



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กยส.

ถึง ผสย.

เลขที่ กยส.(บย.) 657 /2566

วันที่ 21 ส.ค. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 2/2566
เรียน อผ.สย. ผ่าน รผ.สย.

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 ให้ใช้ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 และให้ทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการตามคู่มือฯ พร้อมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ายระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดโดย กยส.ผสย. มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ. นั้น (เอกสารแนบ 1)

ในการนี้ กยส. ขอรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 2/2566 สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาสที่ 2/2566 รวมทั้งสิ้น 44 เรื่อง ทั้งนี้ กยส. พิจารณาแล้วว่ามีเรื่องที่สอดคล้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วยเสียงร้องเรียน (แจ้งปัญหา) จำนวน 4 เรื่อง, เสียงชื่นชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน 4 เรื่อง โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจาก PEA Website จำนวน 7 เรื่อง และหนังสือจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 1 เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเสียง	จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	ภาค				สนญ.	รวม	คิดเป็น (ร้อยละ)	ไตรมาส 1-2 (จำนวน)	
	1	2	3	4				เพิ่มขึ้น	ลดลง
1. ร้องเรียน (แจ้งปัญหา)									
1.1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	1	-	1	-	-	2	25.00	1	
1.2 ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	-	-	1	-	1	2	25.00		
2. ชื่นชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น									
2.1 การดำเนินงานของ PEA	-	-	-	-	-	-	-		1
2.2 การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	2	-	-	1	-	3	37.50	2	
2.3 อื่น ๆ	-	-	-	-	1	1	12.50	1	
รวม	3	-	2	1	2	8	100.00	4	1

2. สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาสที่ 2/2566

กฟภ. ได้ดำเนินการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในไตรมาส 2/2566 จำนวน 8 เรื่อง ภายในระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดกรอบเวลาตัวชี้วัดในคู่มือฯ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (เอกสารแนบ 2)

ที่	เรื่อง	ประเภท	ผู้รับผิดชอบ	ปิดเรื่อง
1	ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบในการขยาย เขตระบบไฟฟ้า (4 เม.ย. 2566)	ร้องเรียน	กฟจ.ชัยนาท กพน.3	วันที่ 18 เม.ย. 2566 (5 วันทำการ)
2	ตัดต้นไม้ภายในบ้าน โดยไม่ขออนุญาต (18 เม.ย. 2566)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟส.อ.รามัน จ.นราธิวาส กพต.3	วันที่ 20 เม.ย. 2566 (2 วันทำการ)
3	เสาไฟฟ้าปักเข้ามาในพื้นที่ ทำกิน (20 เม.ย. 2566)	ร้องเรียน	กฟอ.พนัสนิคม จ.ชลบุรี กฟภ.2	วันที่ 27 เม.ย. 2566 (5 วันทำการ)
4	ได้รับข้อความ SMS แจ้งลดค่าไฟฟ้า (13 พ.ค. 2566)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	สำนักงานใหญ่ (สนญ.)	วันที่ 18 พ.ค. 2566 (3 วันทำการ)
5	การจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส (25 พ.ค. 2566)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟอ.กงไกรลาศ จ.สุโขทัย กพน.2	วันที่ 29 พ.ค. 2566 (2 วันทำการ)
6	หัวหน้าแผนกบริการ ไม่โปร่งใส (1 มิ.ย. 2566)	ร้องเรียน	กฟฟ.โคกขาม จ.สมุทรสาคร กฟภ.3	วันที่ 9 มิ.ย. 2566 (5 วันทำการ)
7	เจ้าหน้าที่ฉีกใบเสร็จ ไม่มอบให้ผู้ซื้อไฟ (8 มิ.ย. 2566)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟอ.เวียงสา จ.น่าน กพน.2	วันที่ 21 มิ.ย. 2566 (9 วันทำการ)
8	การจัดซื้อจัดจ้าง (ลับ) (28 มิ.ย. 2566)	ร้องเรียน	สำนักงานใหญ่ (สนญ.)	วันที่ 10 ก.ค. 2566 (8 วันทำการ)

หมายเหตุ : กฟภ. กำหนดตัวชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ.

ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 ดังนี้

- 1) ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น (5 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)
- 2) ประสานและส่งเรื่องในระบบ PEA-VOC /หนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (2 วันทำการ หลังจากการตรวจสอบข้อมูลฯ)
- 3) ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้อง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน (15 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)

3. การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.

กยส. ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. โดยในไตรมาสที่ 2/2566 มีความคืบหน้าการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

- 3.1 ติดตามข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 3.2 บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. สำนักงานใหญ่
- 3.3 ปรับปรุงรายการรับข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในส่วนของเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
- 3.4 นำปัญหาและข้อเสนอแนะมาพิจารณาปรับปรุงทบทวนคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.

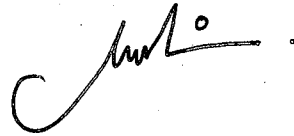
4. ข้อเสนอแนะ

กยส. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ กฟภ. ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จึงเห็นควรให้ทุกหน่วยงานพิจารณานำประเด็นเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้น มากำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม ดังนี้

- 4.1 สื่อสารและขอความร่วมมือให้พนักงานรับทราบแนวปฏิบัติและกฎระเบียบของ กฟภ. โดยผู้บังคับบัญชาควรติดตามประเมินผลพฤติกรรมในแง่ของการเอื้อผลประโยชน์ให้ตนเอง และมีบทลงโทษตามระเบียบหากพบการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง “การจัดซื้อจัดจ้าง” ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องตามข้อกำหนด ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอย่างเคร่งครัด
- 4.2 ควรมีการอบรมให้ความรู้ข้อควรปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง หรือหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานหรือติดต่อลูกค้ารวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ และควรมีแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการประเมินพฤติกรรมและความพึงพอใจทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่/ผู้ได้รับมอบหมายจาก กฟภ. ติดต่อประสานงาน เพื่อนำส่งให้หน่วยงาน กฟภ. ที่รับผิดชอบได้รับทราบผลการดำเนินงานและนำไปพิจารณาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป
- 4.3 ติดตามและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างที่มีความเกี่ยวข้องในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.4 พิจารณาแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและชัดเจนในการแจ้งรายละเอียดและขออนุญาตส่วนที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและยินยอม ก่อนมีการดำเนินงานในพื้นที่สาธารณะ/พื้นที่ส่วนบุคคล
- 4.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงาน/ปฏิบัติการกิจ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว
- 4.6 พิจารณาสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับประชาชน เพื่อส่งเสริมความรู้และป้องกันการแอบอ้างจากมิจฉาชีพให้แก่ลูกค้าและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

- 4.7 ทุกหน่วยงานสามารถศึกษาแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตามคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (เอกสารแนบ 3) และแจ้งข้อเสนอแนะ/คำถาม (ถ้ามี) ให้ กยส. รับทราบได้ผ่านช่องทาง Google Form ดัง QR Code (เอกสารแนบ 4)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย 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.

กยส. (ปนัดดา/พีรวิษญ์)

โทร. 9915

รายการเอกสารแนบ	QR CODE
เอกสารแนบ 1 ผวก. อนุมัติ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1	
เอกสารแนบ 2 สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ. ไตรมาสที่ 2/2566	
เอกสารแนบ 3 "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 และการเพิ่มเติมรายละเอียดของ “คู่มือ บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุง ครั้งที่ 1	
เอกสารแนบ 4 Google Form รับข้อเสนอแนะและคำถาม ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	

สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ไตรมาสที่ 2-2566

ที่	หมายเลขเสียง	เรื่อง	ประเภท	หัวข้อ	วันที่แจ้ง เข้าระบบ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	ตรวจสอบ และคัดกรองเบื้องต้น (5 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)	ประสานและส่งเสริมระบบ PEA-VOC ทดสอบหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ (2 วันทำการ หลังจากการ ตรวจสอบข้อมูล)	ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้อง เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ (15 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)	ปิดเรื่อง
1	I-66001599	ละเมิดการปฏิบัติงานที่ โดยชอบในการขอขายระบบไฟฟ้า	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	4 เม.ย. 66	PEA Website	กฟผ. ชัยนาท กฟน.3	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (5 เม.ย. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (5 เม.ย. 66)	2 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (7 เม.ย. 66)	วันที่ 18 เม.ย. 2566 (5 วันทำการ)
2	I-66001930	ติดตั้งไม้มากในบ้าน โดยไม่ขออนุญาต	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกค้า/ บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	18 เม.ย. 66	PEA Website	กฟผ. อ.รามัน กฟน.3	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (19 เม.ย. 66)	1 วันทำการ หลังจากการตรวจสอบ ข้อมูล (20 เม.ย. 66)	ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ เนื่องจากไม่มี ข้อมูลติดต่อกลับ	วันที่ 20 เม.ย. 2566 (2 วันทำการ)
3	I-66002108	เสาไฟฟ้าปักเข้าในรั้วที่ข้างกัน	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	20 เม.ย. 66	PEA Website	กฟผ. พนมนิคม กฟน.2	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (21 เม.ย. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (21 เม.ย. 66)	5 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (27 เม.ย. 66)	วันที่ 27 เม.ย. 2566 (5 วันทำการ)
4	I-66002872	ได้รับข้อความ SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้า	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่น ๆ	13 พ.ค. 66	PEA Website	สนย.	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (15 พ.ค. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (15 พ.ค. 66)	3 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (18 พ.ค. 66)	วันที่ 18 พ.ค. 2566 (3 วันทำการ)
5	I-66003214	การจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกค้า/ บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	25 พ.ค. 66	PEA Website	กฟผ. ภาณุราช กฟน.2	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (26 พ.ค. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (26 พ.ค. 66)	2 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (29 พ.ค. 66)	วันที่ 29 พ.ค. 2566 (2 วันทำการ)
6	I-66003459	หัวหน้าแผนกบริการ ไม่โปร่งใส	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ พนักงาน/ลูกค้า/บริษัทรับจ้าง/บริษัทใน เครือ	1 มิ.ย. 66	PEA Website	กฟผ. โคกเขม กฟน.3	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (2 มิ.ย. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (2 มิ.ย. 66)	5 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (9 มิ.ย. 2566)	วันที่ 9 มิ.ย. 2566 (5 วันทำการ)
7	I-66003583	เจ้าหน้าที่สื่อไม่แจ้งไม่ขอให้ผู้ใช้ไฟ	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกค้า/ บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	8 มิ.ย. 66	PEA Website	กฟผ. เวียงสา กฟน.2	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (9 มิ.ย. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล (9 มิ.ย. 66)	9 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (21 มิ.ย. 66)	วันที่ 9 มิ.ย. 2566 (5 วันทำการ)
8	nr01660001813	การจัดซื้อจัดจ้าง (ลับ)	ร้องเรียน	ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ พนักงาน/ลูกค้า/บริษัทรับจ้าง/บริษัทใน เครือ	28 มิ.ย. 66	หนังสือจาก หน่วยงานภายนอก	สนย.	1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (29 มิ.ย. 66)	ดำเนินการในวันจันทร์ที่ตรวจสอบข้อมูล ทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน (29 มิ.ย. 66)	7 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน (7 ก.ค. 66)	วันที่ 10 ก.ค. 2566 (8 วันทำการ)