



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กยส.

ถึง ผสย.

เลขที่ กยส.(ยย.) 343 /2566

วันที่ 27 เมย 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 1/2566

เรียน อผ.สย. ผ่าน รผ.สย.

ตามที่ ผวก. อนุมัติลงวันที่ 13 มกราคม 2566 ให้ใช้ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 และให้ทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการตามคู่มือฯ และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ายระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดย กยส.ผสย. มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ. นั้น (เอกสารแนบ 1)

ในการนี้ กยส. ขอรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 1/2566 สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ในไตรมาสที่ 1/2566 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5 เรื่อง ประกอบด้วยเสียงร้องเรียน 3 เรื่อง, เสียงชื่นชม 1 เรื่อง และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น 1 เรื่อง โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจาก PEA Website จำนวน 4 เรื่อง และ social network (FB) จำนวน 1 เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเสียง	จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						คิดเป็น (ร้อยละ)
	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนย.	รวม	
1. ร้องเรียน							
1.1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	-	1	-	-	-	1	20.00
1.2 ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ พนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัท ในเครือ	1	1	-	-	-	2	40.00
2. ชื่นชม							
2.1 ชื่นชมการดำเนินงานของ PEA	-	-	-	-	-	-	-
2.2 ชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน/ ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	-	-	1	-	-	1	20.00
3. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น							
3.1 การดำเนินงานของ PEA	-	-	-	-	1	1	20.00
3.2 การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/ บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	-	-	-	-	-	-	-
รวม	1	2	1	0	1	5	100.00

2. สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1/2566

กฟผ. ได้ดำเนินการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในไตรมาสที่ 1/2566 จำนวน 5 เรื่อง ภายในระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดกรอบเวลาตัวชี้วัดในคู่มือฯ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (เอกสารแนบ 2)

ที่	เรื่อง	ประเภท	ผู้รับผิดชอบ	ปิดเรื่อง
1	งานจ้างเหมาระบบ GIS (12 มกราคม 2566)	ร้องเรียน	กฟผ.1 (ภาค 2)	วันที่ 13 ม.ค. 2566 (1 วันทำการ)
2	ต้องการให้อัปเดต Web Site PEA หัวข้อค่า FT เป็นเวอร์ชันภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ PEA ให้เป็นปัจจุบัน (19 มกราคม 2566)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	สำนักงานใหญ่	วันที่ 3 ก.พ. 2566 (11 วันทำการ)
3	การใช้รถและคนงานของการไฟฟ้า ทำงานเอื้อผลประโยชน์ให้ตนเอง (3 กุมภาพันธ์ 2566)	ร้องเรียน	กฟอ.กองไกรลาส กฟน.2 (ภาค 1)	วันที่ 7 ก.พ. 2566 (2 วันทำการ)
4	มีการข่มขู่ตัดไฟวัดมิเตอร์ (27 มีนาคม 2566)	ร้องเรียน	กฟอ.ยางชุมน้อย กฟผ.2 (ภาค 2)	วันที่ 30 มี.ค. 2566 (3 วันทำการ)
5	ขึ้นชมการจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน (29 มีนาคม 2566)	ขึ้นชม	กฟจ.นครปฐม กฟผ.3 (ภาค 3)	วันที่ 29 มี.ค. 2566 (ในวันที่ได้รับเรื่อง)

หมายเหตุ : กฟผ. กำหนดตัวชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟผ. ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 ดังนี้

- 1) ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น (5 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)
- 2) ประสานและส่งเรื่องในระบบ PEA-VOC /หนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (2 วันทำการ หลังจากการตรวจสอบข้อมูล)
- 3) ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้องเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน (15 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)

3. การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

กยส. ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. โดยในไตรมาสที่ 1/2566 มีความคืบหน้าการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

- 3.1 ติดตามข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 3.2 บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. สำนักงานใหญ่

- 3.3 ทบทวนคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. และร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ให้กับ กฟข.ทุกเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.4 ปรับปรุงรายการรับข้อร้องเรียนบนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในส่วนของเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
- 3.5 จัดประชุมหารือแนวทางการเพิ่มรายการ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ในไตรมาสที่ 4/2566
- 3.6 จัดทำระบบฐานข้อมูลรายชื่อผู้ประสานบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

4. ข้อเสนอแนะ

กยส. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. มีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ กฟผ. ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จึงเห็นควรให้ทุกหน่วยงานพิจารณานำประเด็นเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นมากำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม ดังนี้

- 4.1 ปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ของ PEA ให้เป็นปัจจุบันใน Web Site PEA ที่มีการเผยแพร่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย การได้รับบริการจาก กฟผ. การดำเนินธุรกิจ คุณภาพชีวิต และความเสียหายในทรัพย์สิน
- 4.2 สื่อสารและขอความร่วมมือให้พนักงานรับทราบแนวปฏิบัติและกฎระเบียบของ กฟผ. โดยผู้บังคับบัญชาควรติดตามประเมินผลพฤติกรรมในแง่ของการเอื้อผลประโยชน์ให้ตนเอง และมีบทลงโทษตามระเบียบหากพบการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม
- 4.3 ควรมีการอบรมให้ความรู้ข้อควรปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง หรือหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานให้แก่ กฟผ. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานหรือติดต่อลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ และควรมีแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการประเมินพฤติกรรมและความพึงพอใจทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่/ผู้ได้รับมอบหมายจาก กฟผ. ติดต่อประสานงาน เพื่อนำส่งให้หน่วยงาน กฟผ. ที่รับผิดชอบได้รับทราบผลการดำเนินงานและนำไปพิจารณาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป
- 4.4 ขอให้ทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคศึกษาแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุง ครั้งที่ 1 และการเพิ่มเติมรายละเอียดของ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1 (เอกสารแนบ 3) และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ให้มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ กยส. จะติดตามการดำเนินงานดังกล่าวอีกครั้ง เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ประจำปี 2566 ต่อไป

4.5 ทุกหน่วยงานสามารถให้ข้อเสนอแนะและจัดส่งคำถาม ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ให้ กยส. รับทราบได้ผ่านช่องทาง Google Form
ดัง QR Code (เอกสารแนบ 4)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางสาวจันทิมา คีรีวรรณ)

อก.ยส.

เรียน รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ดท), ผชก.(ตภ), ผชก.(วก)
และ ผชก.ทุกเขต

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวพัชรมณี เย็นมั่นคง)

อผ.สย.

รายการเอกสารแนบ	QR CODE
เอกสารแนบ 1 ผวก. อนุมัติ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1	
เอกสารแนบ 2 สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาส 1/2566	
เอกสารแนบ 3 "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ 1 และการเพิ่มเติมรายละเอียดของ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ 1	
เอกสารแนบ 4 Google Form รับข้อเสนอแนะและคำถามในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	

สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาส 1/2566

ที่	หมายเลขเสียง	เรื่อง	ประเภท	หัวข้อ	วันที่เรื่อง เข้าระบบ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้อง เบื้องต้น (5 วันทำการ หลังรับเรื่อง ร้องเรียน)	ประสานและส่งเรื่องในระบบ PEA-VOC /หนังสือให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ (2 วันทำการ หลังจากการ ตรวจสอบข้อมูล)	ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้อง เพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน (15 วันทำการ หลังรับเรื่อง ร้องเรียน)	ปิดเรื่อง
1	I-66000147	งานแจ้งหมายเลข gis	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	12 มี.ค. 66	PEA Website	กฟภ.1				วันที่ 13 มี.ค.66 (1 วันทำการ)
2	C-55276891	ต้องการให้อัปเดต Web Site PEA หัวข้อคำ FT เป็นเวอร์ชันภาษาอังกฤษลงในเว็บไซต์ PEA ให้เป็นปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น	การดำเนินงานของ PEA	19 มี.ค. 66	social network (FB)	สนย.	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง ร้องเรียน (20 มี.ค.66)	2 วันทำการ หลังจาก การตรวจสอบข้อมูล (24 มี.ค.66)	11 วันทำการ หลังรับเรื่อง ร้องเรียน (3 ก.พ. 66)	วันที่ 3 ก.พ. 66 (11 วันทำการ)
3	I-66000482	การใช้และคนงานของการไฟฟ้าฯ เอื้อผลประโยชน์ให้ตนเอง	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน ของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัท รับจ้าง/บริษัทในเครือ	3 ก.พ. 66	PEA Website	กฟอ.กองกรรณการ กฟน.2	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง ร้องเรียน (4 ก.พ. 2566)	2 วันทำการ หลังจาก การตรวจสอบข้อมูล (7 ก.พ. 2566)	2 วันทำการ หลังรับเรื่อง ร้องเรียน (7 ก.พ. 66)	วันที่ 7 ก.พ. 66 (2 วันทำการ)
4	I-66001417	มีการข่มขู่ตัดไฟวัดมิเตอร์	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน ของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัท รับจ้าง/บริษัทในเครือ	27 มี.ค. 66	PEA Website	กฟอ.ยกยูน้อย กฟภ.2	2 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง ร้องเรียน (29 มี.ค. 66)	1 วันทำการ หลังจาก การตรวจสอบข้อมูล (30 มี.ค. 66)	3 วันทำการ หลังรับเรื่อง ร้องเรียน (30 มี.ค. 66)	วันที่ 30 มี.ค. 66 (3 วันทำการ)
5	I-66001484	ชื่นชมการจัดการปัญหา/ข้อร้องเรียน	ชื่นชม	การปฏิบัติงานของพนักงาน/ ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทใน เครือ	29 มี.ค. 66	PEA Website	กฟน.นครปฐม กฟภ.3				วันที่ 29 มี.ค. 66 (ภายในวันรับเรื่อง)