



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

สารบัญ

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

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.2 ขอบเขต

ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และ กำหนดผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ 6 ของมาตรฐาน สำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (อนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558)

1.3 คำจำกัดความ

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

เรื่องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ. ในสังกัด เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แก้ไขปัญาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใด

ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้องขอให้หน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด ดำเนินการ หรือต่อต้านการอย่างใดอย่างหนึ่ง

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

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

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

ชื่นชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด ถึงเรื่องราวดีๆ ที่หน่วยงานได้ทำได้

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

1.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1129 PEA Call Center - PEA Mobile App - www.pea.co.th - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	ผบค. / ผบต.กฟฟ.	- สื่อมวลชน - ศูนย์ดำรงธรรม - เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร - รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน - ตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด	ผบห./ธุรการ กฟฟ.
---	--------------------	--	---------------------

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

1.5.2 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ดังนี้

1.5.2.1 จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก

1.5.2.2 ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการร้องเรียน

1.5.2.3 กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง และรายงานผลตามที่ กฟผ. กำหนด

1.5.2.4 สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดย ทม.บค./ทผ.บต.

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

1.5.2.6 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

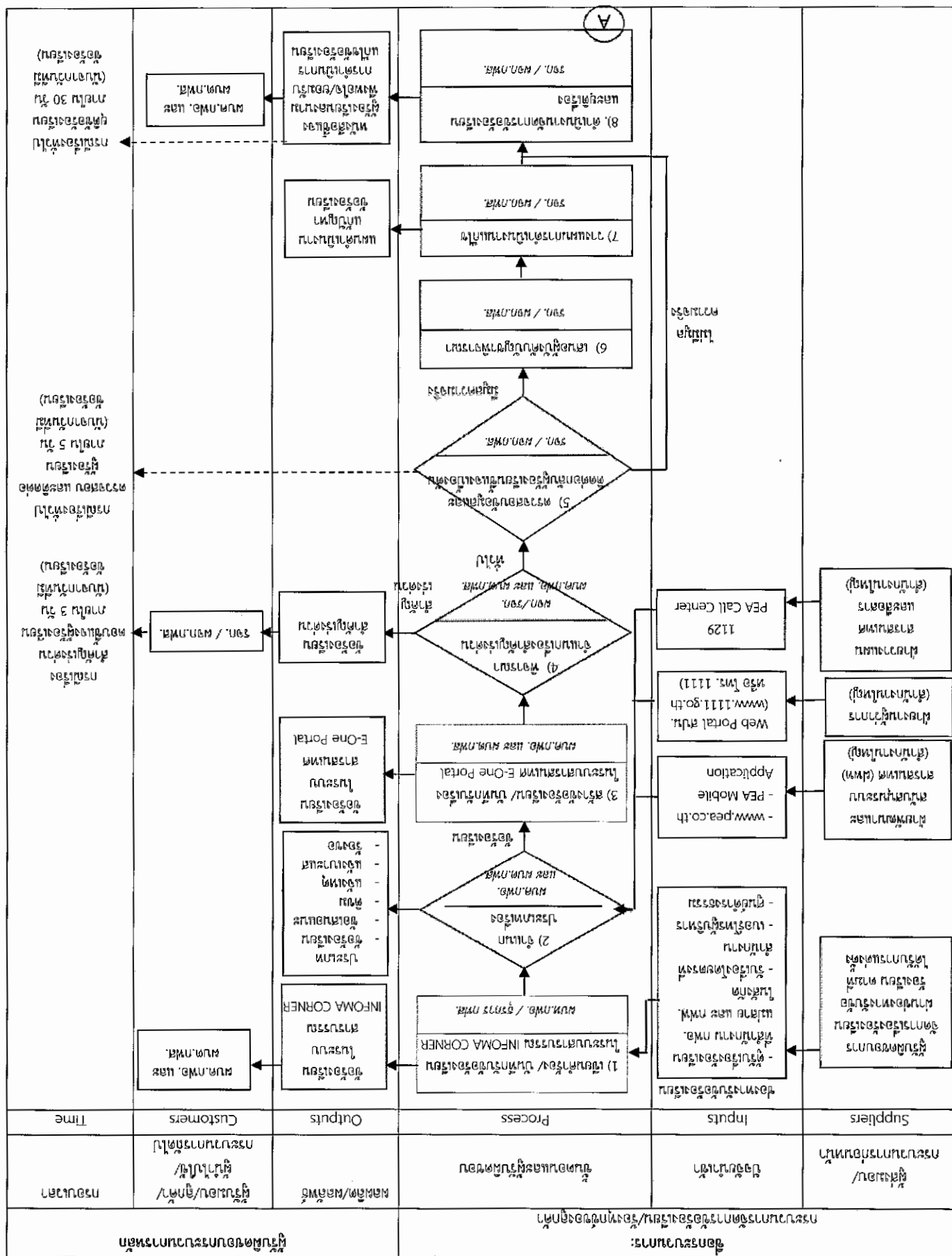
1.5.3 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน และเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

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

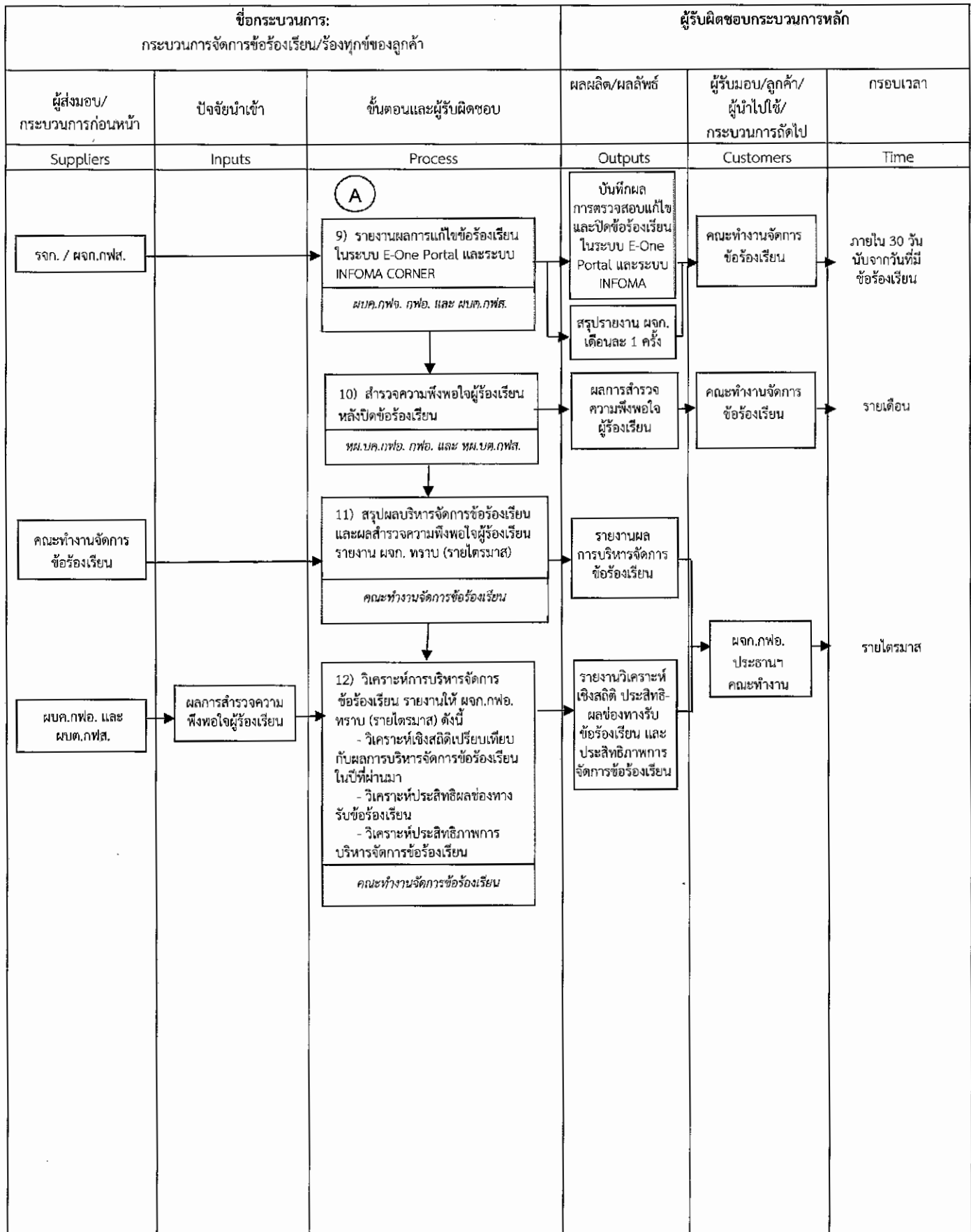
1.5.5 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ควบคุม และติดตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและติดต่อ ผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน และตอบชี้แจง ยุติข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน

1.5.6 ผจก. ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานต่างๆ ของ กฟอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด

2.1 แผนปฏิบัติการระดับกรมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ และ กฟผ. ในสังกัด



2.1 แผนผังการบริหารจัดการซื้อโรงเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด

2.2.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.2.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงาน กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.1.2 ผู้บริหาร กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยแบ่งได้ดังนี้

- ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ
- ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ผบห.กพอ.แม่สาย และธุรการ กพส. จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.2 การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน

ผบค.กพอ. คือผู้รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน โดยมีหน้าที่ดังนี้

2.2.2.1 จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ทิชม แนะนำ แจ้งเบาะแส และชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงจากระบบ e-One Portal และเรื่องที่ได้รับจาก ผบห.กพอ.แม่สาย และธุรการ กพส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER

2.2.2.2 สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจาก ผบห.กพอ.แม่สาย และธุรการ กพส. 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 กพอ.แม่สาย และ กพฟ.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 กพอ.แม่สาย และ กพฟ.ในสังกัด ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

2.2.3.3 ผบค.กพอ. ผบต.กพส. สรุปรายงานแจ้ง ผจก. เป็นประจำทุกเดือน

2.2.4 สรุปรายงานข้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

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

2.2.4.1 วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบข้อร้องเรียนในปีที่ผ่านมา

2.2.4.2 วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข

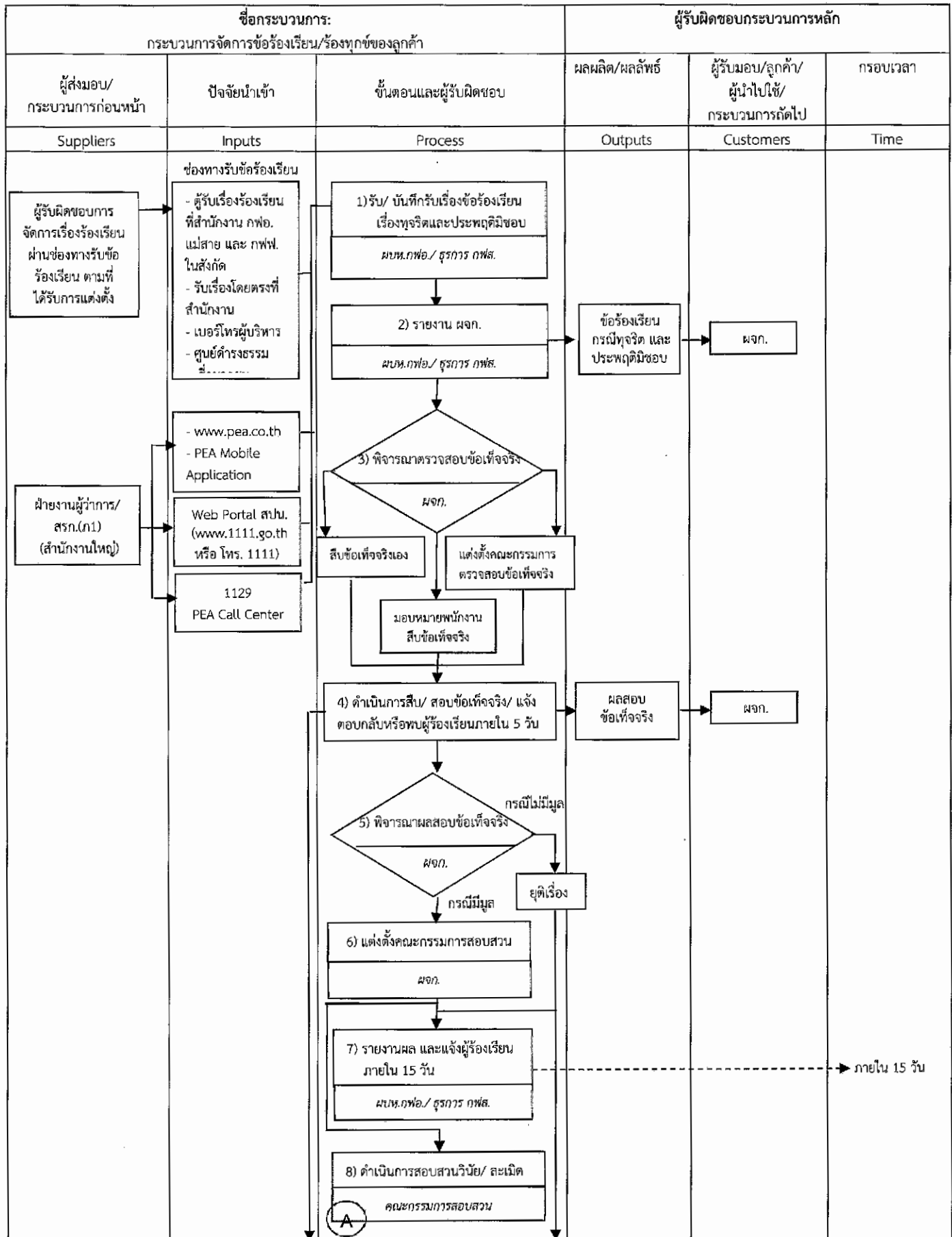
2.2.4.3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.2.4.4 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

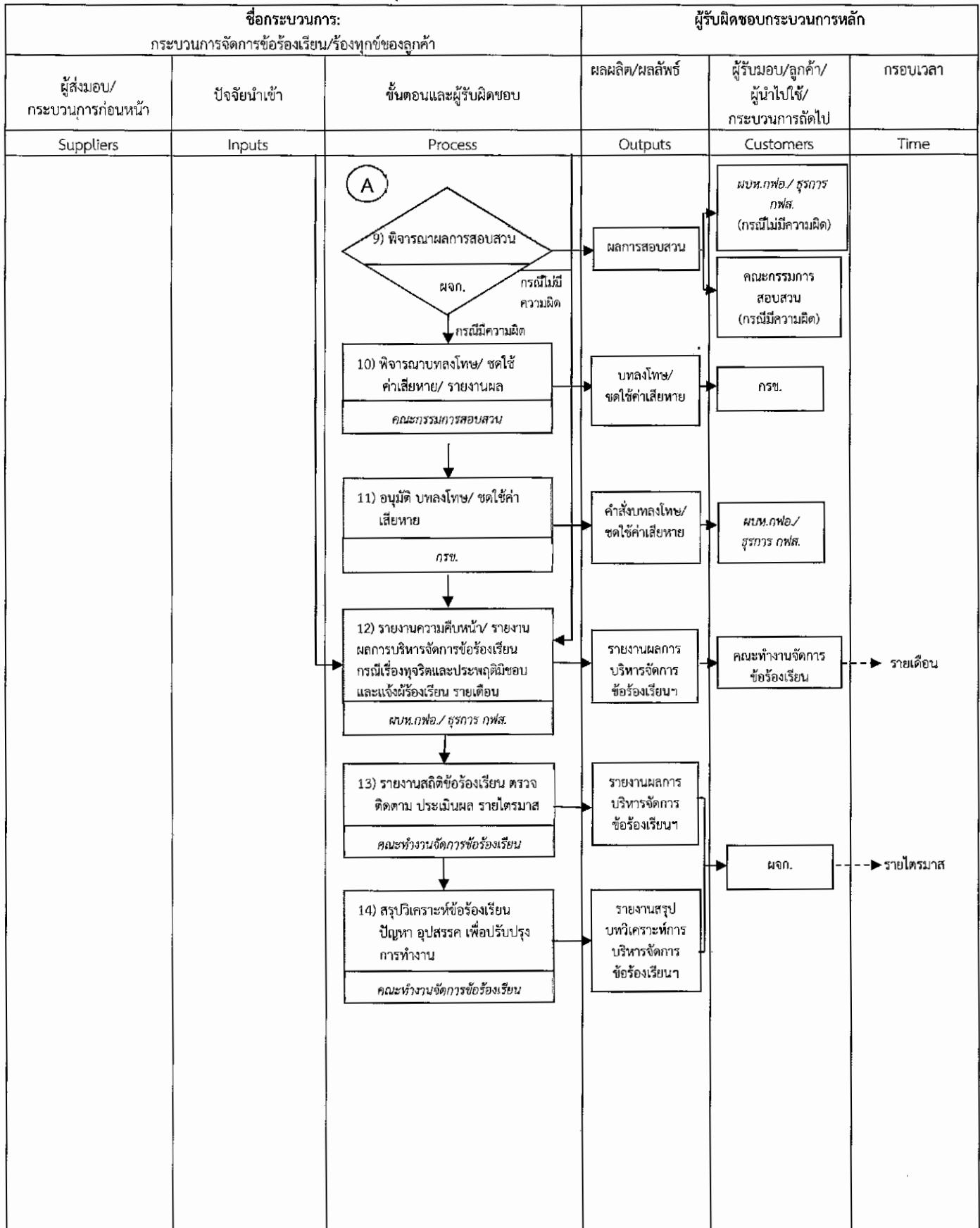
2.2.4.5 ประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ทั้ง Internet และ Intranet

2.2.4.6 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ กพอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด

2.4.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.4.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กพอ.แม่สาย และ กฟฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ ผบห.กพอ. / อธิการ กฟส. เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และรายงานนำเสนอ ผจก. ต่อไป

2.4.1.2 ผจก. รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กรณีเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ และส่งเรื่องต่อให้ ผบห.กพอ. / อธิการ กฟส. ดำเนินการสร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึก ข้อร้องเรียนดังกล่าว

2.4.2 การจัดการข้อร้องเรียน

ผจก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการในชั้นความลับ และสรุปผลยุติข้อร้องเรียนกับทางผู้ร้องเรียน

ภาคผนวก

ทราบ

(นายประพันธ์ วิธรวาณิชย์)
ผจก.กฟอ.แม่สาย

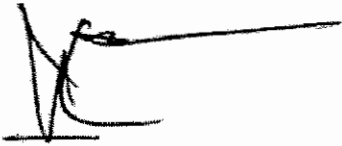
ทราบ

(นายสมพงษ์ ณ ลำปาง)
รจก.(ท) กฟอ.แม่สาย

ทราบ

(นายประจักษ์ ศรีสุนทร)
รจก.(บ) กฟอ.แม่สาย

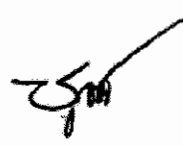
ทราบ

(นายยงยุทธ สุภวิทิตพัฒนา)
ผจก.กฟส.แม่จัน

ทราบ

(นายอภิชาติ เทียมประเสริฐ)
ผจก.กฟส.เชียงใหม่

ทราบ

(นายชูชาติ เสนาธรรม)
ผจก.กฟส.แม่ฟ้าหลวง

ทราบ

(นายสมบูรณ์ ทับทิม)
ผจก.กฟย.ดอยหลวง

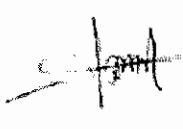
ทราบ

(นายวิชัย ดิงคันนา)
พชง.๗ ผบค.กฟอ.แม่สาย

ทราบ

(นายประสงค์ น้อยหอม)
ผผ.บต. กฟส.แม่จัน

ทราบ

(นายยงยุทธ เชื้อเจ็ดตน)
ชม.บต. กฟส.เชียงใหม่

ทราบ

(นายเสนาะ ปัญญาคาบ)
ชม.บต. กฟส.แม่ฟ้าหลวง

ทราบ

(นางบัวบาน คำแก้ว)
พบค.๗ บท.กฟอ.แม่สาย

ทราบ

(นางจรรยาสุรี สุทธิเตนนท์)
พบค.๖ กฟส.แม่จัน

ทราบ

(น.ส.เนตรนภา โสवादวงศ์)
พบค.๔ กฟส.เชียงใหม่

ทราบ

(น.ส.ศิวพร วิธรวาณิชย์)
พบข.๔ กฟส.แม่ฟ้าหลวง

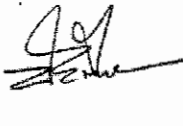
ทราบ

(นายอินชัย ราชศักดิ์)
พชง.๖ กฟย.เทอดไทย

ทราบ

(สียงวาลย์ จีระยา)
พชง.๗ กฟย.แม่สลองนอก

ทราบ

(นายประชาไทย กาญจนารัณย์)
พชง.๗ กฟย.ดอยตุง