



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน
กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด
ปี ๒๕๖๐

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์
๒. ขอบเขต
๓. คำจำกัดความ
๔. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ
๖. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)
๘. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพตมิชอบ)
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพตมิชอบ)
๑๐. ภาคผนวก
 - ๑๐.๑ หนังสืออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน พร้อมลายมือชื่อของ
คณะทำงานลงนามรับทราบ
 - ๑๐.๒ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม)
 - ๑๐.๓ คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน
 - ๑๐.๔ คู่มือปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟผ. ปี ๒๕๕๘
 - ๑๐.๕ คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)
 - ๑๐.๖ อนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก๓) ๔๒๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การยกระดับ
คุณภาพ บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๒ ขอบเขต

ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ ๖ ของมาตรฐาน สำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (อนุมติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘)

๑.๓ คำจำกัดความ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานที่กำกับดูแล พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ส่งมอบ (Supplier) คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม

ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใด

ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้องขอให้หน่วยงานในสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ดำเนินการ หรือดัดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ติชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องที่จะต้องดำเนินการเพิ่มอย่างใดอย่างหนึ่ง

แนะนำ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงทางเลือกที่ควรดำเนินการในอีกมุมมองหนึ่ง

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงความผิดปกติต่างๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น

ชื่นชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ถึงเรื่องราวดีๆ ที่หน่วยงานได้ทำไว้

ทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กพอ. จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

๑.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑๑๒๙ PEA Call Center - PEA Mobile App - www.pea.co.th - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	} ผบค./ ผบต.กพฟ.	- สื่อมวลชน - ศูนย์ดำรงธรรม - เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร	} ผบห./ธุรการ กพฟ.
		- รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน - ตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด	

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.๕.๑ คณะทำงานมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐

๑.๕.๒ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ดังนี้

๑.๕.๒.๑ จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก

๑.๕.๒.๒ ประเมินประสิทธิผลช่องทางการร้องเรียน

๑.๕.๒.๓ กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง และรายงานผลตามที่ กฟผ. กำหนด

๑.๕.๒.๔ สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดย ผบ.บค./ผบ.บต.

๑.๕.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑.๕.๒.๖ วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

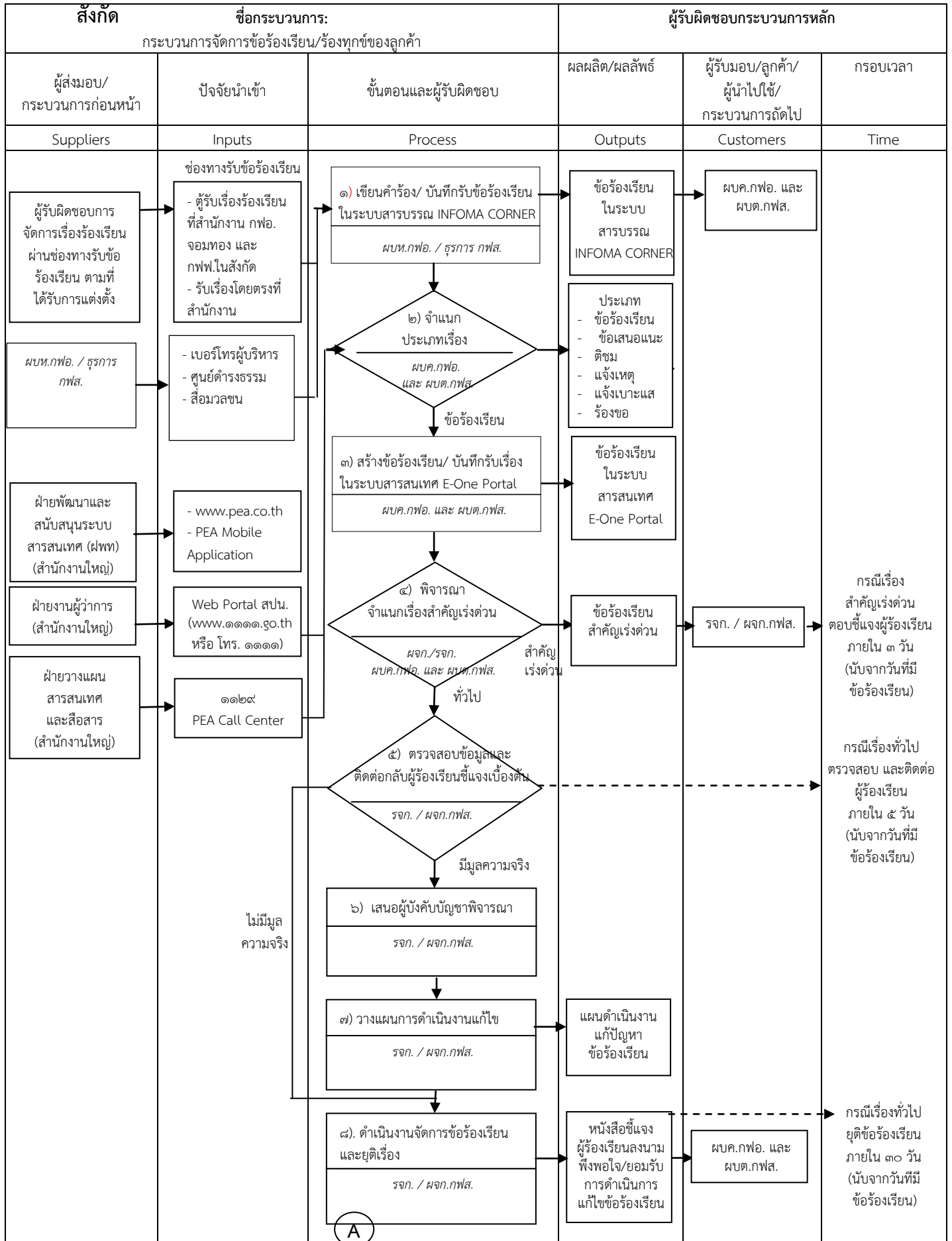
๑.๕.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน และเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

๑.๕.๔ ผบ.บค./ผบ.ต.กฟจ. กฟอ. และ ผบ.ต.กฟส. ทำหน้าที่จำแนกประเภทเรื่องที่ได้รับผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และนำเรื่องเข้าสู่ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal เป็นประจำทุกวัน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ

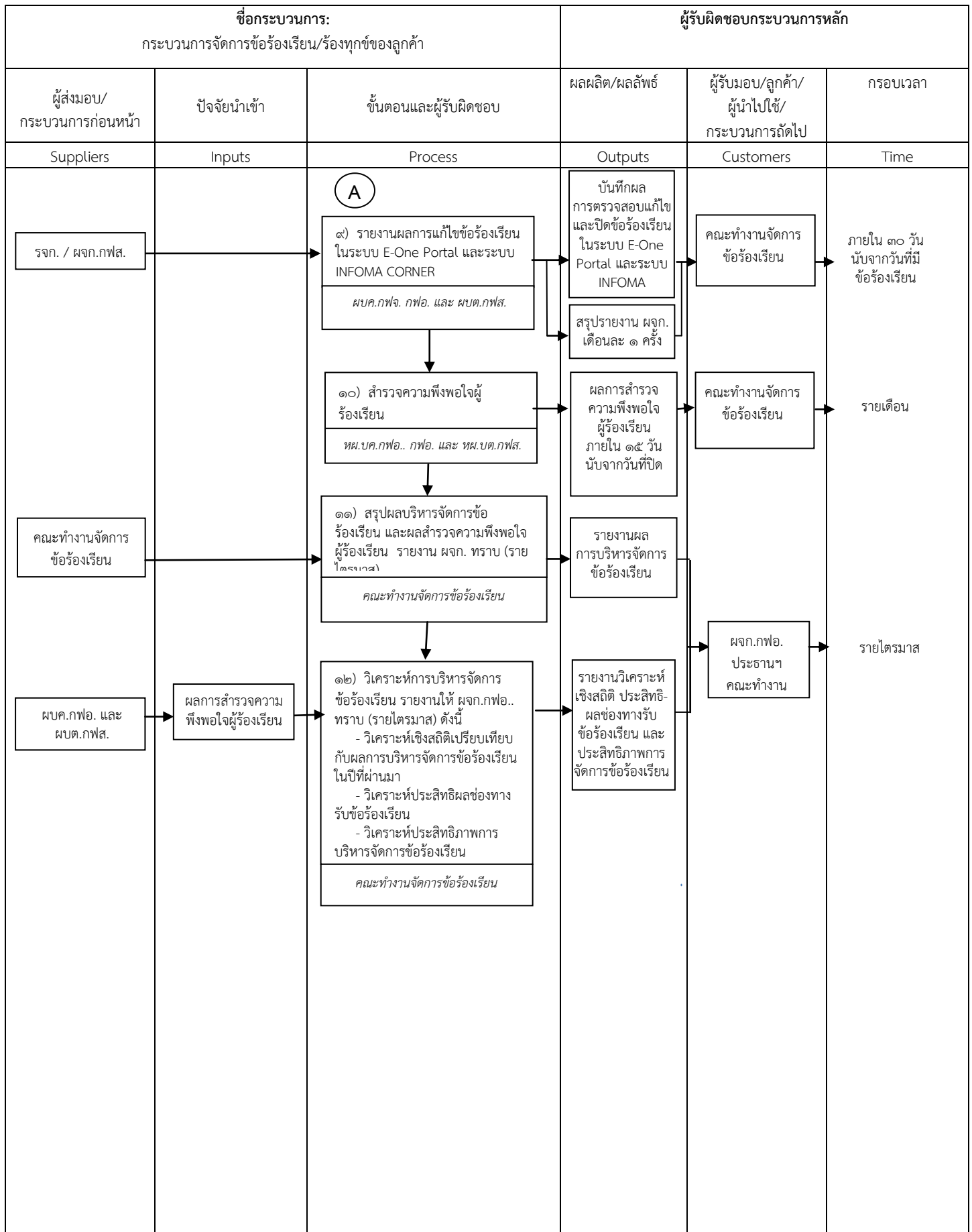
๑.๕.๕ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ควบคุม และติดตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบตรวจสอบและติดต่อ ผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน และตอบชี้แจง ยุติข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน

๑.๕.๖ ผจก. ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานต่างๆ ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด

๒.๑ แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ใน



๒.๑ แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด



๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด

๒.๒.๑ การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

๒.๒.๑.๑ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

๒.๒.๑.๒ ผู้บริหาร กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยแบ่งได้ดังนี้

- ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ
- ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ผบห.กพอ.จอมทอง และธรรการ กฟส. จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

๒.๒.๒ การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน

ผบค.กพอ.. คือผู้รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน โดยมีหน้าที่ดังนี้

๒.๒.๒.๑ จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ตีชม แนะนำ แจ้งเบาะแส และชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงจากระบบ e-One Portal และเรื่องที่ได้รับจาก ผบห.กพอ.จอมทอง และธรรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER

๒.๒.๒.๒ สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจาก ผบห.กพฟ.กพอ.จอมทอง และธรรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER เข้าสู่ระบบ e-One Portal

๒.๒.๒.๓ นำเสนอ ผจก./รจก. เพื่อพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ก่อนส่งต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และตอบชี้แจงต่อไป

๒.๒.๓ การตอบชี้แจงข้อร้องเรียน/สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผจก./รจก. และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๒.๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

๒.๒.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ให้ตรวจสอบ และติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๕ วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

ทั้งนี้ต้องสรุปรายงานผลตามแบบฟอร์ม CPN๐๐๑-๐๐๕ ร้องเรียนฯ ของ กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด ภายในกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. ๒๙ ธ.ค. ๒๕๕๗ ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

๒.๒.๓.๓ ผบค.กพอ. ผบต.กฟส. สรุปรายงานแจ้ง ผจก. เป็นประจำทุกเดือน

๒.๒.๓.๔ ผผ.บค./ผผ.บต. สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนของ กพฟ.เป็นรายกรณีภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่มีการตอบชี้แจงและปิดเรื่องโดยต้องรายงานผลการสำรวจฯ ให้คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนทราบเป็นรายเดือน

๒.๒.๔ สรุปรายงานซื้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนฯ สรุปรายงานการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของส่วนงานต่างๆ กฟอ. จอมทอง และ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปบทวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เพื่อนำเสนอ ผจก. กฟอ. ประธานฯ เป็นประจำทุกไตรมาส ดังนี้

๒.๒.๔.๑ วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบซื้อร้องเรียนในปีที่ผ่านมา

๒.๒.๔.๒ วิเคราะห์ประเภทซื้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข

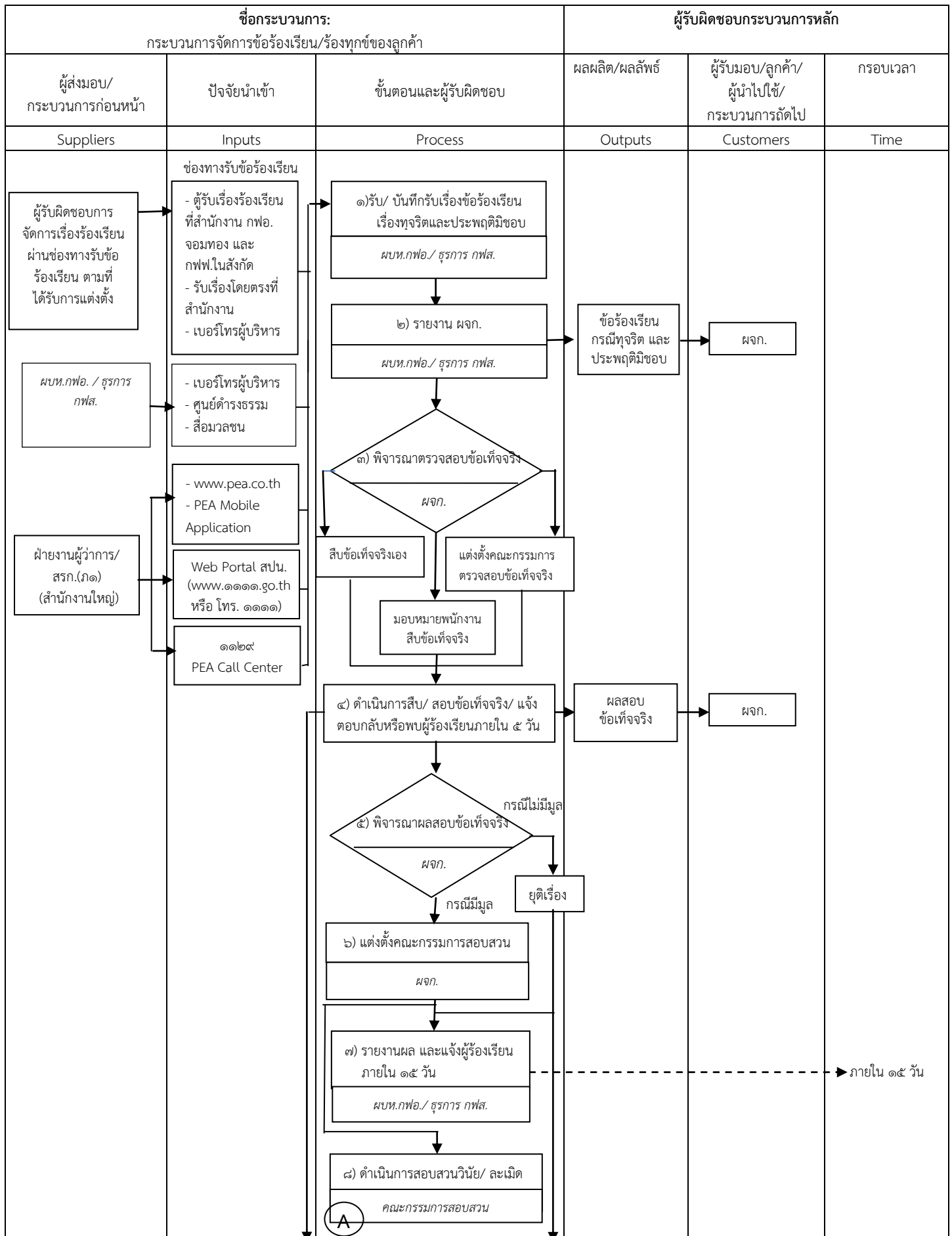
๒.๒.๔.๓ วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการซื้อร้องเรียนดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

๒.๒.๔.๔ วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

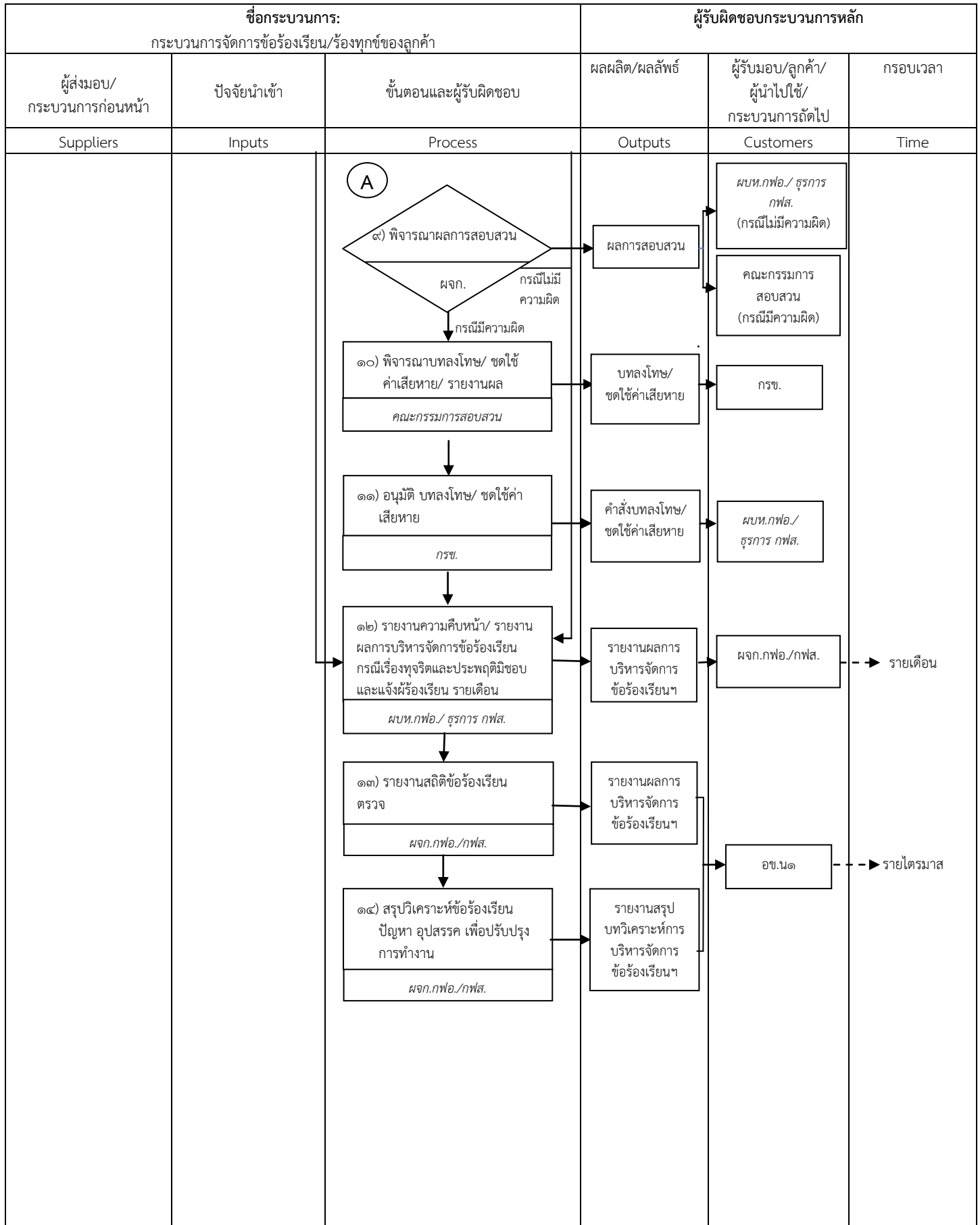
๒.๒.๔.๕ ประสิทธิภาพของช่องทางรับซื้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับซื้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ทั้ง Internet และ Intranet

๒.๒.๔.๖ วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการซื้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนซื้อร้องเรียน

๒.๓ แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



๒.๓ แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



๒.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด

๒.๔.๑ การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

๒.๔.๑.๑ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กพอ.จอมทอง และ กพฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ ผบห.กพอ. / อธิการ กพส. เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และรายงานนำเสนอ ผจก. ต่อไป

๒.๔.๑.๒ ผจก. รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กรณีเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ และส่งเรื่องต่อให้ ผบห.กพอ. / อธิการ กพส. ดำเนินการสร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึก ข้อร้องเรียนดังกล่าว

๒.๔.๒ การจัดการข้อร้องเรียน

ผจก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการในชั้นความลับ และสรุปผลยุติข้อร้องเรียนกับทางผู้ร้องเรียน และรายงาน อช.น.๑

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ

ถึง ผจก.กฟอ.จอมทอง

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผจก.กฟอ.จอมทอง

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ. จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด. เพื่อให้สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานไฟฟ้า โปร่งใสโดยได้ประกาศใช้แล้วนั้น

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นไปตามมาตรฐาน ของ กฟผ. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้รวบรวมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. และ วิธีการดำเนินงานตาม SLA P๕ มาพิจารณาจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.จอมทอง และกฟฟ.ในสังกัด และเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงขออนุมัตินำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อใช้ประกอบการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายหิรัญ ทิมพร)

เลขานุการคณะกรรมการ

๑๖ ม.ค. ๒๕๖๐

ที่ น.๑ จท. (บค.) ๓๑๔/๒๕๖๐

อนุมัติ

(นายอินสน ด้านคือ)

ผจก.กฟอ.จอมทอง

๑๖ ม.ค. ๒๕๖๐

ผบค.กฟอ.จอมทอง

โทร. ๐๕๓-๓๔๑๙๔๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.จอมทอง
และ กฟฟ.ในสังกัดปี ๒๕๖๐

เพื่อให้สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐาน ของ กฟอ. จอมทองและ กฟฟ.ในสังกัด จัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการงานบริการข้อ ๖ ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘)

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จึงขอประกาศใช้คู่มือจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้คณะทำงานข้อร้องเรียน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด รับทราบและนำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น จึงขอประกาศใช้คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ปี ๒๕๖๐

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

(นายอันสน ด้านคือ)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง

ลายมือชื่อคณะกรรมการลงนามรับทราบ ประกาศใช้คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ใน
สำนักงาน กพอ.จอมทองและกพฟ.ในสังกัดปี ๒๕๖๐



นายอินสน ตันธอ
ประธานคณะกรรมการ
ผจก.กพอ.จท.



นายจริญ เฟ่าเจริญ
คณะกรรมการ
รจก.(ท) กพอ.จท.



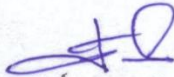
นางวิจิตรา วงศ์สาฟู
คณะกรรมการ
ชจก.(บ) กพอ.จท.



นายจรัส คำฟู
คณะกรรมการ
ผจก.กพย.ดอยหล่อ



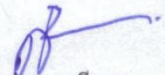
นายชยันต์ กาพย์ไย
คณะกรรมการ
ผจก.กพย.แม่แจ่ม



นายสมศักดิ์ กาเดชะกิจ
คณะกรรมการ
ทผ.บค.กพอ.จท.



นายสังวรณ์ ปัญญานาน
คณะกรรมการ
ชม.ปป. กพอ.จท.



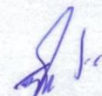
นายสมาน มณีวรรณ
คณะกรรมการ
ทผ.กส. กพอ.จท.



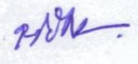
นายอินผล สุภารัตน์
คณะกรรมการ
ทผ.มต. กพอ.จท



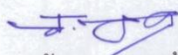
นางจุฬาลักษณ์ แสนดวงเดือน
คณะกรรมการ
ทผ.บป. กพอ.จท..



นายพิภพ ประเสริฐ
คณะกรรมการ
ทผ.บท. กพอ.จท.



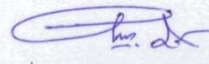
นายหิรัญ ทิมพทร
เลขานุการฯ
วศก.๗ กพอ.จท.



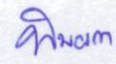
นายปัญญา ดอกแก้ว
พชง.๗ ผจก.กพอ.จอมทอง



นายนุกูล พันธราษฎร์
พชง.๕ ผมต.กพอ.จอมทอง



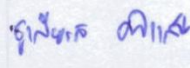
ว่าที่ ร.ต.จริยวัฒน์ จันทรธิคุณ
ผู้ช่วยเลขานุการฯ
พชง.๕ ผบค.กพอ.จท.



นางพิมพ์ภา สุจारी
พบช.๕ ผบป.กพอ.จอมทอง



นายอุเทน สุริยะ
พชง.๕ ผบป.กพอ.จอมทอง



นายชูเกียรติ คำแสน
พชง.๕ ผมต.กพอ.จอมทอง



น.ส.สุภาพร ทะนุดัน
พบช.๓ ผบป.กพอ.จอมทอง



น.ส.ฉันทนา คำราพิช
พบช.๓ ผบป.กพอ.จอมทอง



นายไตรเทพ อินทชัย
นบท.๖ ผบท.กพอ.จอมทอง



น.ส.โชษิตา อรุณกาล
พบช.๓ กพย.ดอยหล่อ



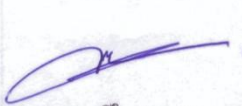
นายกิตติภูมิ จันทรศิลป์
พบช.๔ กพย.แม่แจ่ม



นายวิเชียร แจ่มแจ่ม
พชง.๖ กพย.แม่แจ่ม



นายเจริญ จิตสว่าง
คณะทำงาน
ผจก.กฟส.ฮอด



นายสมชาย ศรีใจสถาน
คณะทำงาน
ชม.บต.กฟส.ฮอด



นายอัฒม์ จันทรรนาเป้ง
คณะทำงาน
หม.กป.กฟส.ฮอด



น.ส.แพรวพรรณ นพฤทธิ
คณะทำงาน
หม.บง.กฟส.ฮอด



นายพันธุ์ศักดิ์ สุทธิสวรรค์
คณะทำงาน
ผจก.กฟย.ดอยเต่า



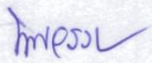
นายคมสัน พรหมมา
คณะทำงาน
พชง.๗ กฟย.อมก๋อย



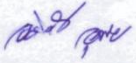
นายอำนาจ จิตรกร
พชง.๗ กฟย.อมก๋อย



นายพรต ตันชัย
พชง.๕ กฟย.อมก๋อย



น.ส.นพวรรณ อางพรหม
พบช.๕ ผบง.กฟส.ฮอด



นายอภิวัฒน์ อุทัย
ผู้ช่วยเหลืองาน
พชง.๔ ผบต.กฟส.ฮอด



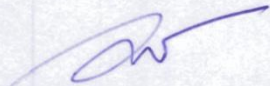
นายเอกรัตน์ ยศถามิ
พชง.๔ ผกป.กฟส.ฮอด



นายเอกรินทร์ แก้วมาเรื่อน
พชง.๔ กฟย.ดอยเต่า



นายณัฐพงษ์ อินตะวงค์
คณะทำงาน
พชง.๓ กฟย.บ่อหลวง



นายธนะชัย บุญมาแก้ว
พชง.๓ ผบค.กฟอ.จอมทอง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าอำเภอจอมทอง

ที่ น.จ. จก (นบ) ๓๖ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ ๖ ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด ดังนี้

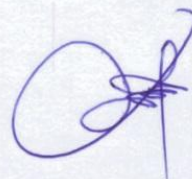
๑. นายอินสน ด้านคือ	ผจก.กฟอ.จท.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายเจริญ เผ่าเจริญ	รจก.(ท) กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๓. นางวิจิตรา วงศ์สาฟู	ขจก.(บ) กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๔. นายเจริญ จิตรสว่าง	ผจก.กฟส.ฮอด	คณะกรรมการ
๕. นายจำรัส คำฟู	ผจก.กฟย.ดอยหล่อ	คณะกรรมการ
๖. นายชยันต์ กาพย์ไชย	ผจก.กฟย.แม่แจ่ม	คณะกรรมการ
๗. นายพันธุ์ศักดิ์ สุทธิสุวรรณ	ผจก.กฟย.ดอยเต่า	คณะกรรมการ
๘. นายคมสัน พรหมมา	พชง.๗ กฟย.อมก๋อย	คณะกรรมการ
๙. นายณัฐพงษ์ อินตะวงศ์	พชง.๓ กฟย.บ่อหลวง	คณะกรรมการ
๑๐. นายสมศักดิ์ กาเดชะกิจ	หผ.บค. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๑. นายสังวรณ์ ปัญญานาน	ขผ.ปป. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๒. นายสมาน มณีวรรณ	หผ.กส. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๓. นายอินผล สุภารัตน์	หผ.มต. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๔. นางจุฬาลักษณ์ แสนดวงเดือน	หผ.บป. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๕. นายพิภพ ประเสริฐ	หผ.บห. กฟอ.จท.	คณะกรรมการ
๑๖. นายอัฒม จันทร์นาเบ็ง	หผ.กป. กฟส.ฮอด	คณะกรรมการ
๑๗. นายสมชาย ศรีใจสถาน	หผ.บต. กฟส.ฮอด	คณะกรรมการ
๑๘. น.ส.แพรวพรรณ นพฤทธิ์	หผ.บง. กฟส.ฮอด	คณะกรรมการ
๑๙. นายหิรัญ ทมิฬพร	วศก.๗ กฟอ.จท.	เลขานุการฯ
๒๐. ว่าที่ ร.ต.จริยวัฒน์ จันทราธิคุณ	พชง.๕ ผบค.กฟอ.จท.	ผู้ช่วยเลขานุการฯ
๒๑. นายอภิวัฒน์ อุทัย	พชง.๔ ผบต.กฟส.ฮอด	ผู้ช่วยเลขานุการฯ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ให้ประธานฯ มีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๒. ให้คณะทำงานมีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการและติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้อง
๓. ผจก.กฟอ. กฟส. รับผิดชอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
๔. กำหนดขั้นตอน (Flow Chart) และกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. จัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ.
๖. กำหนดช่องทางการสื่อสาร สำหรับข้อร้องเรียน ดิชม แนะนำ แจ้งเบาะแส อย่างน้อย ๒ ช่องทาง นอกเหนือจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center
๗. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร
๘. นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน
๙. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ม.ค. ๒๕๖๐



(นายอินสน ด้านคือ)

ผจก.กฟอ.จท.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตอง

ที่ พ.จ กท.ค.น.น. ๑๙๖ / ๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน
ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One , ระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER, การรับหนังสือโดยตรง และช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ของ กฟอ.จอมทอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมอบหมายผู้รับผิดชอบดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. นายไตรเทพ อินทชัย | ตำแหน่ง นบท.๖ ผบห.กฟอ.จท. |
| ๒. ว่าที่ ร.ต.จริยวัฒน์ จันทราธิคุณ | ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.จท. |
| ๓. นายชูเกียรติ คำแสน | ตำแหน่ง พชง.๕ ผมต.กฟอ.จท. |
| ๔. นายธนชัย บุญมาแก้ว | ตำแหน่ง วศก.๕ ผมต.กฟอ.จท. |
| ๕. นายอภิวัฒน์ อุทัย | ตำแหน่ง พชง.๔ ผบต. กฟส.ฮอด |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบ ติดตามและจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One เป็นประจำทุกวัน
๒. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้บริหาร และคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.จท. และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| ๑. นายพิภพ ประเสริฐ | ตำแหน่ง ทผ.บท. กฟอ.จท. |
| ๒. นายไตรเทพ อินทชัย | ตำแหน่ง นบท.๖ ผบห. กฟอ.จท. |
| ๓. นางสาวนพวรรณ อัจพรหม | ตำแหน่ง พบช.๕ กฟส.ฮอด |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบและประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทางระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เป็นประจำทุกวัน รวมถึงการรับหนังสือโดยตรงจากผู้ร้องเรียน
๒. รวบรวมเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บริหารและคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.จท. และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. ว่าที่ ร.ต.จริยวัฒน์ จันทราธิคุณ | ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.จท. |
| ๒. นายชูเกียรติ คำแสน | ตำแหน่ง พชง.๕ ผมต.กฟอ.จท. |
| ๓. นายปัญญา ดอกแก้ว | ตำแหน่ง พชง.๗ ผกส.กฟอ.จท. |
| ๔. นายนายอุเทน สุริยะ | ตำแหน่ง พชง.๕ ผบป.กฟอ.จท. |
| ๕. นางพิมพ์ภา สุจारी | ตำแหน่ง พชช.๖ ผบป.กฟอ.จท. |
| ๖. นายเอกรัตน์ ยศถามี | ตำแหน่ง พชง.๔ ผกบ.กฟส.ฮอต |
| ๗. นายอภิวัฒน์ อุทัย | ตำแหน่ง พชง.๔ ผบต. กฟส.ฮอต |
| ๘. นางสาวโชษิตา อรุณกาล | ตำแหน่ง พชช.๓ กฟย.ดอยหล่อ |
| ๙. นายกิตติภูมิ จันทรศิลป์ | ตำแหน่ง พชง.๔ กฟย.แม่แจ่ม |
| ๑๐. นายณัฐพงษ์ อินตะวงศ์ | ตำแหน่ง พชง.๓ กฟย.บ่อหลวง |
| ๑๑. นายพรต ดันชัย | ตำแหน่ง พชง.๕ กฟย.อมก๋อย |
| ๑๒. นายเอกรินทร์ แก้วมาเรือน | ตำแหน่ง พชง.๔.กฟย.ดอยเต่า |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เป็นประจำทุกวัน
๒. รวบรวมและจัดส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ม.ค. ๒๕๖๐



(นายอินสน ต้านคือ)

ผจก.กฟอ.จท.

คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อร้องเรียน กฟภ. ปี ๒๕๕๘



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA

ปี 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA

การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/เบาะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA
- **ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ
- **ร้องเรียนงานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาระบบคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ	
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐานสำนักงานลูกค้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

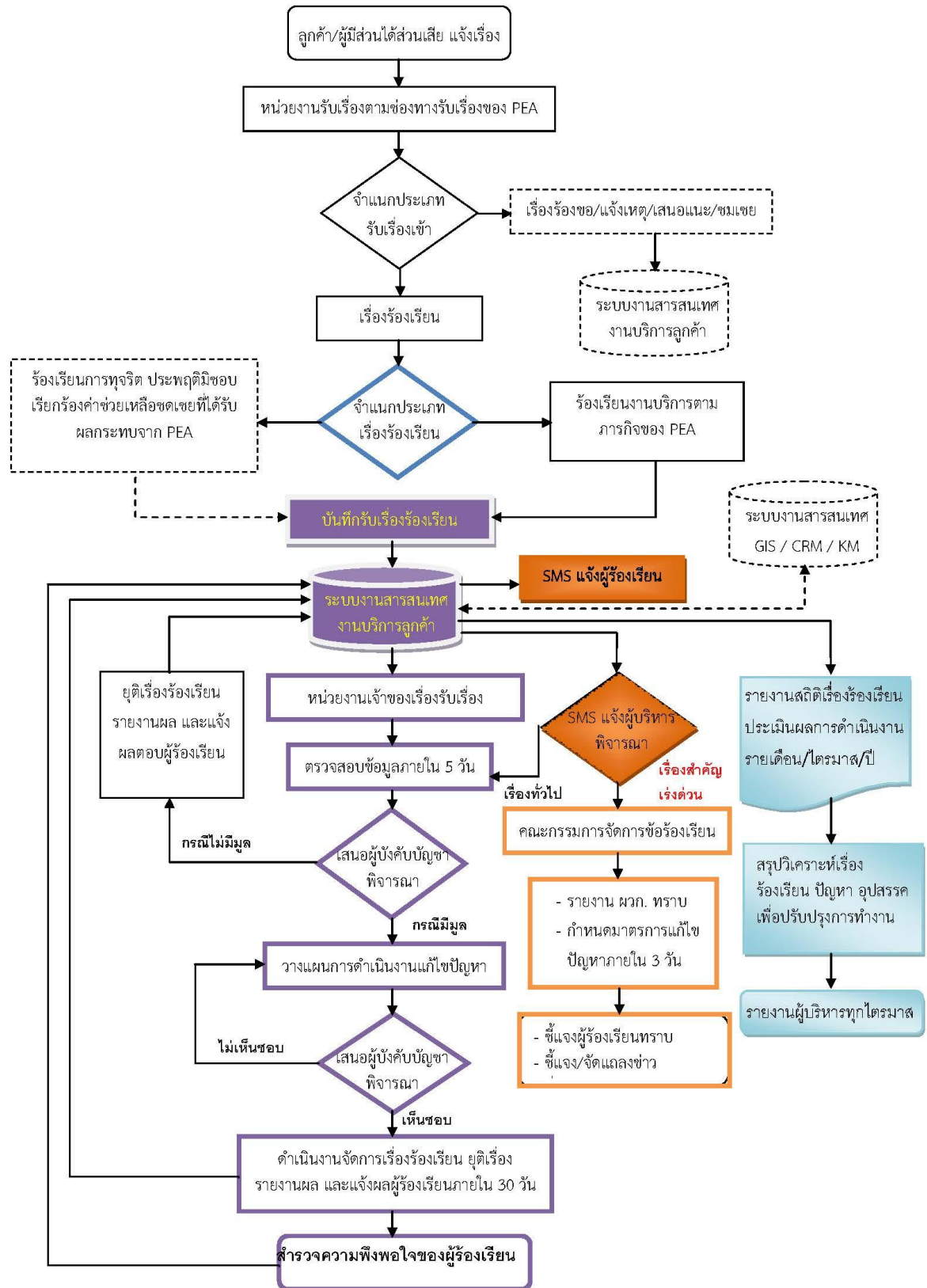
ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ฟพส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ฟสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ฟปส. ฟสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวี วิทู ไปรษณีย์	ฟปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ฟสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ฟปส. ฟสส. กพฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กพฟ. ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กพฟ. ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นดังนี้

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง
จำนวน 28 แห่ง
- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ
จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่ง ปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา



การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

1. เรื่องร้องเรียนตาม ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

ในกรณีที่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One) พร้อมใช้งาน Call Center จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One)

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียด เรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

1. เรื่องร้องเรียนตาม ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในระยะต่อไป ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายเหตุ เมื่อได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่อง จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)
2. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. 2545	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. 2558
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ	- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน

หมายเหตุ เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี 2545 มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นต้นฉบับคำนวณระยะเวลา สำหรับแจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

- คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)



คู่มือ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
พฤษภาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	2
• กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2
• กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม	2
รูปแบบของการทุจริต	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
• หน้าที่ของ ศปท.PEA	3
• หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)	5
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

- 1 -

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. . รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุนายกหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ. (ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ. (ก) 151/2558

- 2 -

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- เสนอแนะมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- รับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ประสานเร่งรัด และติดตามการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ผลิตสื่อส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- สรุปรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

- เผยแพร่ ปณิธาน ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการดำเนินงานประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน (โกง)
- 2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
- 3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- 4) ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ใช้อำนาจ เรียก รับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
- 5) ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

- 3 -

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศปท.PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

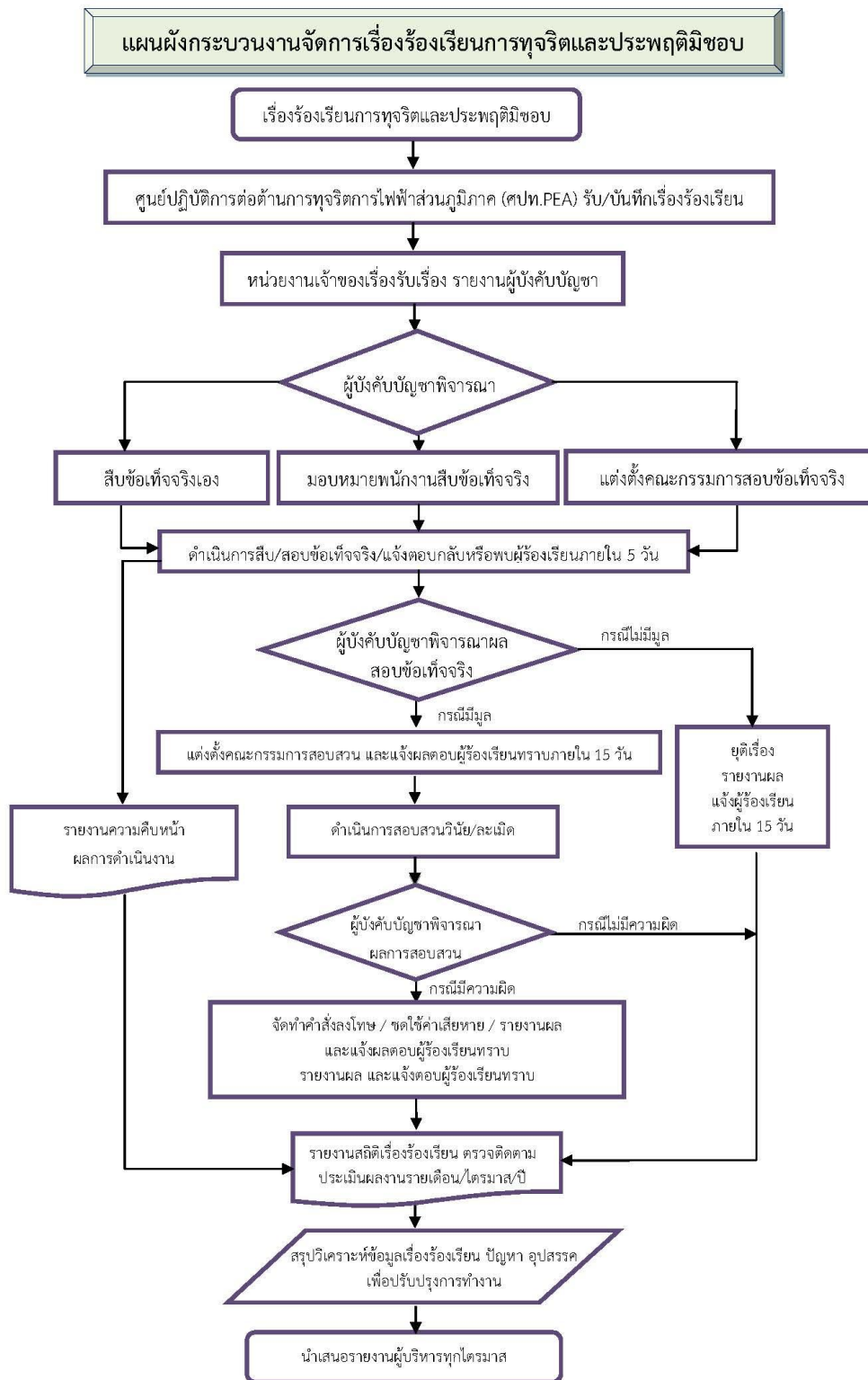
หน้าที่ของ ศปท.PEA

- 1) บันทึกเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service)
- 2) กำหนดระดับชั้นความลับของเรื่อง
- 3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) SMS แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
- 5) บันทึกผลการดำเนินงาน
- 6) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) รับเรื่องและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา
 - สืบข้อเท็จจริงเอง
 - มอบหมายพนักงานสืบข้อเท็จจริง
 - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยแจ้งตอบกลับหรือพบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน
- 2) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานผล
 - กรณีมีมูลให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนวินัย/ละเมิดโดยแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 3) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ ศปท.PEA ทราบเป็นรายไตรมาส

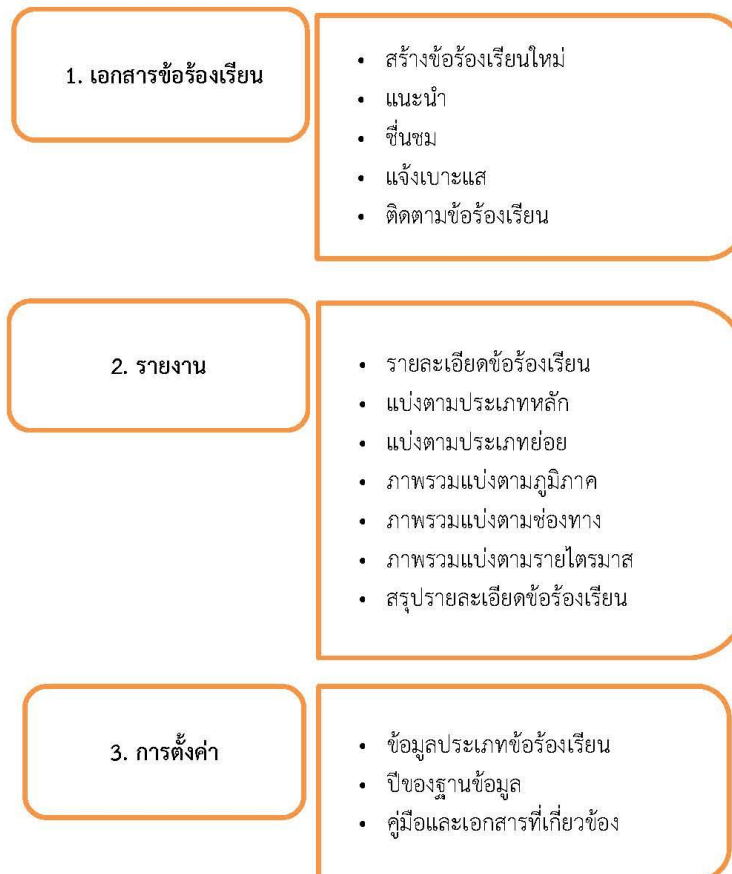
- 4 -



- 5 -

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) ประกอบด้วย 3 เมนูหลัก ได้แก่



- 6 -

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกรหัสความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน 	
ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อย	
รายละเอียด	
เอกสารแนบ	
ข้อความภาพ	

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียนจาก Website
- 2) รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ Call Center
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ร้องเรียนจากจาก Web Site

- <http://intranet.pea.co.th>
- www.pea.co.th

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- ผวก./สำนักงาน ก.1-ก.4
- ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ
- ตู้ ป.ณ. 150
- สื่อมวลชน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- สำนักงานหน้งาน/การไฟฟ้าเขต
- สื่อสังคมออนไลน์
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

- 7 -

ประเภทข้อร้องเรียน	
—	คุณภาพไฟฟ้า
—	การจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า
—	พฤติกรรมพนักงาน
—	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
—	การทุจริตประพตติมิชอบ
—	แนะนำ
—	ชื่นชม
—	อื่นๆ

← สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป					
เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า --ทั้งหมด-- ค้นหา Clear					
NO.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนไฟ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07
2	I-59002014	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21
3	I-59001967	การทุจริต ประพตติมิชอบ	รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36
4	C-9559716	การทุจริต ประพตติมิชอบ	รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001864	การทุจริต ประพตติมิชอบ	รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31
6	C-9523805	การทุจริต ประพตติมิชอบ	รอดำเนินการ		18/04/2559 13:49:52
7	I-59001706	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001094	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:06
9	I-59001693	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:02
10	I-59001591	การลักขโมย	รอดำเนินการ		06/04/2559 14:48:11

- 8 -

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

 ติดตามข้อร้องเรียน

 Clear

กลุ่ม	==ทั้งหมด==	เขต	==ทั้งหมด==	การไฟฟ้า	== ทั้งหมด ==	ช่องทาง	==ทั้งหมด==	
No.	หมายเลข ข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	
			== ทั้งหมด ==		==ทั้งหมด==		-	
1	I-59002082	เนตรนภา	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1	02/05/2559 22:58:58	
2	I-59002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนโดไฟฟ้าราชบุรี	30/04/2559 13:50:07	
3	I-59002014	ธิดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21	
4	I-59001967	รัฐพงษ์ เรืองอุดม	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		27/04/2559 14:08:36	
5	I-59001940		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1	26/04/2559 16:40:39	
6	I-59001939		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาละลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	26/04/2559 16:20:12	
7	C-9559716	ชัยพร วุฒิพงษ์	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30	
8	I-59001892		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำปายมณฑล จังหวัดบุรีรัมย์	24/04/2559 11:19:33	
9	I-59001864	แปลง สุระพระ	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31	
10	I-59001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาละลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	20/04/2559 21:27:45	

- 9 -

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อ	
รายละเอียด	

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY**บันทึก**

ผู้ว่าการ	
เลขรับที่	5534
วันที่	16 มิ.ย. 2558
เวลา	14.14 น.

สำนักงานผู้ว่าการ	
การไฟฟ้า ภาค 3	
เลขที่รับ	5441
วันที่	- 6 พ.ย. 2558

จาก อฟ.วธ.(ก3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง รผก.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับฯ
เลขที่ ผวธ.(ก3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558
เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า
เรียน รผก.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 โดยมี รผก.(ก3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ อีกจำนวน 13 คน มีหน้าที่ยกระดับคุณภาพการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิม โดยประชุมหารือร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ รผก.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รผก.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	เทียบเท่าระดับ 1
จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ	เทียบเท่าระดับ 2
จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. กับผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ	เทียบเท่าระดับ 3
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อคณะกรรมการ กฟภ.	เทียบเท่าระดับ 4
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อ กกพ. และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟภ. ในปี 2558	เทียบเท่าระดับ 5

2.2 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย (กฟภ. และ กฟน.) ที่ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ เม.ย. 2543 (เอกสารแนบ 3) โดยมาตรฐานคุณภาพบริการแบ่งเป็น มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards) และ มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)

-2-

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหารือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค (เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการฯ 4 ภาค (เอกสารแนบ 5)

2.3.3 จัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6)

2.3.4 ประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเมื่อวันที่ 31 ต.ค. 2558 โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของ กฟภ. ทุกแห่งทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ได้ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี 2558 ดังนี้

3.1 การดำเนินการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ปรับปรุง และจัดทำรูปแบบมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. จากนั้นนำเสนอมาตรฐานใหม่ฯ นี้ โดยวิธีการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ เมื่อมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ผ่านการมีส่วนร่วมแล้วจึงมีการประกาศใช้กับประชาชนทราบต่อไป

3.1.2 สถานที่จัดการประชุม เป็นในพื้นที่การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค คือ

- ภาคเหนือ วันที่ 12 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัดนครสวรรค์
- ภาคใต้ วันที่ 13 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา
- ภาคกลาง วันที่ 16 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.3 การประชุมหารือ เป็นการเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับรู้ข้อมูลและหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. โดยให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม 2 วิธี คือ

- (1) การแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาต่อที่ประชุม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นด้วยวาจา ให้เวลาไม่เกินคนละ 5 นาที
- (2) การแสดงความคิดเห็นเป็นเอกสาร โดยเขียนลงในแบบสอบถามความคิดเห็นที่เตรียมไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะรับแบบสอบถามมาดำเนินการบันทึกผลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1.4 ดำเนินการประชุมโดยการบรรยาย เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. นำเสนอสาระสำคัญของมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

-3-

มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

กระบวนการบริการ	มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เดิมปี 2543	ร่างมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ใหม่ปี 2558
1.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ซึ่งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100)
2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม
4.การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ 100 %	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 100
5.การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	- แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - ตรวจสอบ หรือ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอนสนองที่ลูกค้าร้องจนละปฏิบัติตามเงื่อนไข	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธุกรรมการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การย้ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธุกรรมการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การย้ายคืนเงินค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

-4-

3.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ในการชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่ฯ เป็นดังนี้

3.2.1 ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 4 ภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 474 คน ประกอบด้วย

- (1) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น บ้านอยู่อาศัย การพาณิชย์ อุตสาหกรรม และอื่น ๆ เช่น ตัวแทนภาคประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชนผู้นำ และพ่อค้า เป็นต้น จำนวน 390 คน
- (2) หน่วยงานกำกับดูแลกิจการพลังงาน ประกอบด้วย ผู้แทนคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ต่าง ๆ จำนวน 53 คน
- (3) นักวิชาการ ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันการศึกษาสำคัญ ในพื้นที่การให้บริการของ กฟภ. จำนวน 31 คน

3.2.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานใหม่ กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีการนับคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณานุมัติ

เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบาย กฟภ. ที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centric Organization) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี 2558 จึงเสนอขออนุมัติดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2558 ตามข้อ 3.1.4 โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2559 เป็นต้นไป

4.2 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

4.3 ให้ ผบธ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ผปส. ร่วมกับ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ทำการเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ภายใน กฟภ. ทุกแห่ง ในปี 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ 4.1 - 4.4 และนำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณานุมัติตามข้อ
4.1 - 4.4 และนำเสนอคณะกรรมการ
กฟภ. เพื่อทราบต่อไป

(นายประกายจัน วงศ์หุติ)

รณก.(ภ3)

ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อผ.วธ.(ภ3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

- อนุมัติตามเสนอ

- สวท.-นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

๕6 พ.ย. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นบริหารงานที่ยึดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

มีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบาย
ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต
๒. ให้มีการป้องกันการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอม ยอมรับ หรือส่งเสริมให้มีการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต โดยให้ถือว่า การป้องกันและต่อต้านการทุจริตเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ
๔. การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้ตามกฎหมาย ให้ถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทาง การปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย ตลอดจนสภาพการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง
๖. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส รวมถึงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการตรวจสอบการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๗. ปกป้อง ค้ำครอง สร้างความมั่นใจ และให้เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต ไม่ให้ได้รับอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต
๘. บุคลากรที่กระทำความผิดทุจริต หรือพบเห็นว่ามีกระทำความผิดทุจริต แต่เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพิจารณาลงโทษทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ และหากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย จะต้องได้รับโทษตามกฎหมายด้วย
๙. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และธรรมาภิบาลยึดถือปฏิบัติกับงานปกติประจำวันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงาน หน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(นายไพบูลย์ ศิริรัตนเสถียร)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายถวิล เป็ลยศรี)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ทางการเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายใน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง
5. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การปฏิบัติงานตามกฎหมายด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้สามารถติดตามและตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ทันเวลา และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”