



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กยส.

ถึง ผบย.

เลขที่ กยส.(บย.) ๑๕๒ /2566

วันที่ 28 พ.ย. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 3/2566
เรียน อผ.บย. ผ่าน รผ.บย.

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 ให้ใช้ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุง ครั้งที่ 1 และให้ทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการตามคู่มือฯ พร้อมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดย กยส.ผบย. มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ. นั้น (เอกสารแนบ 1)

ในการนี้ กยส. ขอรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ไตรมาสที่ 3/2566 สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาสที่ 3/2566 รวมทั้งสิ้น 93 เรื่อง ทั้งนี้ กยส. พิจารณาแล้วว่ามีเรื่องที่สอดคล้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 23 เรื่อง ประกอบด้วยเสียงแจ้งปัญหา (ร้องเรียน) จำนวน 20 เรื่อง และเสียงชื่นชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน 3 เรื่อง โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจาก PEA Website จำนวน 17 เรื่อง 1129 จำนวน 3 เรื่อง PEA – Email จำนวน 2 เรื่อง และการรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร จำนวน 1 เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเสียง	จำนวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	ภาค				สนญ.	รวม	คิดเป็น (ร้อยละ)	เปรียบเทียบ ไตรมาส 2 และ 3	
	1	2	3	4				เพิ่มขึ้น	ลดลง
1. แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)									
1.1 ผลกระทบจากการดำเนินงาน ของ PEA	2	4	2	4	1	13	56.52	11	-
1.2 ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน ของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/ บริษัทในเครือ	2	2	1	1	1	7	30.43	5	-
2. ชื่นชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น									
2.1 การดำเนินงานของ PEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 การปฏิบัติงานของพนักงาน/ ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ	-	-	1	-	-	1	4.35	-	2
2.3 อื่น ๆ	-	-	1	-	1	2	8.70	1	-
รวม	4	6	5	5	2	23	100.00	17	2

2. สรุปผลการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ไตรมาสที่ 3/2566

กฟภ. ได้ดำเนินการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในไตรมาส 3/2566 จำนวน 23 เรื่อง ภายในระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดกรอบเวลาตัวชี้วัดในคู่มือฯ จำนวน 22 เรื่อง และไม่เป็นไปตามกำหนดกรอบเวลาตัวชี้วัดในคู่มือฯ จำนวน 1 เรื่อง โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (เอกสารแนบ 2)

ที่	เรื่อง	ประเภท	ผู้รับผิดชอบ	ปิดเรื่อง
1	ช่วยตรวจสอบการทำงาน ผู้จัดการ คณะกรรมการตรวจการจ้าง เจ้าหน้าที่พัสดุ ฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ มาตรา 157 ไม่ทำตามระเบียบพัสดุ ในการเร่งเบิกจ่ายเงิน	ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟอ.สอยดาว กฟภ.2	วันที่ 7 ส.ค. 2566 (13 วันทำการ)
2	กล่องวงจรปิด และเครื่องกรองน้ำเสียจากการซ่อมไฟฟ้าปล่อยกระแสไฟเกิน	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.สรรคบุรี กฟน.3	วันที่ 4 ส.ค. 2566 (11 วันทำการ)
3	ต้องการโต้แย้ง เรื่อง สายเคเบิลใต้ทะเล ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.เกาะสมุย กฟต.2	วันที่ 4 ส.ค. 2566 (7 วันทำการ)
4	ติดตามการจัดซื้อจัดจ้างครบ 25 ต้น ของ การไฟฟ้า เลขทะเบียน 82-4982-เชียงใหม่	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟน.1	วันที่ 8 ก.ย. 2566 (26 วันทำการ) *ไม่เป็นไปตาม กำหนดกรอบเวลา ตัวชี้วัดในคู่มือฯ
5	มีแถววัลย์พันเกี่ยวสายไฟฟ้า อันตราย	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟจ.ปราจีนบุรี กฟภ.1	วันที่ 3 ส.ค. 2566 (1 วันทำการ)
6	แจ้งให้ไฟฟ้ามาย้ายเสาไฟออกไปข้างทาง เหลือเสาไฟฟ้า 2 ต้น ที่ยังไม่ได้มีการย้ายออก	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.โนนสัง กฟฉ.1	วันที่ 5 ส.ค. 2566 (2 วันทำการ)
7	เสาไฟตลอดแนวนอนสัมพันธ์มิตรที่เพิ่งติดตั้งใหม่ เอียง ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีความปลอดภัย	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.นางรอง กฟฉ.3	วันที่ 10 ส.ค. 2566 (5 วันทำการ)
8	สายไฟฟ้าแรงต่ำที่เดินสายผ่านหน้า มีความหย่อนยานลงมาในระดับต่ำ	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.คำเขื่อนแก้ว กฟฉ.1	วันที่ 4 ส.ค. 2566 (ในวันที่ได้รับเสียง)
9	ได้รับข้อความมิฉฉาชีฟว่า PEA จดมิเตอร์ ผิด ให้ติดต่อเพื่อรับเงินคืน แต่ไม่ได้ใช้งาน PEA	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟภ.สำนักงานใหญ่	วันที่ 11 ส.ค. 2566 (5 วันทำการ)
10	รถตู้ไปจอดกีดขวางทางเข้าออก รถตู้ สิบรอนซ์ ป้ายทะเบียน 1นง 6285 และมีการตั้งวงกินเหล้าเสียงดังโวยวาย	ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟภ.สำนักงานใหญ่	วันที่ 24 ส.ค. 2566 (6 วันทำการ)

ที่	เรื่อง	ประเภท	ผู้รับผิดชอบ	ปิดเรื่อง
11	การไฟฟ้าดำเนินการเปลี่ยนสายไฟ แต่ปล่อยให้สายไฟฟ้าหย่อน	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.กงไกรลาศ กพน.2	วันที่ 21 ส.ค. 2566 (1 วันทำการ)
12	ร้องเรียน กฟจ.เพชรบูรณ์ เรื่อง งานบริการ เบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนล่าช้า (ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ)	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กพน.3	วันที่ 11 ก.ย. 2566 (16 วันทำการ)
13	ร้องเรียน กฟอ.สอยดาว จังหวัดจันทบุรี เรื่องงานบริการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนล่าช้า (ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ)	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.สอยดาว กฟก.2	วันที่ 24 ส.ค. 2566 (4 วันทำการ)
14	รถของ กฟภ.จันทบุรี ขับรถเร็วเบียดแทรก ปาดหน้าในระยะกระชั้นชิด	ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	กฟจ.จันทบุรี กฟก.2	วันที่ 11 ก.ย. 2566 (7 วันทำการ)
15	มารยาทในการขับรถของเจ้าหน้าที่	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟภ.สำนักงานใหญ่	วันที่ 2 ต.ค. 2566 (22 วันทำการ)
16	ได้รับผลกระทบจากหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 250Kva และเสาหม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งตั้งอยู่หน้าบ้าน	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟจ.สงขลา กฟต.3	วันที่ 11 ก.ย. 2566 (6 วันทำการ)
17	การติดตั้งจุดยึดสายไฟฟ้าที่อาคารก่อนเข้าหม้อแปลงไฟฟ้าไม่มั่นคงแข็งแรง เสี่ยงอันตราย	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟจ.ขอนแก่น กฟฉ.1	วันที่ 11 ก.ย. 2566 (6 วันทำการ)
18	มีสายไฟฟ้าหย่อนลงมาบริเวณหน้าบ้าน	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.พุนพิน กฟต.2	วันที่ 21 ก.ย. 2566 (9 วันทำการ)
19	พบวัสดุขรุขระ เช่น ลูกถ้วย และขยะอื่น ๆ ในลำเหมืองสาธารณะและบริเวณรอบ กฟอ.สิชล	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.สิชล กฟต.2	วันที่ 9 ต.ค. 2566 (17 วันทำการ)
20	ขอให้ตรวจสอบเสาไฟหน้าบ้านเอียง และขอความอนุเคราะห์ เพิ่มไฟส่องสว่างถนนสาธารณะ	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟจ.อุบลราชธานี กฟฉ.2	วันที่ 21 ก.ย. 2566 (4 วันทำการ)
21	ย้ายเสาไฟฟ้าแรงสูงออกจากในพื้นที่บ้านล่าช้า	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟอ.หนองไผ่ กฟฉ.1	วันที่ 2 ต.ค. 2566 (9 วันทำการ)
22	มีต้นไม้ขึ้นคลุมเสาไฟฟ้า สายไฟและสายสื่อสาร	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟจ.สุพรรณบุรี กฟก.3	วันที่ 6 ต.ค. 2566 (5 วันทำการ)
23	อุปกรณ์ป้องกันสายไฟแรงสูง ที่เสาไฟมีอุปกรณ์ป้องกันสายไฟสีส้มห้อยลงมา 1 ข้าง	แจ้งปัญหา (ร้องเรียน)	กฟย.บ้านเกาะพิพิ กฟต.2	วันที่ 5 ต.ค. 2566 (4 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 หลังจากการตรวจสอบข้อมูล)
- 3) ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้อง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน (15 วันทำการ หลังรับเรื่องร้องเรียน)

3. การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.

กยส. ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. โดยในไตรมาสที่ 3/2566 มีความคืบหน้าการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

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

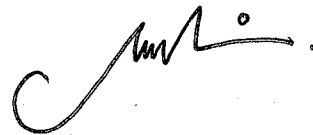
4. ข้อเสนอแนะ

กยส. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ 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 พิจารณานวปฏิบัติที่เหมาะสมและชัดเจนในการแจ้งรายละเอียดและขออนุญาต ส่วนที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและยินยอม ก่อนมีการดำเนินงานในพื้นที่สาธารณะ/พื้นที่ส่วนบุคคล
- 4.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงาน/ปฏิบัติการกิจ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว
- 4.6 พิจารณาสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับประชาชน เพื่อส่งเสริมความรู้และป้องกันการแอบอ้างจากมิจฉาชีพให้แก่ลูกค้าและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
- 4.7 ดำเนินการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้วยความถูกต้องครบถ้วนตามแนวทางคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เช่น ต้องบันทึกข้อมูลวันที่ติดต่อผู้ร้อง แบบแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า VOC-02 ทุกครั้ง ก่อนบันทึกปิดเรื่อง เป็นต้น
- 4.8 ทุกหน่วยงานสามารถศึกษาแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตามคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (เอกสารแนบ 3) และแจ้งข้อเสนอแนะ/คำถาม (ถ้ามี) ให้ กยส. รับทราบได้ผ่านช่องทาง Google Form ดัง QR Code (เอกสารแนบ 4)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางสาวจันทิมา คีรีวรรณ)

อก.ยส.

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

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวพัชรมณี เย็นมั่นคง)

อผ.บย.

กยส. (พีรวิชญ์)

โทร. 9915

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