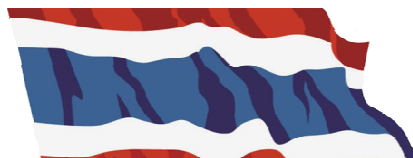




กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

1129
PEA CALL CENTER
Smart Service

ร่วมตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจที่มีต่อ

บริการสายด่วน PEA 1129





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บญ. ถึง ทุกหน่วยงานในสังกัด กฟอ.บญ.
เลขที่ ๑.๖ ผอ. (บญ.) ๒300 วันที่ - ๑ ธ.ค. ๒๕๕๘
เรื่อง ขอแจ้งเวียนนโยบาย “การไฟฟ้าโปร่งใส” ของ ผวก., ผจก.กฟอ.บญ.
อ้างถึง

เรียน ชจก.(ท,บ),ผจก.กฟส.ปทย.,คจ,นบท.๘,ผชน.๘,ผจก.กฟย.กสน.,ผจก.กฟอ.บญ.ทุกแผนก,พชง.๗ กฟย.บล.

ตามอนุมัติ ผวก.ลาว. ๑๙ ส.ค. ๒๕๕๘ อนุมัติในหลักการดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส” และ นโยบาย
การไฟฟ้าโปร่งใส นั้น

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ผวก. กฟอ.บญ. จึงขอแจ้งเวียนนโยบาย “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อให้
ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคน ใช้เป็นแนวทางและปฏิบัติตามนโยบาย ดังนี้

๑. นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.
๒. นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผจก.กฟอ.บญ.

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดตามข้อ ๑ ถึง ข้อ ๒
มาด้วยแล้ว

(นายสมาน บุญโตนด)
ผจก.กฟอ.บญ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่
เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ขององค์กร จึงมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชัน ในทุกรูปแบบ และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๑. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การทุจริต คอร์รัปชัน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาผลประโยชน์ ให้ตนเองหรือพวกพ้อง

๒. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ต้องไม่สนับสนุนการทุจริต คอร์รัปชัน

๓. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ต้อง ร่วมต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน และส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรมกับผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

(นายสมาน บุญโตนด)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานเพื่อยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่
ที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) ...๐๒๖..... /๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟอ.บญ.

เพื่อให้การดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.บญ. ในมิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน บรรลุวัตถุประสงค์เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. คณะทำงานรับผิดชอบในภาพรวม ของ กฟอ.บญ.

๑.๑	ซจก.(ท) กฟอ.บญ.	เป็น	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒	ซจก.(บ) กฟอ.บญ.	เป็น	รองประธานคณะกรรมการ
๑.๓	นบพ.๙ กฟอ.บญ.	เป็น	คณะกรรมการ
๑.๔	ผชน.๙ กฟอ.บญ.	เป็น	คณะกรรมการ
๑.๕	ผ.กฟอ.บญ.ทุกแผนก	เป็น	คณะกรรมการ
๑.๖	ผ.บค.กฟอ.บญ.	เป็น	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๗	ผ.บห.กฟอ.บญ.	เป็น	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

๒.๑	ผ.บค.กฟอ.บญ.	รับผิดชอบ	ด้านบริการลูกค้าและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
๒.๒	ผ.ปป.กฟอ.บญ.	รับผิดชอบ	ด้านระบบจำหน่าย คุณภาพไฟฟ้า และกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไฟตก - ไฟดับ
๒.๓	ผ.กส.กฟอ.บญ.	รับผิดชอบ	ด้านก่อสร้างระบบจำหน่าย
๒.๔	ผ.บป.กฟอ.บญ.	รับผิดชอบ	ด้านบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า และด้านการเงินอื่น ๆ
๒.๕	ผ.มต.กฟอ.บญ.	รับผิดชอบ	ด้านมิเตอร์

๒.๖ สำหรับข้อร้องเรียนอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ ให้ ผจก.กฟอ.บญ. หรือประธานคณะกรรมการตามข้อ ๑ เป็นผู้พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการ ตามความเหมาะสมต่อไป

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบ คือ

๑. สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๒ เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้เป็นไปตามขั้นตอนกรอบเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ ผ.บค.กฟอ.บญ. เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ Project Tacking ให้สมบูรณ์ และสรุปรายงานผลให้ ผจก.กฟอ.บญ. ทราบทุกเดือน

๓. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข นำเสนอ ผจก.กฟอ.บญ. ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๔. นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๕. ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

/๖. ประเมินประสิทธิภาพฯ

(เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟอ.บญ.)

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด
ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๙



(นายสมาน บุญโตนด)

ผจก.กฟอ.บญ.

ที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) ๖๓๒

เรียน ชจก.(ท,บ),นบท.๙,ผชน.๙,ผผ.กฟอ.บญ.

ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่
เกี่ยวข้องต่อไป



(นายสมาน บุญโตนด)

ผจก.กฟอ.บญ.

๒๒ มี.ค.๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

มาตรฐานการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๒๒ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของ กกพ. เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๑๑ ผู้ขายจะจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติตามสัญญานี้ ซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายหรือผลกระทบ เฉพาะหน้าให้กับผู้ซื้อ โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะสอดคล้องกับขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กฎหมายว่าด้วยการ ประกอบกิจการพลังงานกำหนด

ทั้งนี้ ผู้ขายจะประกาศหลักเกณฑ์ให้ผู้ซื้อทราบ ผ่านสื่อที่ผู้ซื้อเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งแสดง ณ ที่ทำการ ของผู้ขายเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑.มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

๑.๑ ด้านการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๑ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง: สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘

๑.๑.๒ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า: สามารถจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๑.๒ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน

๑.๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของคำถาม ทั้งหมด ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง

กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)

สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑.๓ ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง

๑.๓.๑ การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage)

การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า

(๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ

(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ร้อยละ ๑๐๐

(๓) โดยจะแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย

(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๑.๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง

กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

กรณีจากไฟฟ้าดับ

ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ ๑๐๐ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

๑.๔ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

๑.๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(๑) ระบบแรงต่ำ

(๑.๑) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๑.๒) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขต หรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) ระบบแรงดันแรงสูง (๒๒ – ๓๓ เควี)

(๒.๑) หม้อแปลงไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒.๒) หม้อแปลงเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

๑.๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ

๒. การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

๒.๑ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป เรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตอบภายใน ๓๐ วัน) หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ได้แก่

(๑) คุณภาพ...

- (๑) คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือความไม่พึงพอใจ
- (๒) การให้บริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ. เช่น ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระเบิดคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
- (๓) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
- (๔) พฤติกรรมพนักงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ กฟผ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
- (๕) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟผ.
- (๖) อื่น ๆ
 - (๖.๑) ไม่มีไฟฟ้าใช้ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟผ.
 - (๖.๒) เรื่องทั่วไป หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

๒.๒ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน)

๒.๒.๑ ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ

๒.๒.๒ ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่าน.เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและจำนวนเงินค่าไฟฟ้า

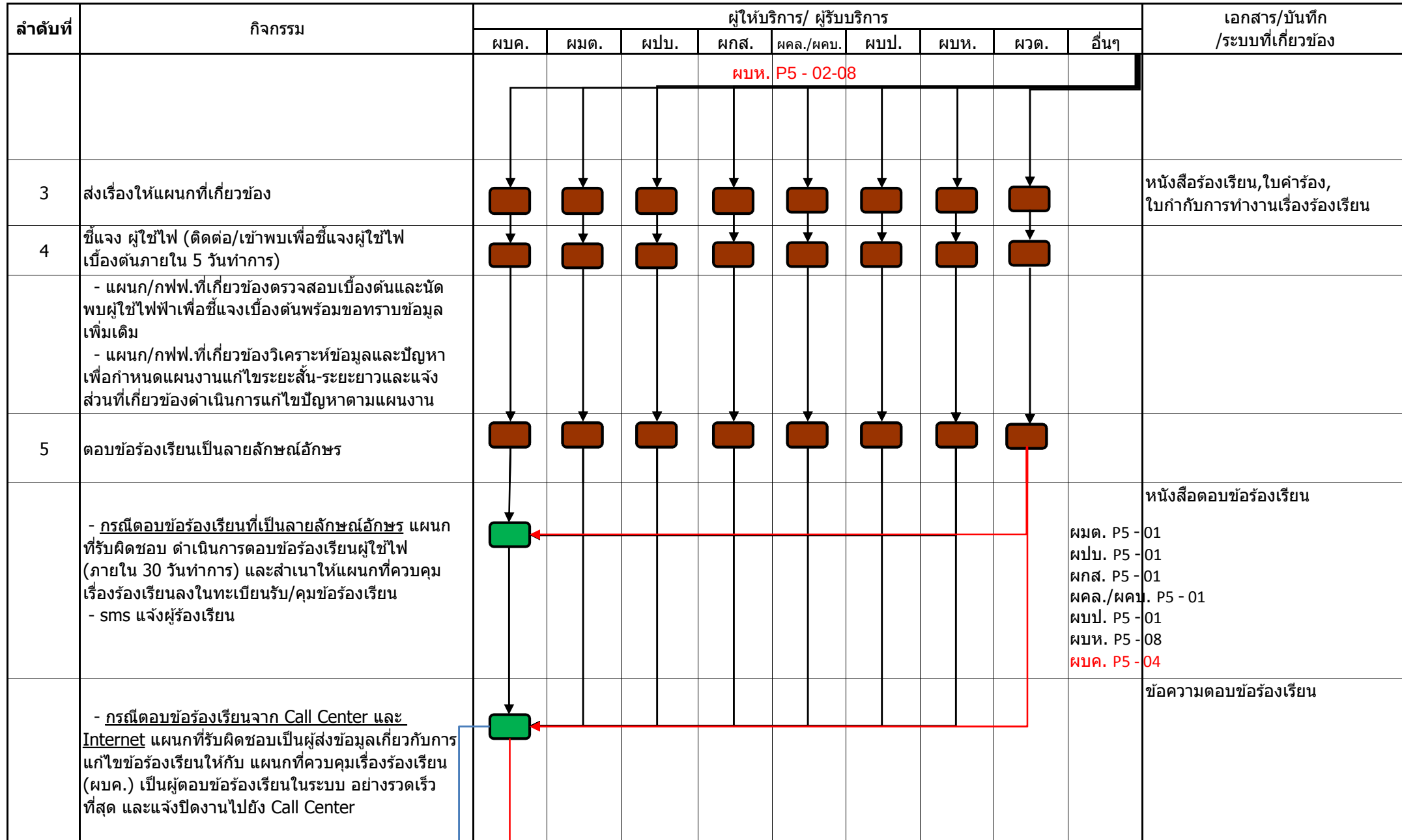
๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
๑๑๒๙ PEA Call Center	โทรศัพท์, Website, e-mail	ฝพส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.๑๑๑๑.go.th หรือโทร. ๑๑๑๑)	โทรศัพท์, Website, ไปรษณีย์	ฝสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท.(โทร.๑๕๖๗)	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์, บันทึก, หนังสือ, Walk in	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารสาธารณะ สื่อมวลชน ตุ้ ปณ.๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	Website, ข่าวหนังสือพิมพ์, ทีวี, วิทู, ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website, e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส., กพฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์, โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	<u>กรณีที่ 1</u> รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	<u>กรณีที่ 2</u> ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01					Start	ผวด. P5 - 01		- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกส./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ		ผบท. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
	<u>กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน</u> ผกส.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการ จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)		ผบค. P5 - 03								เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
ประชาสัมพันธ์

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

1

1129 PEA Call Center ให้บริการตลอด 24 ชม.



2

ระบบร้องเรียน

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

📣 ร้องเรียน

💬 แนะนำ

😊 ชื่นชม

👁️ แจ้งเบาะแส

📍 ติดตามข้อร้องเรียน

3

กล่องรับความคิดเห็น หรือยื่นเรื่องด้วยตนเอง

4

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ อำเภอ

5

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)



กฟผ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



คู่มือ

13 กระบวนการงาน

โป่งใส

บริการดี

มีคุณธรรม

การบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

นายศิษขรินทร์ เกนการณ ผู้ช่วยผู้จัดการ (เทคนิค)

โทร ๐๙๐-๘๒๔-๒๖๓๖

การรับบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ทัดเทียม

นายสมาน บุญโตนด ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ โทร ๐๘๑-๗๖๙-๑๑๘๐

พบเห็นการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์

นายกิตติ จริยมานะ

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

นครราชสีมา โทร ๐๙๑-๐๑๒-๕๙๐๑