



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

คำนำ

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

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

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

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
สำนักผู้ว่าการ

1. วัตถุประสงค์	1
2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.	1
3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า	5
4. คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า	6
5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ	7
6. ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ (Whistle Blower)	8
7. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ	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 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus	11
7.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	11
7.9 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	11
7.10 การรักษาความลับ/เรื่องลับ	11
7.11 การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ	12
8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	13
9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	14
9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ	15
9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ (Whistle Blower)	16
9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)	18
10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output)	19
11. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิผล (Outcome)	21
12. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตติมิชอบ (Whistle Blower)	22

แผนผังกระบวนการจัดการ

- แผนผังข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี เรียนประธานกรรมการ กฟภ.
- 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) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

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 - มุ่งเน้นการพัฒนา ระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย - มุ่งเน้นความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีการดำเนินงานเชิงรุกในด้านพลังงานทดแทน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ 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 เพื่อให้อยู่ช่วยบริหารจัดการผลกระทบของพลังงานทดแทน และให้มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ Smart Grid ในอนาคต ● เน้นการสนับสนุนการประหยัดพลังงาน ด้วยระบบ EERS ทั้งแบบชั่วคราวและถาวร ในลักษณะของ Service ใหม่ในด้านการประหยัดพลังงาน ทั้งนี้จะเป็นการสนับสนุนการสร้างรายได้ใหม่กับ กฟผ. ในอนาคต <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> ● มีมาตรการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ● มีการกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงาน ● ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักทางด้านพลังงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
พนักงาน	● การมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและการบริหารจัดการที่ดี ● การได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ ● คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ● เงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่นพึงได้จาก กฟผ.
ผู้ส่งมอบ	● มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน ● มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา
คู่ค้า	● ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา ● มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อพัฒนางานร่วมกัน
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 ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะดำเนินการหากไฟฟ้าดับจะต้องกลับมาจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ● ปรับปรุงช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และการตอบแจ้งสาเหตุ และระยะเวลาดำเนินการแก้ไข ● โปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	<u>อุตสาหกรรม</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง-สูงมาก ● ใช้ไฟอย่างต่อเนื่องโดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะดำเนินงาน 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 กฟภ., ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประจำเขต (สภพ.) 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 กฟภ. - E-mail - PEA Smart Plus - วิทย์ โทรศัพท์ 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. ค่านิยม/คำจำกัดความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	ค่านิยม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริต ประพฤตินิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ ซึ่งมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกรักพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุนการให้บริการของ กฟภ.
4	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	- การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ - การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ 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 ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- จดหน่วย/พิมพ์ผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- 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 - ก่อสร้างรูก่ล่าที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ (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 - เรียกเก็บผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยกยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิฐเรียกรับผลประโยชน์ - 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 มีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ 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 เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง 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) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ“แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “**มีมูลความจริง**”

7.4 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียน
- 2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้
- 3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟผ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ 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 กฟฟ. 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)
- แบบฟอร์มนำเสนอเสียงของลูกค้า 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) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำเสนอเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น

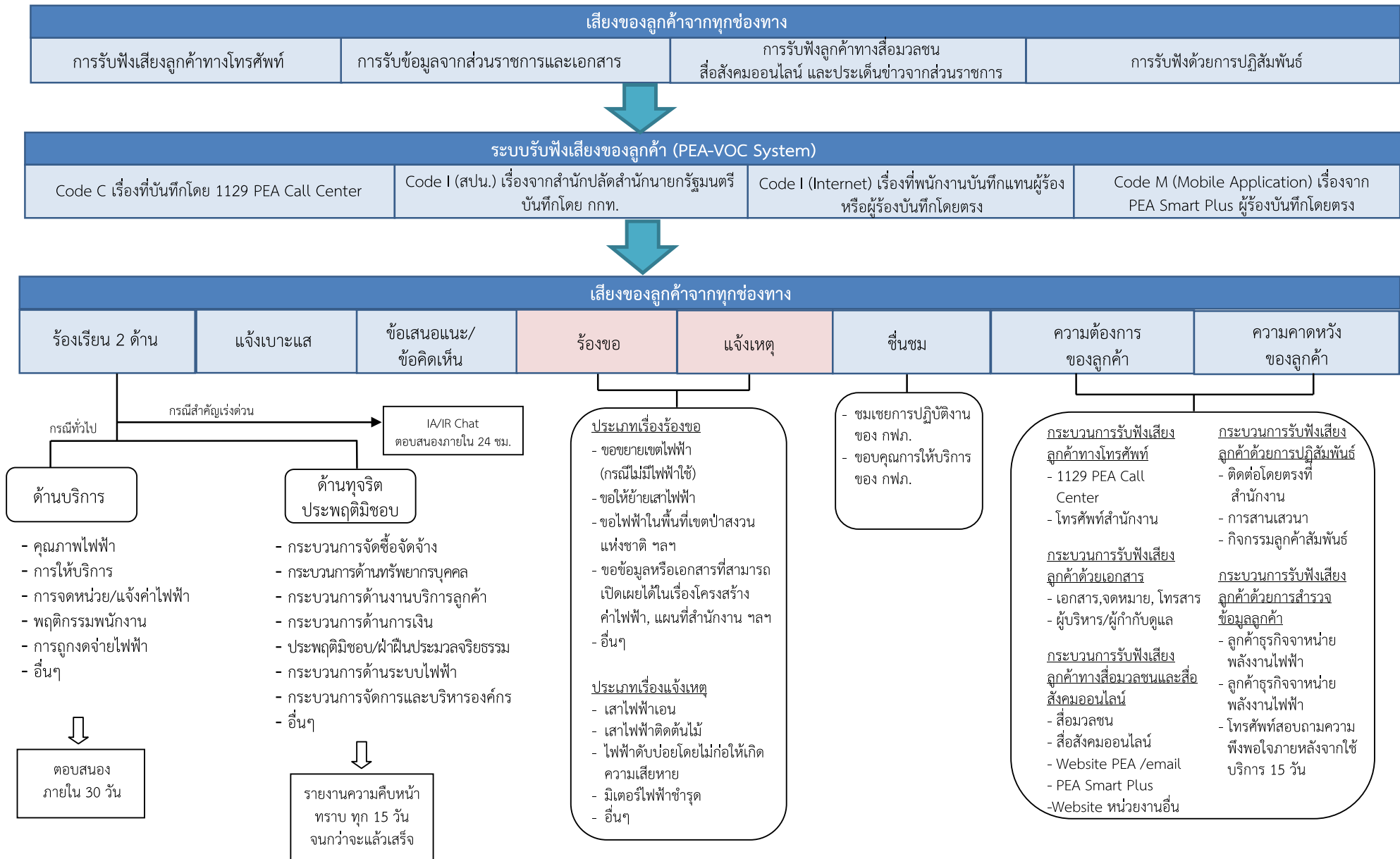
7.11 การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดมิชอบ

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

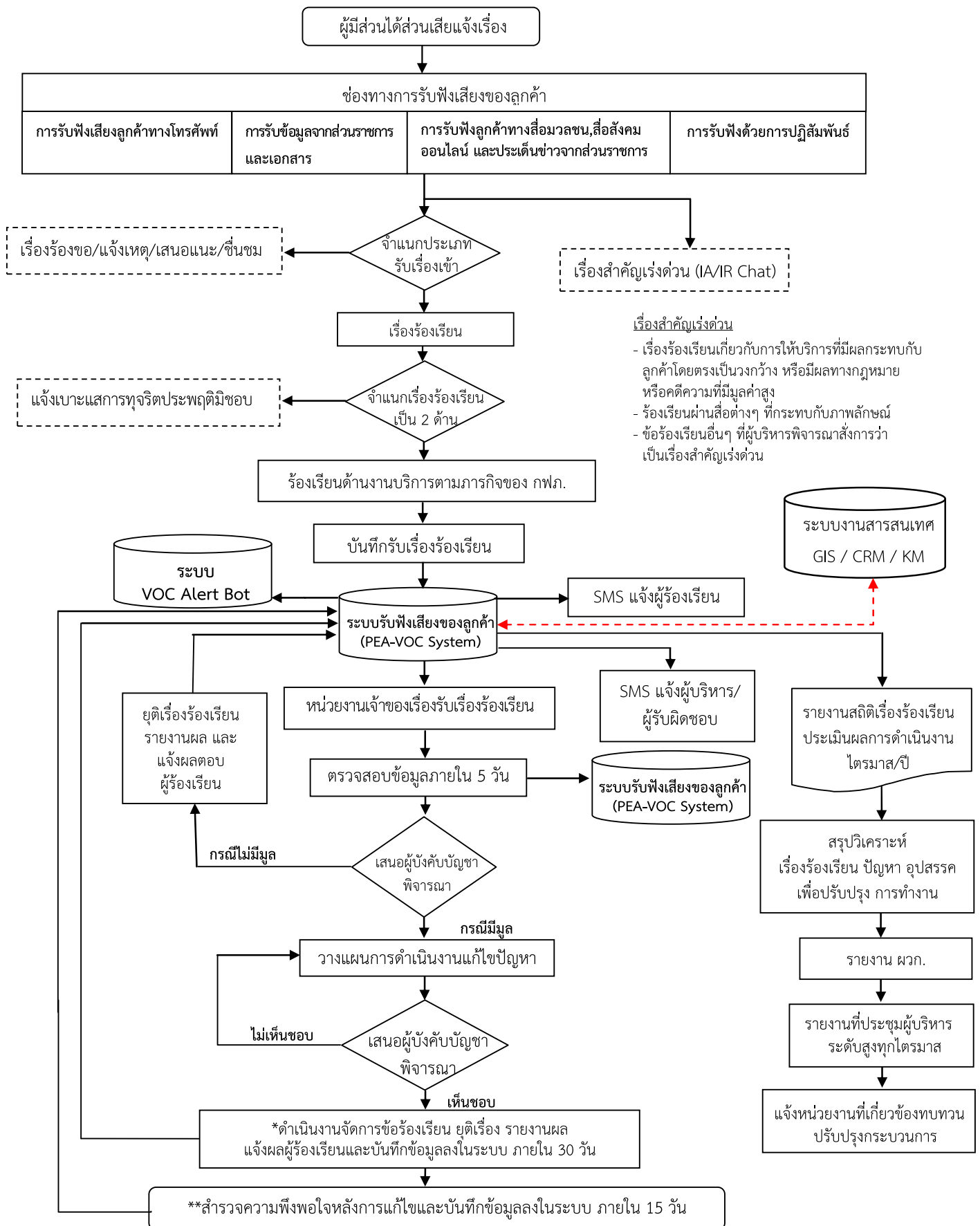
8. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

9. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

9.1 แผนผังข้อร้องเรียนด้านบริการ



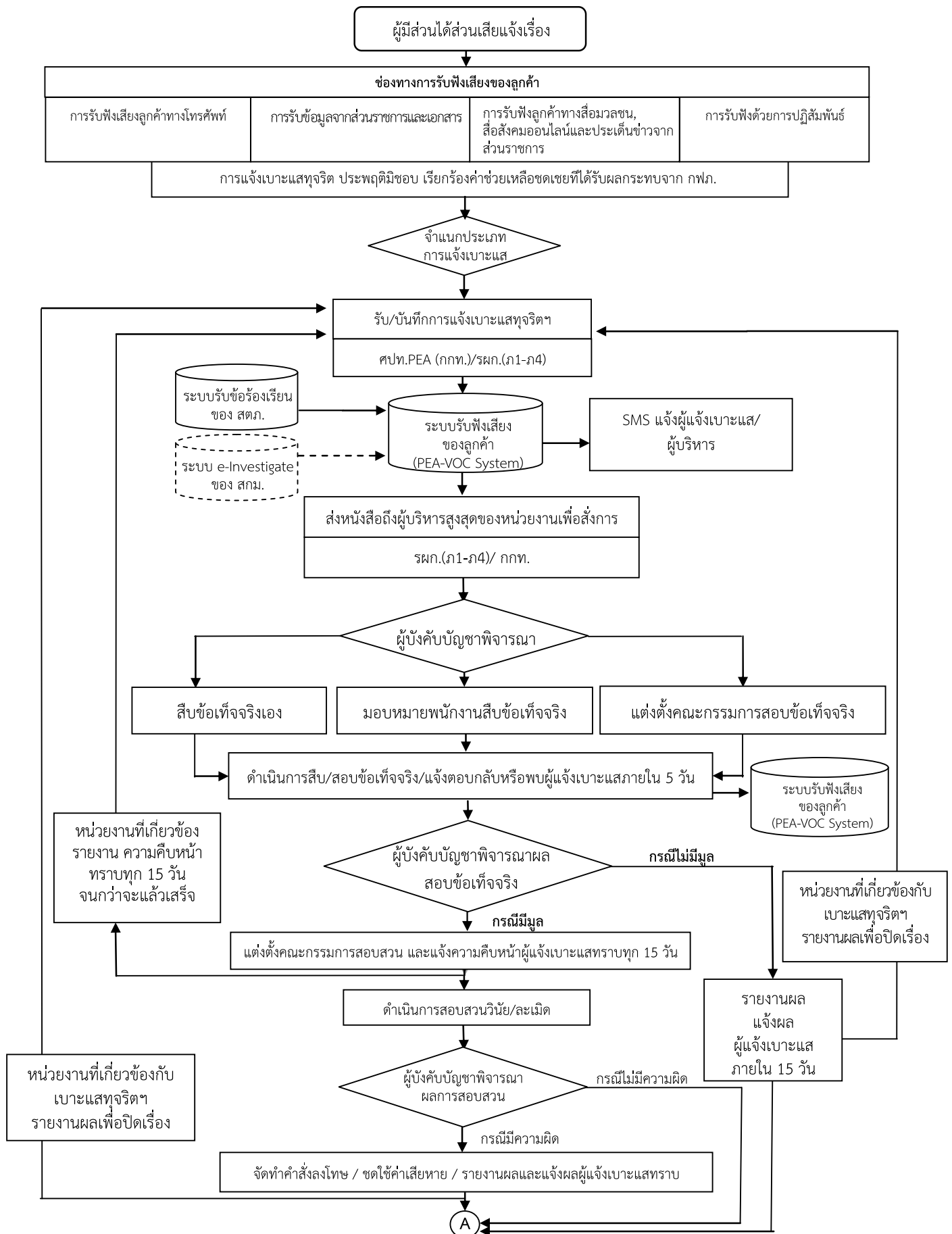
หมายเหตุ:

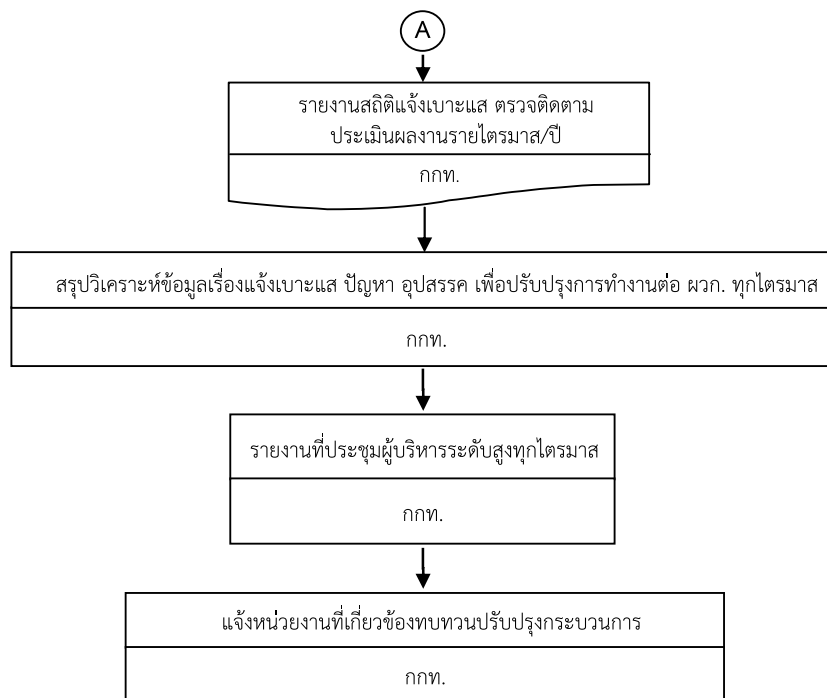
* การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ประเภทคุณภาพไฟฟ้า ในระบบ PEA-VOC System สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

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

“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2)

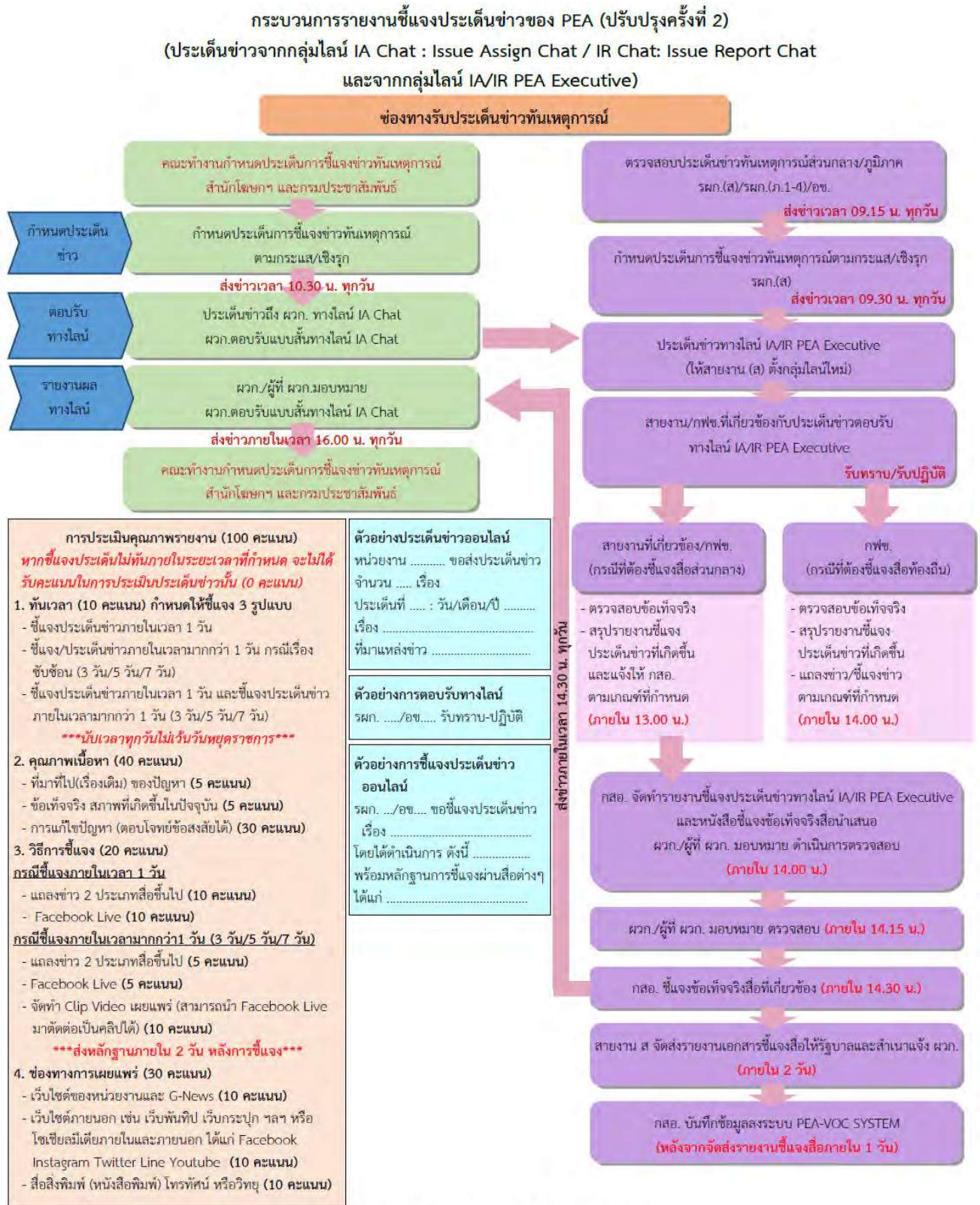
9.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)





หมายเหตุ: ศปท. PEA ย่อมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

9.3 แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)



การแลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อส่วนกลาง กรณีเหตุการณ์มีผลกระทบเป็นวงกว้าง แลงโดย ผวก. กรณีเรื่องอื่นทั่วไป แลงโดย รผก.(ส)
การแลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อท้องถิ่น กรณีเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ แลงโดย รผก.(ก.1-4) อช. ผวก. กฟผ.ในพื้นที่

10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ขัอร่องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รผก./อส. (ยกเว้น รผก.(ภ1-4)	รผก.(ภ1-4)	อก.กท.	อฝ.วร.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บท.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน้างาน
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการ ปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)										
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง									
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. ในสังกัด ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case Call Center ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของเรื่อง สำคัญ เร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. 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 กฟช. และ กฟฟ. 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 กฟฟ. ในสังกัดภาค ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของ กฟฟ. ในสังกัด ด้านบริการ)	-	-	-	-

10. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. เชิงประสิทธิภาพ (Output) ข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ									
	รพภ./อส. (ยกเว้น รพภ.(ภ1-4)	รพภ.(ภ1-4)	อก.กท.	อฝ.วธ.(ภ1-ภ4)	อก.บว. (ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บพ.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟฟ. หน่วยงาน
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กบพ.	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case ของ สนย. ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค ด้านบริการและ การแจ้งเบาะแส ทุจริตฯ)	✓ (ทุก Case กฟฟ. 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) (เข้าสู่ข้อมูล, 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 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)
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