป็นระบบ “รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)”

ทั้งนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้ร่วมกันปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

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

3. ข้อพิจารณา

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

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

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

3.3 ให้ ผพท. พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า นำออกใช้งานได้ด้วยความเรียบร้อย ภายในเดือนพฤศจิกายน ปี 2560

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

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

3.6 ให้ กกท. ดำเนินการจัดพิมพ์คู่มือเพื่อแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ กฟภ. ทุกแห่งทั่วประเทศ

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

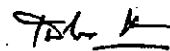
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.7 ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ผชช.13 (วก)

อนุมัติตามเส้น



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผก.

- ๕ ต.ค. ๒๕๖๐

ลงชื่อ.....รองประธานคณะกรรมการ

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

รผ.วธ.(ก3)

ลงชื่อ.....คณะกรรมการ

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)

รผ.วก.

ลงชื่อ.....คณะกรรมการ

(น.ส.พัชรณีย์ เย็นมั่นคง)

อก.สอ.

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายณราย จ้วแจ่มใส)

อก.บล. (กฟต.1)

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นางดารารวรรณ พรหมกลีกร)

อก.กท.

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายศราวุฒิ พัฒนชัย)

อก.บว. ผวธ.(ก2)

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นางดุสิตา เดชะคุปต์)

ผผ.ศฟ. กบท.

ลงชื่อ.....กรรมการ

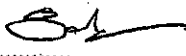
(นางปิยญา จิตต์หมั่น)

ผผ.ลต. กบว.(ก1)

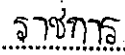
ลงชื่อ.....กรรมการ

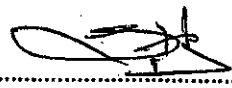
(นายวรบุตร เอี่ยมศิลา)

ผผ.ลต. กบว.(ก4)

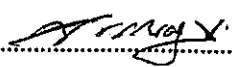
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายทรงศักดิ์ สุกกนิยมพร)
ทผ.ปง. กบว.(ภ3)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายธรรมนูญ อูปรโคตร)
ทผ.ลส. กบล.(กฟฉ.1)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายภัทรพล วงษ์ธรรมวัฒน์)
ทผ.ลส. กบล.(กฟฉ.2)

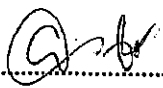
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายสุรพงษ์ ลิ้มเจริญผล)
ทผ.ลส. กบล.(กฟก.2)

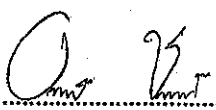
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายสมเดช โกษณพันธ์)
ทผ.ลส. กบล.(กฟต.3)

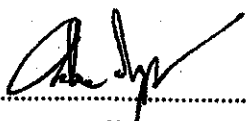
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายวัชร แสนสุข)
ทผ.ลส. กพล.

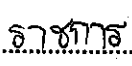
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายณัฐพงศ์ โพธิพรต)
ทผ.ผธ. กบล.(กพน.2)

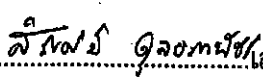
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นางวิภาสรี วรรณสันติกุล)
ทผ.ลส. กบล.(กพน.3)

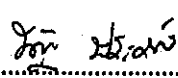
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายอภิรรัตน์ เจตบำเพ็ญกุล)
ทผ.ลส. กบล.(กฟก.1)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นางอาภรณ์ ชนะบางแก้ว)
ทผ.ลส. กบล.(กฟต.2)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายดนัย รอดบุญ)
นกด.6 ผลส. กบล.(กพน.1)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายเจนณรงค์ กลั่นวารี)
วศก.5 ผลส. กบล.(กฟฉ.3)

ลงชื่อ..........เลขานุการคณะกรรมการ
(นางสิริรัศมี ดุลยภาพัชร์)
ชก.กท.

ลงชื่อ..........ผู้ช่วยเลขานุการ
(น.ส.นัฐพร ประภักดี) คณะทำงาน
นบท.6 ผปส.กทท.