



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน
กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด
ปี 2560

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
6. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)	5
7. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)	7
8. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพฤติมิชอบ)	9
9. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพฤติมิชอบ)	11
10. ภาคผนวก	12
10.1 หนังสืออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน พร้อมลายมือชื่อของ คณะทำงานลงนามรับทราบ	
10.2 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม)	
10.3 คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน	
10.4 คู่มือปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. ปี 2558	
10.5 คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.2 ขอบเขต

ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนด ผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียน ให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ 6 ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558)

1.3 คำจำกัดความ

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

ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใด

ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้องขอให้หน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ดำเนินการ หรือดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ติชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องที่จะต้องดำเนินการเพิ่มอย่างใดอย่างหนึ่ง

แนะนำ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงทางเลือกที่ควรจะดำเนินการในอีกมุมมองหนึ่ง

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงความผิดปกติต่างๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น

ชื่นชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ถึงเรื่องราวดีๆ ที่หน่วยงานได้ทำไว้

ทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

1.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1129 PEA Call Center - PEA Mobile App - www.pea.co.th - สำนักงานปลัดสำนัก - นายกรัฐมนตรี (สปน.)	ผบค./ ผบต.กฟฟ.	- สื่อมวลชน	ผบห./ธุรการ กฟฟ.
		- ศูนย์ดำรงธรรม	
		- เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร	
		- รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน	
		- ผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ที่อาคารสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด	

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.5.1 คณะทำงานมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

1.5.2 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ดังนี้

1.5.2.1 จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก

1.5.2.2 ประเมินประสิทธิผลช่องทางการร้องเรียน

1.5.2.3 กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง และรายงานผลตามที่ กฟภ. กำหนด

1.5.2.4 สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดย ผบ.คค./ผบ.บต.

1.5.2.5 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

1.5.2.6 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

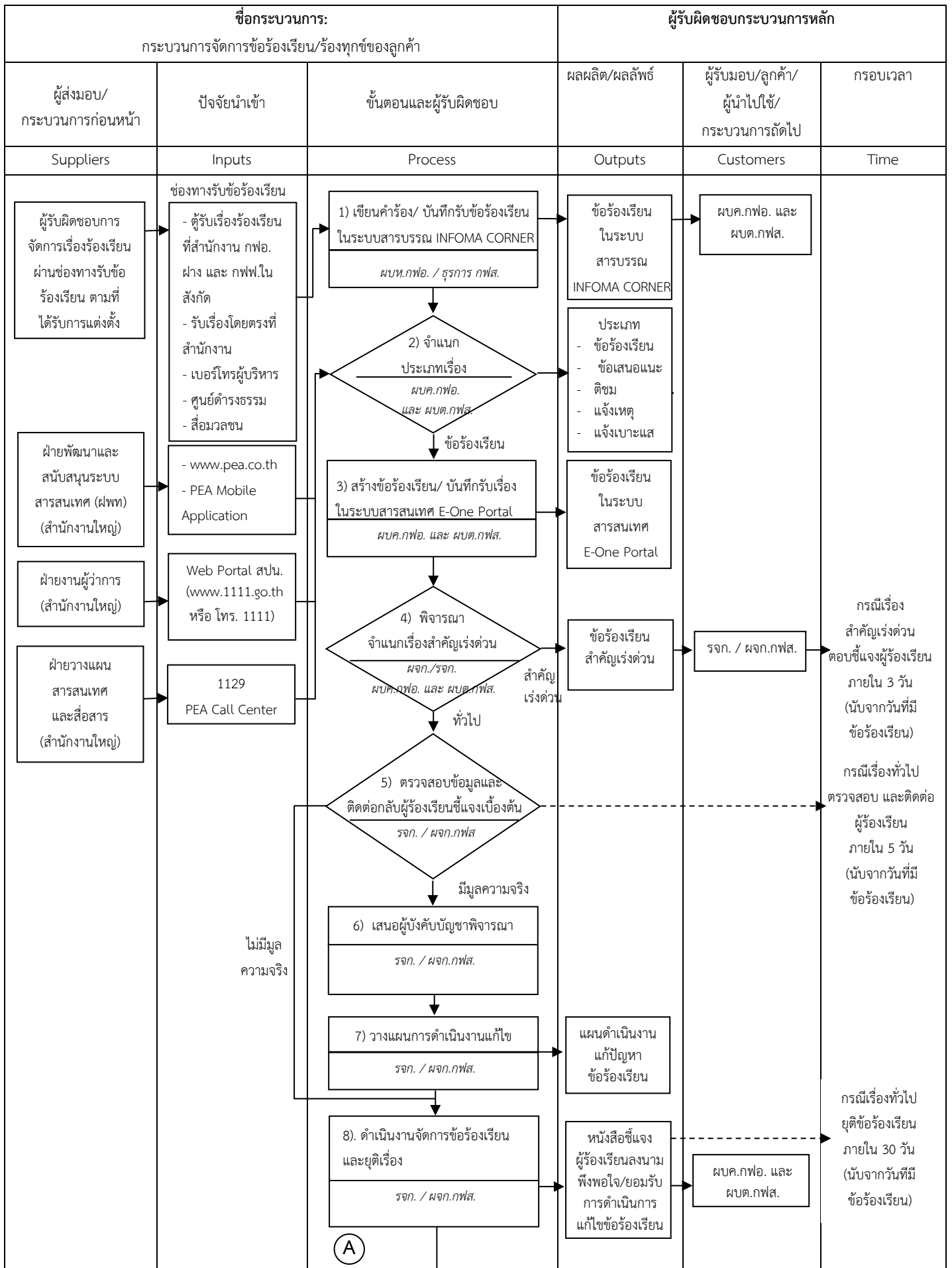
1.5.3 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน และเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

1.5.4 ผบค.กฟอ. และ ผบต.กฟส. ทำหน้าที่จำแนกประเภทเรื่องที่ได้รับผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และนำเรื่องเข้าสู่ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal เป็นประจำทุกวัน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ

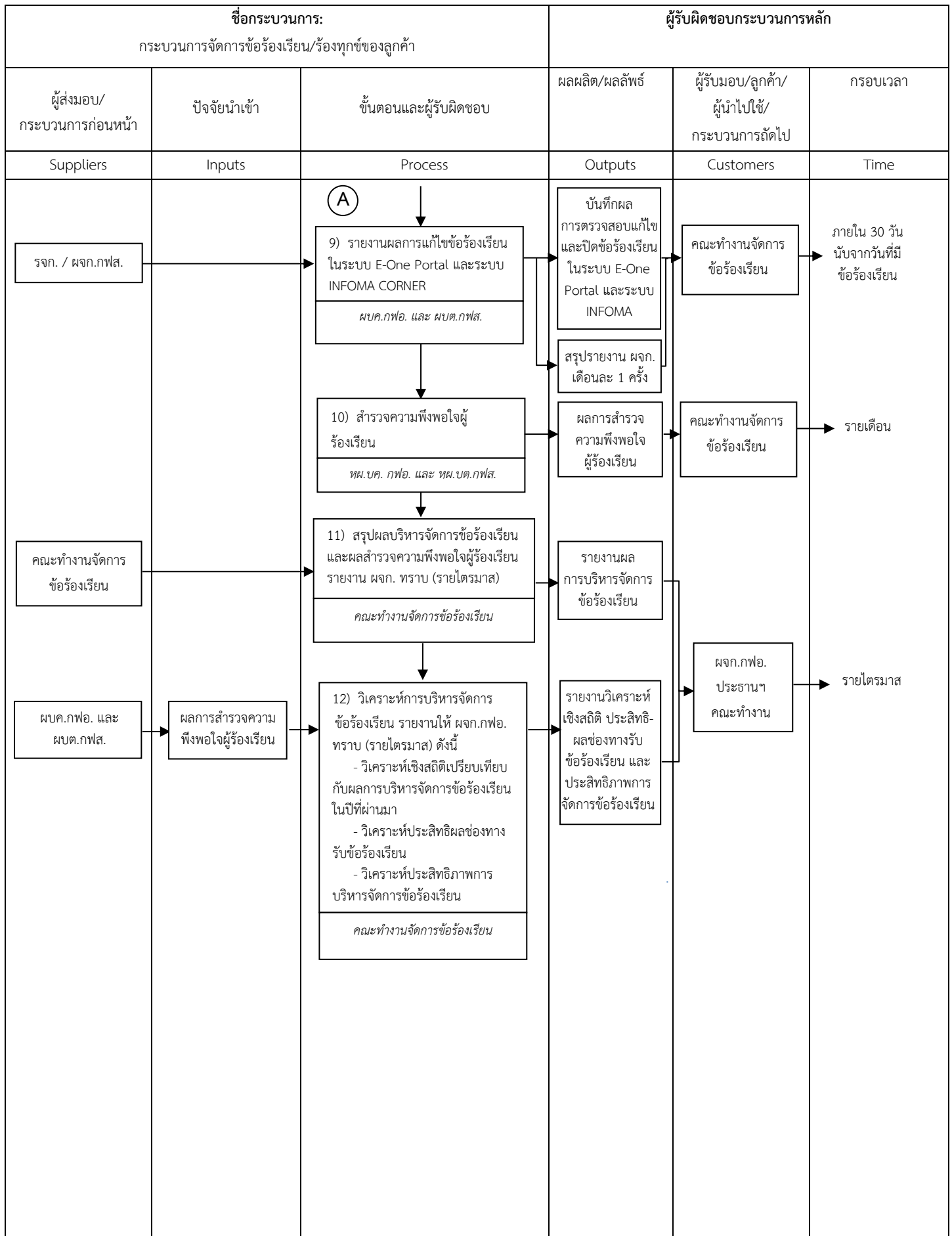
1.5.5 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ควบคุมและติดตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและติดต่อ ผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน และตอบชี้แจง ยุติข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน

1.5.6 ผจก. ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานต่างๆ ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.

2.1 แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด



2.1 แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด

2.2.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.2.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.1.2 ผู้บริหาร กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยแบ่งได้ดังนี้

- ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ
- ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ผบห.กฟอ.ฝาง และธรรการ กฟส. จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.2 การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ

ผบค.กฟอ.ฝาง คือผู้รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ โดยมีหน้าที่ดังนี้

2.2.2.1 จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ตีชม แนะนำ แจ้งเบาะแส และชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงจากระบบ e-One Portal และเรื่องที่ได้รับจาก ผบห.กฟอ.ฝาง และธรรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER

2.2.2.2 สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจาก ผบห.กฟอ.ฝาง และธรรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER เข้าสู่ระบบ e-One Portal

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

2.2.3 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียน/สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผจก./รจก. และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER ให้ดำเนินการดังนี้

2.2.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน 3 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

2.2.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ให้ตรวจสอบ และติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 5 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

ทั้งนี้ต้องสรุปรายงานผลตามแบบฟอร์ม CPN001-004 ร้องเรียนฯ ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

2.2.3.3 ผบค.กฟอ. ผบต.กฟส. สรุปรายงานแจ้ง ผจก. เป็นประจำทุกเดือน

2.2.4 สรุปรายงานข้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ สรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานต่างๆ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปบทวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เพื่อนำเสนอ ผจก.กฟอ.ฝาง ประธานฯ เป็นประจำทุกไตรมาส ดังนี้

2.2.4.1 วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบข้อร้องเรียนในปีที่ผ่านมา

2.2.4.2 วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข

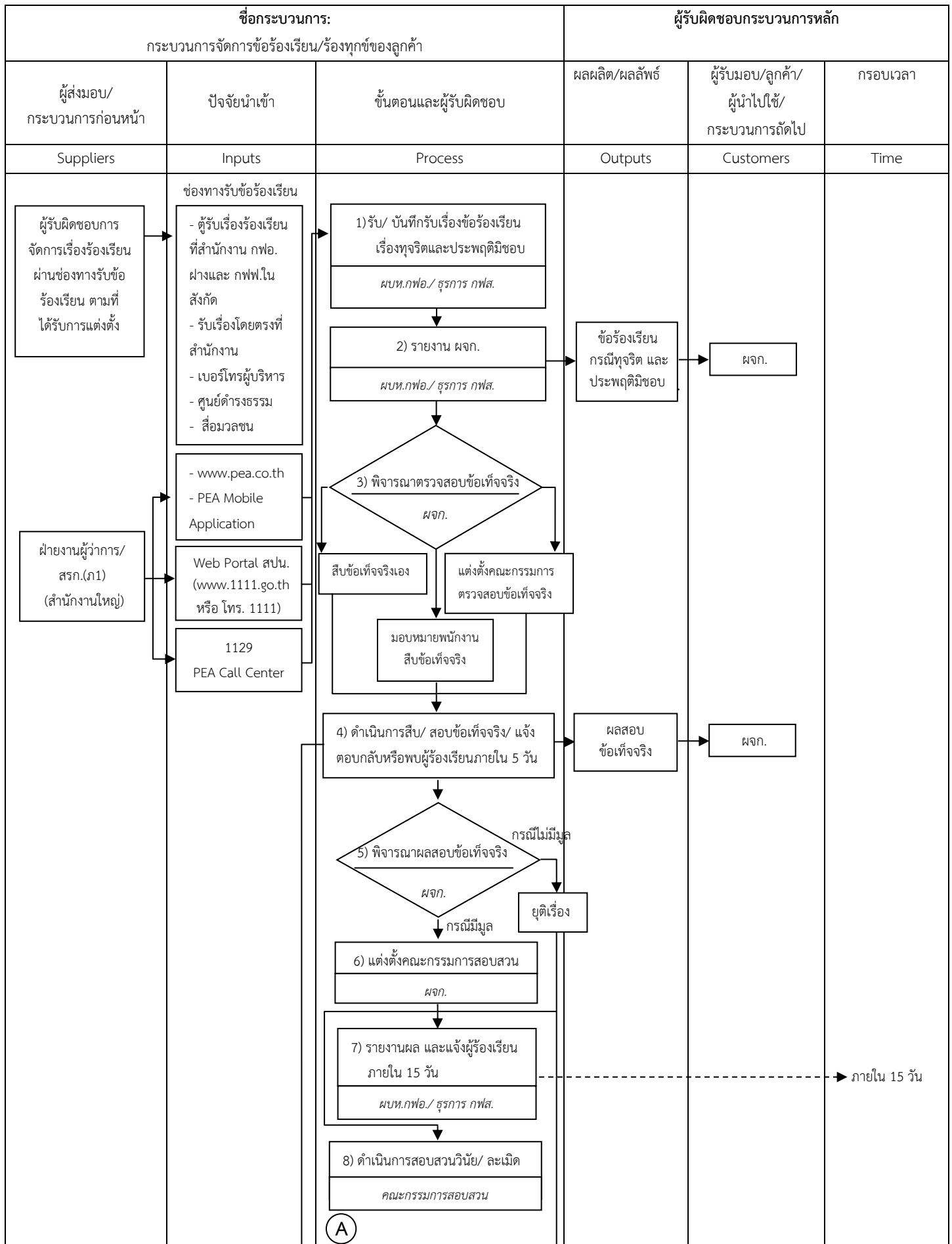
2.2.4.3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.2.4.4 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

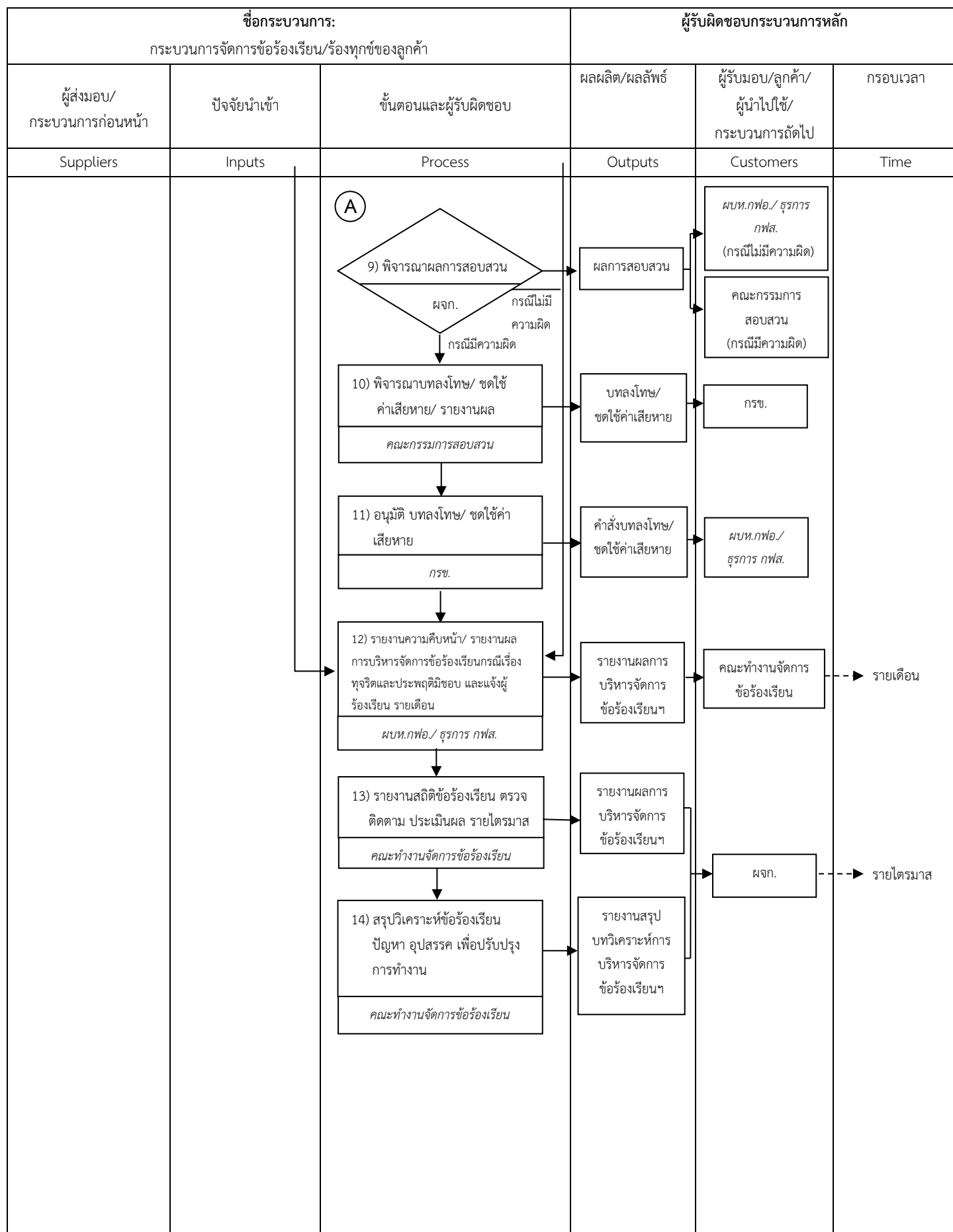
2.2.4.5 ประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ทั้ง Internet และ Intranet

2.2.4.6 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด

2.4.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.4.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียน จากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือ ร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ ผบห.กฟอ. / อธิการ กฟส. เพื่อรับเรื่องเข้า ระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และรายงานนำเสนอ ผจก. ต่อไป

2.4.1.2 ผจก. รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กรณีเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ และส่ง เรื่องต่อให้ ผบห.กฟอ. / อธิการ กฟส. ดำเนินการสร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึก ข้อร้องเรียน ดังกล่าว

2.4.2 การจัดการข้อร้องเรียน

ผจก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการในชั้นความลับ และสรุปผลยุติข้อร้องเรียนกับทางผู้ร้องเรียน

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก.กฟอ.ฝาง
เลขที่ น. 1 ฝ.(บห.) วันที่
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.ฝาง รวม กฟส., กฟย.ในสังกัด
เรียน ผจก.กฟอ.ฝาง

ตามแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ประจำปี 2560 ให้มีการทบทวนคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ชั้น 1-3 (ที่จัดทำในปี 2559) ให้ครอบคลุมเป็นคู่มือฯ ของระดับจตุรรวมงาน (รวมถึง กฟส.) นั้น

บัดนี้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ดำเนินการทบทวน และปรับปรุงให้ครอบคลุมเป็นคู่มือฯ ของระดับจตุรรวมงาน (รวมถึง กฟส.) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และแจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.,ทุกแผนกในสังกัดทราบต่อไป

(นายนิยม จันทะศิริ)

วศก.7 ผบค.กฟอ.ฝาง

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

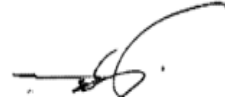
(นายณัฐภัตต์ อภิวงษ์งาม)
ผจก.กฟอ.ฝาง

รับทราบการจัดทำคู่มือ
“การจัดการข้อร้องเรียน กพอ.ฟาง รวม กฟส., กฟย.ในสังกัด”

คณะกรรมการรับผิดชอบในภาพรวม



(นายณัฐภัสส์ อภิวงค์งาม)
ผจก.กพอ.ฟาง
ประธานคณะกรรมการ



(นายสัมพันธ์ มณีลดา)
รจก.(ท).กพอ.ฟาง
คณะกรรมการ



(นายเจริญโรจน์ คำสม)
รจก.(บ).กพอ.ฟาง
คณะกรรมการ



(นายวรเดช ไชยประคอง)
ผจก.กฟส.อ.มอ.
คณะกรรมการ



(นายพนาดร สิงห์มะโน)
ผจก.กฟย.อ.ชปก
คณะกรรมการ



(นายนิยม จันท๊ะศิริ)
วศก.7 ผบค.กพอ.ฟาง
เลขานุการฯ



(นายอภิรักษ์ ชื้อจริง)
พขง.7 ผบต.กฟส.อ.มอ.
ผู้ช่วยเลขานุการฯ

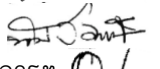
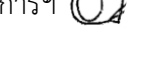


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง
ที่ น.1ฝ.(พ.) 465 /2560

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

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ 6 ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด ดังนี้

1. นายณัฐภัสส์ อภิวงค์งาม	ผจก.กฟอ.ฝาง	ประธานคณะกรรมการ 
2. นายสัมพันธ์ มณีลดดา	รจก.(ท) กฟอ.ฝาง	คณะกรรมการ 
3. นายเจริญโรจน์ คำสม	รจก.(บ) กฟอ.ฝาง	คณะกรรมการ 
4. นายวรเดช ไชยประคอง	ผจก.กฟส.อ.แม่ฮ้อย	คณะกรรมการ 
5. นายพนาดร สิงห์มะโน	ผจก.กฟย.ไชยปราการ	คณะกรรมการ 
6. นายนิยม จันทะศิริ	วศก.7 ผบค.กฟอ.ฝาง	เลขานุการฯ 
7. นายอภิรักษ์ ชื้อจริง	พชก.7 ผบค.กฟส.อ.แม่ฮ้อย	ผู้ช่วยเลขานุการฯ 

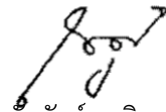
หน้าที่รับผิดชอบ

1. ให้ประธานฯ มีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. ให้คณะกรรมการมีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการและติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้อง
3. ผจก.กฟอ.ฝาง, กฟส. รับผิดชอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
4. กำหนดขั้นตอน (Flow Chart) และกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
5. จัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า กฟผ.
6. กำหนดช่องทางการสื่อสาร สำหรับข้อร้องเรียน ดิชม แนะนำ แจ้งเบาะแส อย่างน้อย 2 ช่องทาง นอกเหนือจาก 1129 PEA Call Center
7. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร
8. นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน

9. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการตอบสนอง
ข้อร้องเรียนได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 23 มกราคม 2560



(นายณัฐภัสส์ อภิวงศ์งาม)

ผจก.กฟอ.ฟาง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

ที่ น.1ฝ.(พ.) 466 /2560

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน
ของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One

- | | | |
|-------------------------|---------|------------------------|
| 1. นายนิยม จันตะศิริ | ตำแหน่ง | วศก.7 ผบค.กฟอ.ฝาง |
| 2. นายภาณุวัฒน์ คำวินิจ | ตำแหน่ง | พชง.4 ผบต.กฟส.อ.แม่ฮาด |

หน้าที่รับผิดชอบ

1. ตรวจสอบ ติดตามและจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One เป็นประจำทุกวัน
2. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้บริหาร และคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

- | | | |
|----------------------------|---------|--------------------|
| 1. นางวิลาวรรณ ทันตร | ตำแหน่ง | ชผ.บค.กฟอ.ฝาง |
| 2. นางสาวภัทรวดี ภิรมพลเดช | ตำแหน่ง | พชช.4 กฟส.อ.แม่ฮาด |

หน้าที่รับผิดชอบ

1. ตรวจสอบและประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทางระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เป็นประจำทุกวัน รวมถึงการรับหนังสือโดยตรงจากผู้ร้องเรียน
2. รวบรวมเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บริหารและคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.ฝาง และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่อรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

- | | | |
|------------------------|---------|-----------------------|
| 1. นายจิรินทร์ สมบูรณ์ | ตำแหน่ง | ทผ.บค.กฟอ.ฝาง |
| 2. นายอุทัย ม้วนสุพรรณ | ตำแหน่ง | ทผ.บค.กฟส.อ.แม่ฮาด |
| 3. นายอาคม กันทะวงศ์ | ตำแหน่ง | พชง.6 กฟย.อ.ไชยปราการ |

หน้าที่รับผิดชอบ

1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เป็นประจำทุกวัน
2. รวบรวมและจัดส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 23 มกราคม 2560



(นายณัฐภัสส์ อภิวงศ์งาม)

ผจก.กพอ.ฝ่าย



การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ปี 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- **ร้องขอ** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น
- **แจ้งเหตุ/เบาะแส** หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ 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 ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ
- **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 ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า 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	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรुकล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกรับเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ผปส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ผสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ผปส. ผสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กฟฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทวี วิทย์ ไปรษณีย์	ผปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ผสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ผปส. ผสส. กฟฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

หมายเหตุ 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันจากการสำรวจ กฟฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นต้น

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง
จำนวน 28 แห่ง

- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ
จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่งปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พดติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

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

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พดติกรรมมิชอบ, พดติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พดติกรรมละเว้นหน้าที่

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พดติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พดติกรรมมิชอบ, พดติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พดติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (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, พุทธิกรรมพนักงาน, 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 เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับคำนวณระยะเวลา สำหรับแจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว



คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	9

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

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

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

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริตอย่างยั่งยืนเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

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

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.ก) 151/2558

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 ปลุกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท. PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

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

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

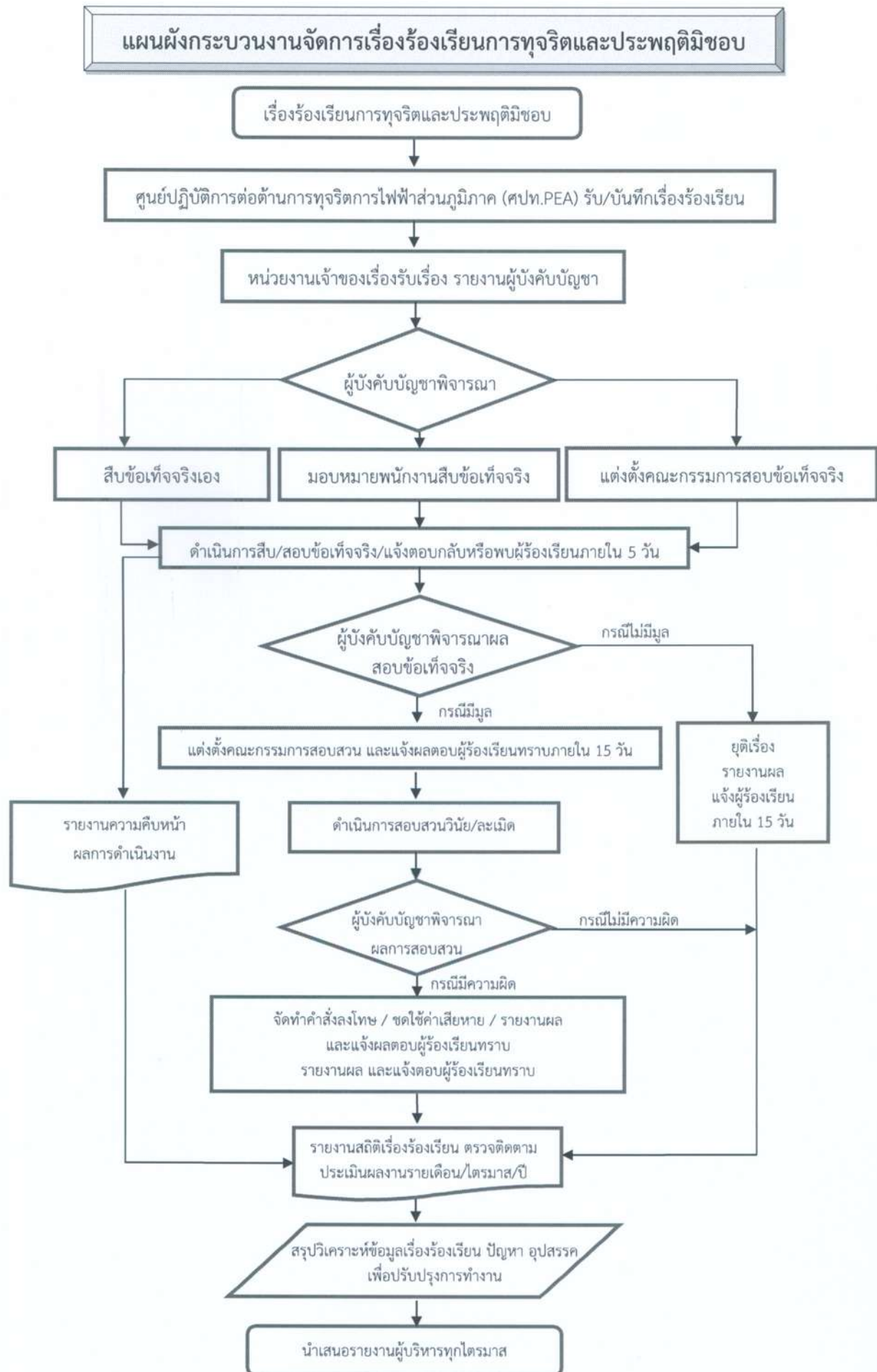
ศปท. PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของ ศปท. PEA

- 1) บันทึกรับเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (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



ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

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

1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

2. รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ปีของฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียน มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มเพิ่มข้อร้องเรียน

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

- Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

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

ประเภทข้อร้องเรียน
— คุณภาพไฟฟ้า
— การจดหน่วย / แฉ่งค่าไฟฟ้า
— พฤติกรรมพนักงาน
— การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
— การทุจริตประพตมิชอบ
— แนะนำ
— ชื่นชม
— อื่นๆ

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป					
เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ค้นหา Clear					
Mo.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนไ่ 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 ประพตมิชอบ	รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36
4	C-9559716	การทุจริต ประพตมิชอบ	รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001864	การทุจริต ประพตมิชอบ	รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31
6	C-9523805	การทุจริต ประพตมิชอบ	รอดำเนินการ		18/04/2559 13:49:52
7	I-59001708	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001694	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		08/04/2559 14:48:11

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

ติดตามข้อร้องเรียน

10 Clear

เลือก... 30/03/2024... 1000... 30/03/2024... 1000... 30/03/2024... 1000... 30/03/2024... 1000...

ร.ร.	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ชื่อหน่วยงาน	สถานะ	วันที่	เวลา	ผู้ดูแล
1	15/03/2559	นายสมชาย	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	02-03-2559 22:58:58	
2	15/03/2559		คณะกรรมการโรงเรียน	รอดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	30-03-2559 13:50:07	
3	15/03/2559	อ.ดา	คณะกรรมการโรงเรียน	รอดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	28-04-2559 16:55:21	
4	15/03/2559	ร.ร.หนอง...	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		27-04-2559 14:09:36	
5	15/03/2559		อื่นๆ	ดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	26-04-2559 16:40:38	
6	15/03/2559		คณะกรรมการโรงเรียน	ดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	26-04-2559 16:20:12	
7	01/05/2559	อ.ท.ร.ร.หนอง...	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		26-04-2559 09:44:30	
8	15/04/2559		อื่นๆ	ดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	24-04-2559 11:19:33	
9	15/03/2559	นางสาว...	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		22-04-2559 08:49:31	
10	15/03/2559		คณะกรรมการโรงเรียน	ดำเนินการ	การไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงาน	20-04-2559 21:27:45	

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร “บริการดี มีคุณธรรม” ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
๒. ให้มีการป้องปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต
๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย
๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องปรามการทุจริต ปลูกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และธรรมาภิบาลยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

พลเอก

(วิโรจน์ บัณฑิต)

ประธานกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายสมพร ใช้บางยาง)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

และความรับผิดชอบต่อสังคม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค