



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

มกราคม 2561

คณะกรรมการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.

คำนำ

คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ได้จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2558 เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปี 2559 กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ให้สามารถจัดเก็บ ติดตามผล และรายงานผลการดำเนินงานบนฐานข้อมูลเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศดังกล่าว

คู่มือฉบับนี้ได้ทบทวนให้มีรายละเอียดเพิ่มเติมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเนื้อหาคู่มือฉบับนี้ได้เชื่อมโยงเรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC) โดยถือว่าข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทหนึ่งของลูกค้า ภายใต้ PEA VOC ด้วยระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบไว้ในคู่มือฉบับนี้ด้วย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวโดยสรุปคู่มือฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำข้อมูลและกระบวนการที่สำคัญ ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 2 ด้าน กล่าวคือ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการและข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ดียิ่งขึ้น

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ โทร 0-2009-6160-8

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ประเภหผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.	1
3. ช่องทางการรับเสียงของลูกค้า	4
4. คำนินยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า	5
5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ	6
6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	7
7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน	8
8. การพิจารณาคุ่มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส	8
9. ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	9
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	10
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	11
12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)	13
13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ.	14
14. ความรับผิดชอบในกรณีที่ยรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	16
15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ	16
- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า	
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า	

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
หน่วยงานกำกับดูแล	<u>รัฐบาล</u> ● ส่งเสริมนโยบายการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรม ● พัฒนาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ● ขยายระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่อย่างต่อเนื่อง ● ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความมั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย ● เตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาลด้านการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการผลิตไฟฟ้าของภาคเอกชน ● มีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตด้านพลังงาน ● พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง ● นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ● ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี <u>กระทรวงมหาดไทย</u> ● มุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ● มุ่งเน้นการพัฒนาการจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย <u>กระทรวงการคลัง</u> ● ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้มแข็งทางการเงิน และเพิ่มประสิทธิภาพการนำส่งรายได้ ● ปรับปรุงการจัดการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตามระบบ SEPA และยกระดับองค์กรเข้าสู่มาตรฐานสากล ● มีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ● กำหนดบทบาทที่ชัดเจนภายใต้กรอบ AEC

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	● เสริมสร้างความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ● การใช้ทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างกันของรัฐวิสาหกิจ <u>ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ</u> ● กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน ● เร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ● เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน ● สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ● ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม <u>กระทรวงพลังงาน</u> ● ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ● การเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> ● มีมาตรการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ● มีการกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงาน ● ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักรู้ทางด้านพลังงาน
พนักงาน	● การมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและการบริหารจัดการที่ดี ● การได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ ● คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ● เงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์อันพึงได้จาก กฟผ.
ผู้ส่งมอบ	● ความเป็นธรรมในการแข่งขัน ● มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา
คู่ค้า	● ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ● การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา ● มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาความร่วมมือ
คู่ความร่วมมือ	● ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ● มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน ● มีการจัดทำสัญญา/ข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นธรรม
ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ	<u>บ้านอยู่อาศัย</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย ● ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และวันหยุด ● มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>พาณิชย์</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง ● ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ยังดำเนินกิจการ หากไฟฟ้าดับจะต้องกลับมาจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย <u>อุตสาหกรรม</u> ● ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง-สูงมาก ● ใช้ไฟอย่างต่อเนื่อง โดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ยังดำเนินกิจการ โดยไม่มีไฟฟ้าดับ ● คุณภาพไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐาน ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● ได้รับการบริการสนับสนุนต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ● ได้รับการดูแลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า <u>อื่นๆ</u> ● ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ● บางส่วนต้องการใช้ไฟฟ้าเพียงชั่วคราว ● มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง ● มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● สามารถใช้บริการสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	● ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย ● ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนจาก กฟผ.

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Operational Performance Report: OPR) กันยายน 2560

3. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ช่องทาง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบช่องทาง	ระบบบันทึก รับเรื่อง
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - 1129 PEA Call Center - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	- ฟวส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง	ระบบรับฟัง เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
<u>การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฟวก./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น) - ศูนย์ดำรงธรรม มท. - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th) - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม. - หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น) - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	- ฟวก. - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวก. - ฟปส. - หน่วยงานที่รับแจ้ง - หน่วยงานที่รับแจ้ง	
<u>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฟปส./หัวหน้ากลุ่ม)</u> - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น - Website กฟผ. - E-mail - Mobile Application - วิทยู โทททัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น - IA /IR Chat	- ฟปส./ฟวส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวส. - ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟปส.	
<u>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ฟวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่มแต่ละภาค)</u> - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค - จัดกิจกรรม	- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ฟวธ.(ภ1-ภ4)/กบล. (12 เขต)	

4. คำนินยาม/คำจำกัดความความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	ค่านินยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกรักพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุนการให้บริการของ กฟภ.
4	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	กระบวนการแจ้งเบาะแสดการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าของพื้นที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
7	ความต้องการ ของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้จากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้จากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
8	ความคาดหวัง ของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่นๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่นๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- จดหน่วย/พิมพ์ใบผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟผ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้างหรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟผ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหมาย/พิมพ์ปิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ชัดข้อง - ก่อสร้างรुकล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/ Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติดมิชอบ แบ่งเป็น 5 ประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผย โปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับ ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงาน ไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือก ไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการดำเนินงานบริการ		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกรับหรือรับ หรือจ่าย ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟผ. - อื่นๆ

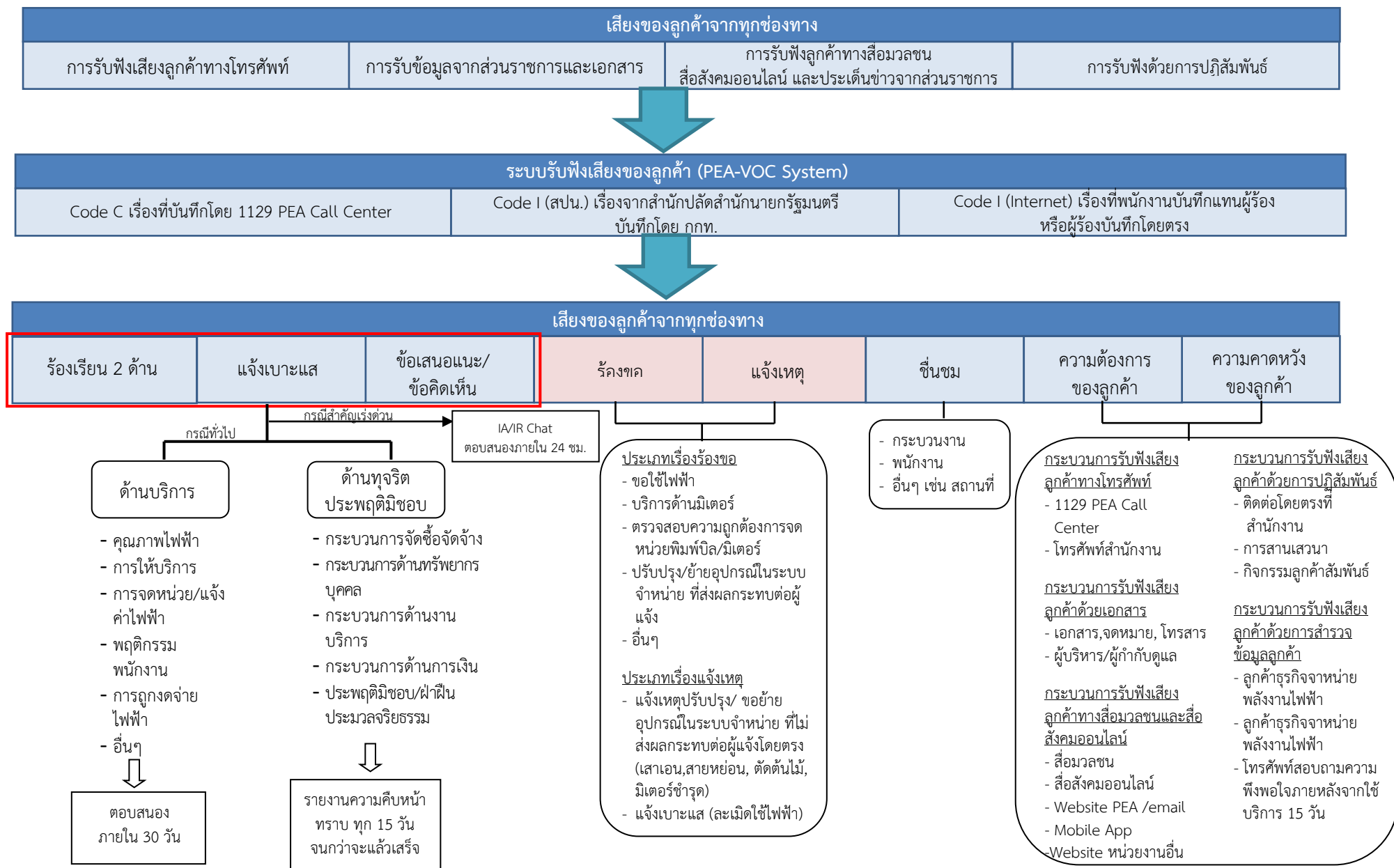
7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)
- 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

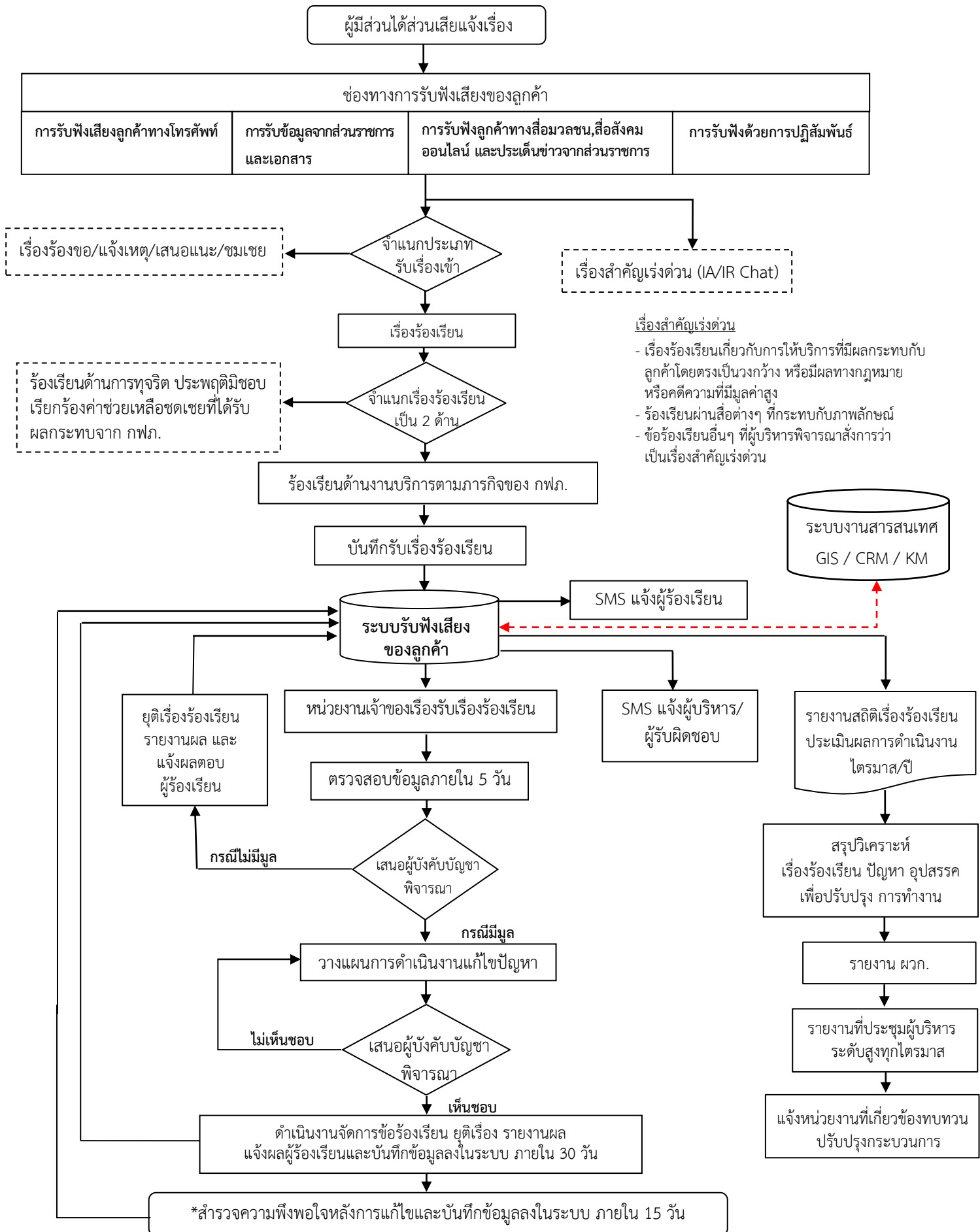
8. การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

- 1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสดังให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น
- 2) ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559”
- 3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสดการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

9.ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

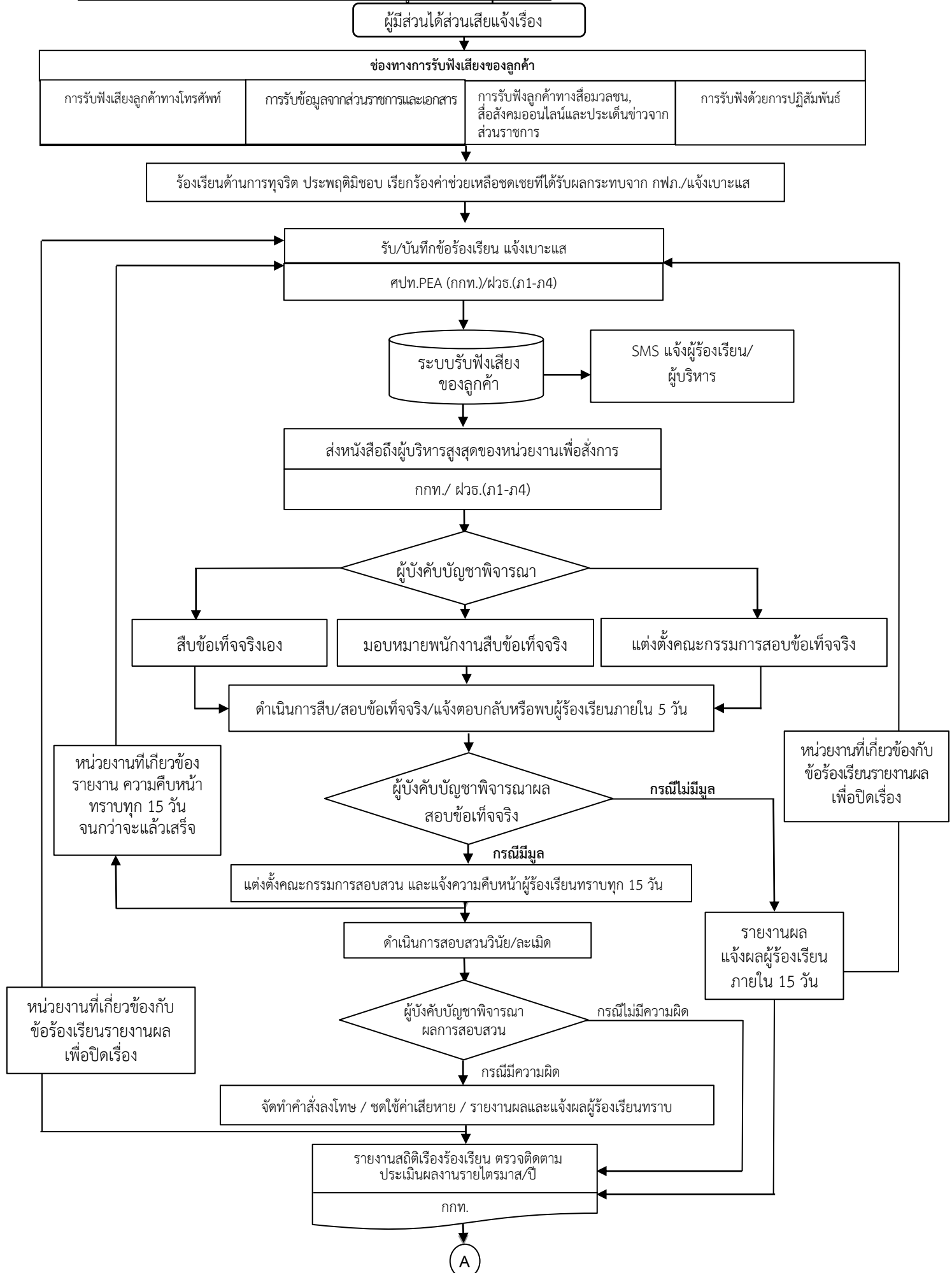


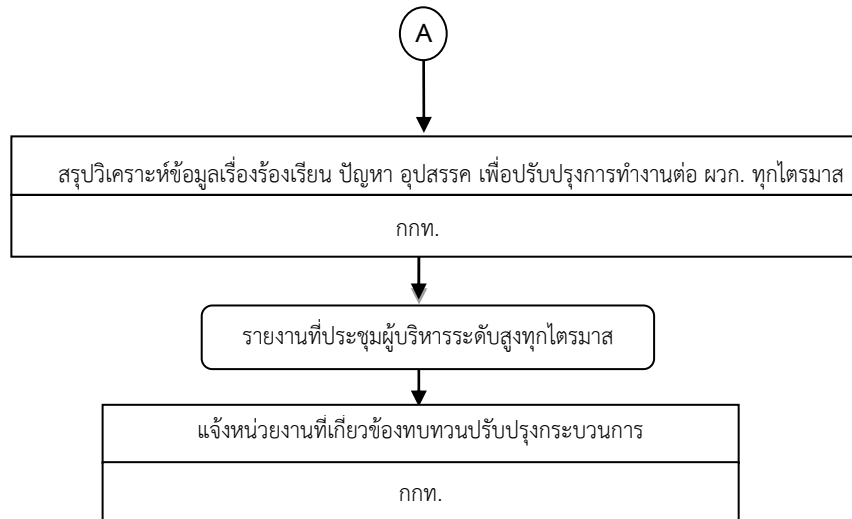
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ



หมายเหตุ: * การสำรวจความพึงพอใจ ให้สำรวจเฉพาะ Code I เท่านั้น (ไม่ต้องสำรวจ Code C ที่ Call Center เป็นผู้ดำเนินการ)

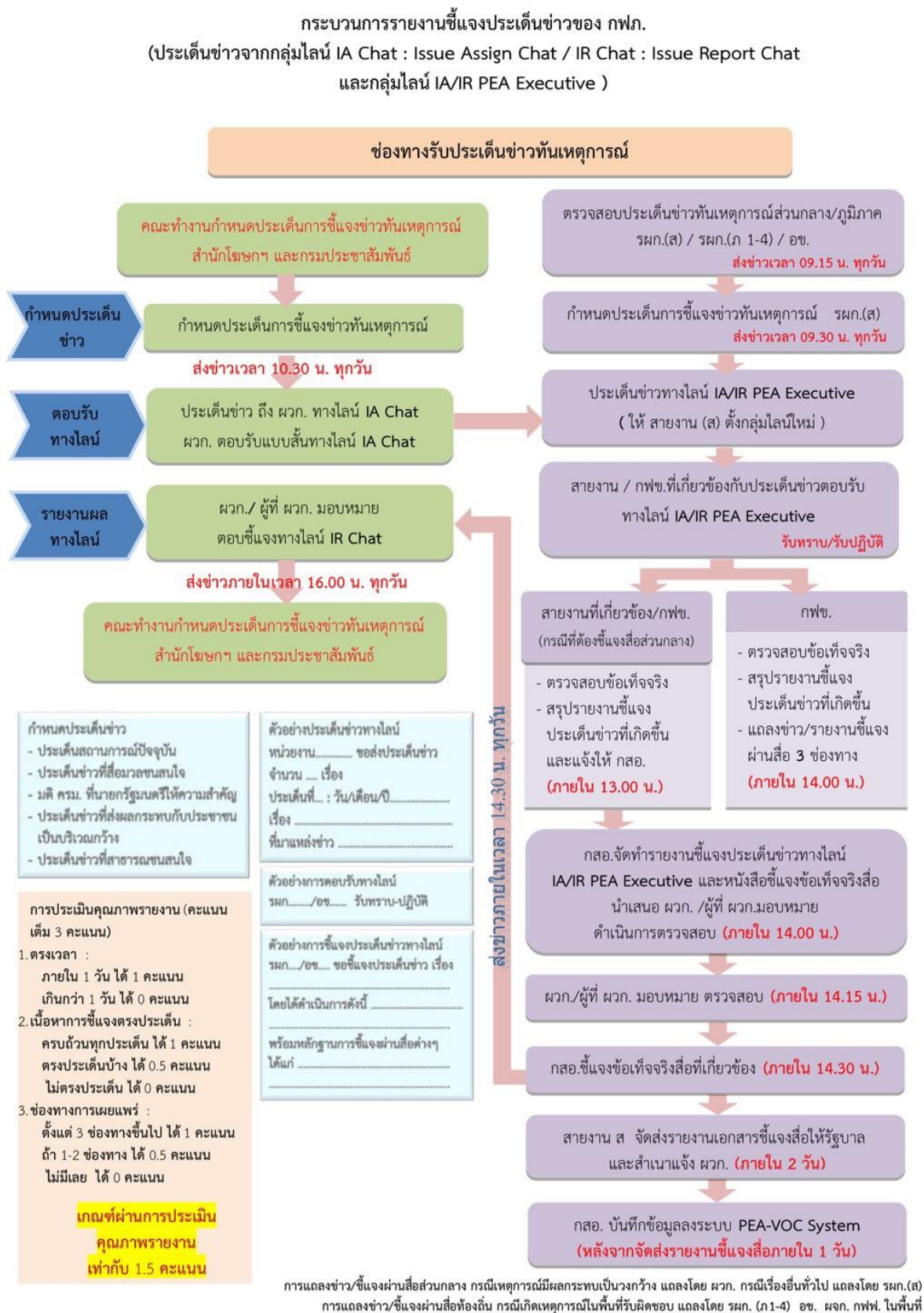
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ





หมายเหตุ: 1. การแจ้งเบาะแสให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
2. ศปท. PEA ย่อมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

12. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)



13. การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. เชิงประสิทธิภาพ (Output)

ข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพตมิชอบ

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ							
	อก.กท.	อฝ.วร.(ภ1-ภ4)	อก.บว.(ภ1-ภ4)	อก.บล.(12 เขต)	อก.บท.	อก.พล.	อก.สอ.	กฟผ. หน่วยงาน
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)								
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง							
1.2 การเข้าสู่ข้อมูล	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case สังกัด ภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case Call Center กรณี ทั่วไป)	✓ (ทุก Case)	✓ (ทุก Case ของ เรื่องสำคัญ เร่งด่วน (IA/IR Chat))	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. กรณีทั่วไป)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case ของ สนญ. กรณี ทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. และ กฟผ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	-	-	-	
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับ ฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ของ สนญ. กรณีทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาค กรณีทั่วไป)	✓ (ทุก Case ของ กฟผ. ในสังกัด กรณีทั่วไป)	-	-	-	
3. การประสานกับ 1129 PEA Call Center ของ กบท.	✓ (ทุก Case ของ สนญ. กรณี ทั่วไป และกรณีลับ)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค กรณีลับ)	✓ (ทุก Case กฟผ. ในสังกัดภาค กรณีทั่วไป)	-	-	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมถึงการกำหนดสิทธิ และผู้มีสิทธิในการเข้าถึง SMS ในการบริหาร จัดการข้อร้องเรียน	✓	-	-	-	-	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	✓	

เชิงประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟภ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับ การให้บริการของ กฟภ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) พ.ศ. 2561
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของ ข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด - ข้อร้องเรียนสำคัญ เร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและ ปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

14. ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กฟผ. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามข้อบังคับ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517” ตามสมควรแก่กรณี

15. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

- แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
- บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๑. กฟฟ. ที่มีคำร้อง.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
๒. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
๓. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
๔. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
๕. ช่องทางคำร้อง ☐ ๑๑๒๙ PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.๑๑๑๑.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
๖. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
๗. รายละเอียดคำร้อง :		
๘. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
๙. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
๑๐. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : ๑. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ หน่วยงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System ๒. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ ๓. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง..... การดำเนินการแก้ไข..... การแก้ไขป้องกัน..... ผู้รายงาน.....วันที่.....
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....ผู้ชี้แจง.....
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่.....				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

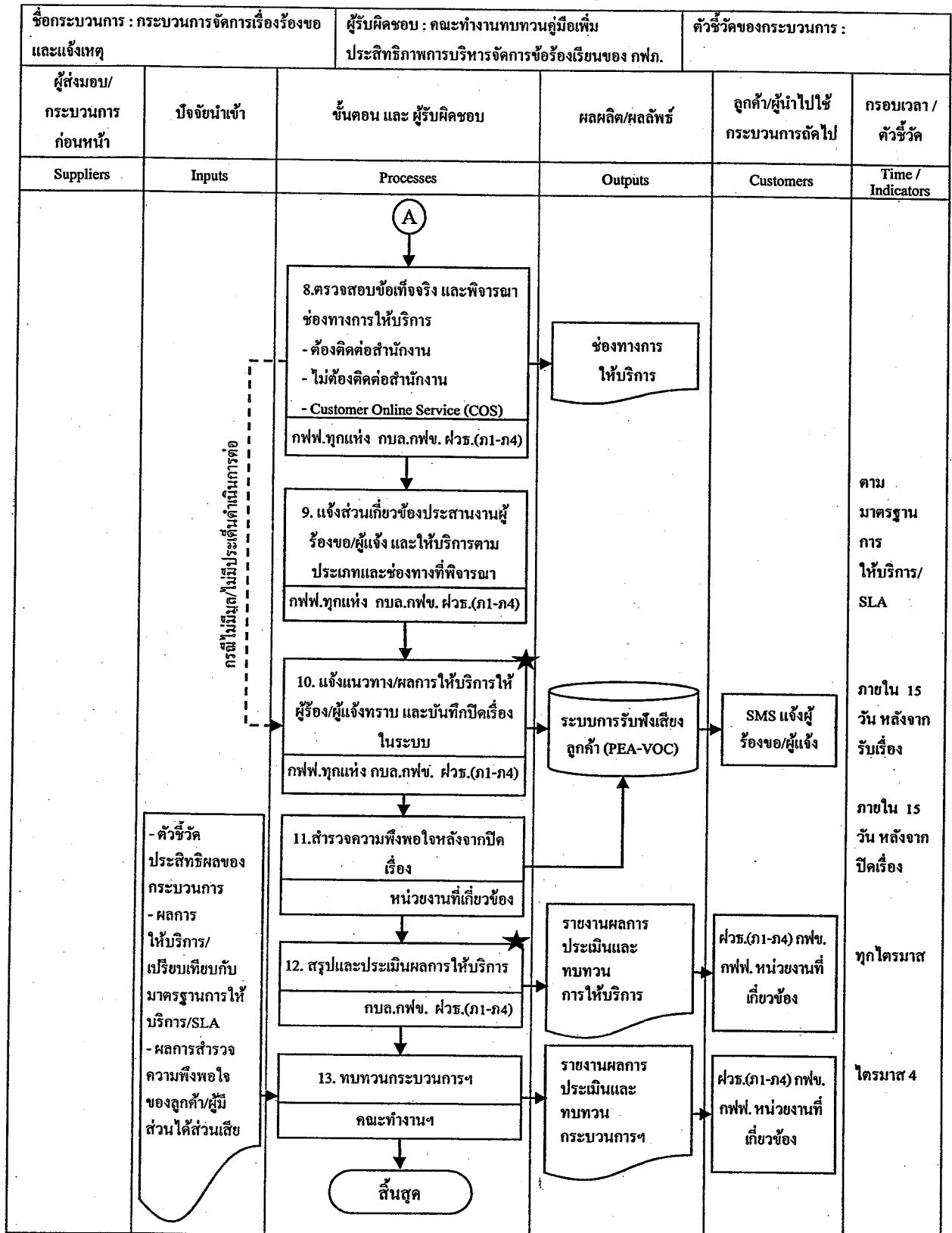
(.....)

ตำแหน่ง

/ /

WI-CPN-xx

ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



กระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่องผ่านทุกช่องทาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรูปแบบ และช่วงเวลาของประเภทช่องทางการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง/กลไกที่ กฟผ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า นำข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจำแนกประเภทตามนิยามในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีเสียงที่จำแนกเป็นประเภทอื่น นอกเหนือจากประเด็นเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชย

6.3 เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุตามคำนิยามที่กำหนด โดยกระบวนการตามวิธีปฏิบัตินี้ พิจารณาเฉพาะกรณีร้องขอและแจ้งเหตุ นอกเหนือจากการร้องขอบริการและแจ้งเหตุตามช่องทางปกติ

6.4 พิจารณาเรื่องที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า พิจารณาประเด็นร้องขอบริการและแจ้งเหตุที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน หากพิจารณาเข้าข่ายประเด็นที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ให้รายงานตรงถึงผู้บริหารระดับสูงโดยเร่งด่วน ภายใน 1 วัน และเร่งรัดดำเนินการโดยเร่งด่วน

6.5 จำแนกประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังจากพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องรับเข้า และประเด็นที่มีนัยสำคัญแล้ว ให้พิจารณาประเภทเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ดังนี้

6.5.1 เรื่องร้องขอ

6.5.1.1 ขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และ
ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

6.5.1.2 บริการด้านมิเตอร์ ได้แก่ เพิ่ม ลด ย้าย และตัดฝาก

6.5.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องการจดหน่วยพิมพ์บิล หรือความ
เที่ยงตรงของมิเตอร์

6.5.1.4 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้แจ้ง เช่น เสาเอน ย้ายเสา ย้ายหม้อแปลง สายหย่อน ตัด
ต้นไม้ เป็นต้น

6.5.1.5 อื่นๆ

6.5.2 เรื่องแจ้งเหตุ

6.5.2.1 ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้แจ้งโดยตรง

6.5.2.2 ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

6.5.2.3 ลักษณะอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย

6.5.2.4 อื่นๆ

6.6 บันทึกการร้องขอและแจ้งเหตุในระบบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับฟังเสียงของลูกค้า บันทึกการร้องขอ
และแจ้งเหตุ ลงในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมทั้งส่ง
SMS แจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง

6.7 ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น

กฟฟ. ทุกแห่ง รับเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า
(PEA-VOC System) และติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความ
ต้องการร้องขอบริการและแจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่อง พร้อม
ทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่
กฟฟ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้ กบล.กฟข. หรือ ผวธ. เป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง
เบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้ กฟฟ. ที่
เกี่ยวข้อง ผ่านระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.8 ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาช่องทางการให้บริการ

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากประเด็นร้องขอหรือแจ้งเหตุ ไม่มีมูลหรือไม่มีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้เสนอ ผจก. เพื่อปิดเรื่องตามขั้นตอน ที่ 10 ในกรณีมีมูลหรือมีประเด็นที่ต้องดำเนินการต่อ ให้พิจารณาช่องทางการให้บริการ โดยคำนึงถึงการเพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวของการให้บริการ ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อจำกัดของช่องทางการให้บริการ ดังนี้

- 1) ต้องติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือธุรกรรมอื่นๆ ที่มีเหตุจำเป็นให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ
- 2) ไม่ต้องติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการ ประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น
- 3) Customer Online Service (COS) ในกรณีที่ กฟภ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

6.9 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณา

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง โดยแนะนำผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง และให้บริการตามประเภทและช่องทางที่พิจารณา ตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA ของแต่ละประเภทงานบริการ

6.10 แจ้งแนวทาง/ผลการให้บริการให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งทราบ และบันทึกปิดเรื่องในระบบ

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการให้บริการตามประเด็นที่ร้องขอ/แจ้งเหตุ สรุปแนวทาง/ผลการให้บริการแจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งทราบจนเป็นที่ยอมรับหรือพึงพอใจ และบันทึกปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 15 วันหลังจากรับเรื่อง พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง โดย กบล.กฟข. ผวข. (ภ1-ภ4) ติดตามควบคุมผลดำเนินการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด

6.11 ตรวจสอบความพึงพอใจหลังการให้บริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความพึงพอใจผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งภายใน 15 วัน หลังปิดเรื่อง พร้อมบันทึกผลสำรวจในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.12 สรุปและประเมินผลการให้บริการ

กบล. ผวธ.(ภ1-ภ4) สรุปและประเมินผลการให้บริการ รายงานผลการ ประเมินและทบทวนการให้บริการ ทุกไตรมาส

6.13 ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอ

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ ทุกไตรมาส 4 ของปี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องเสนอแนะ

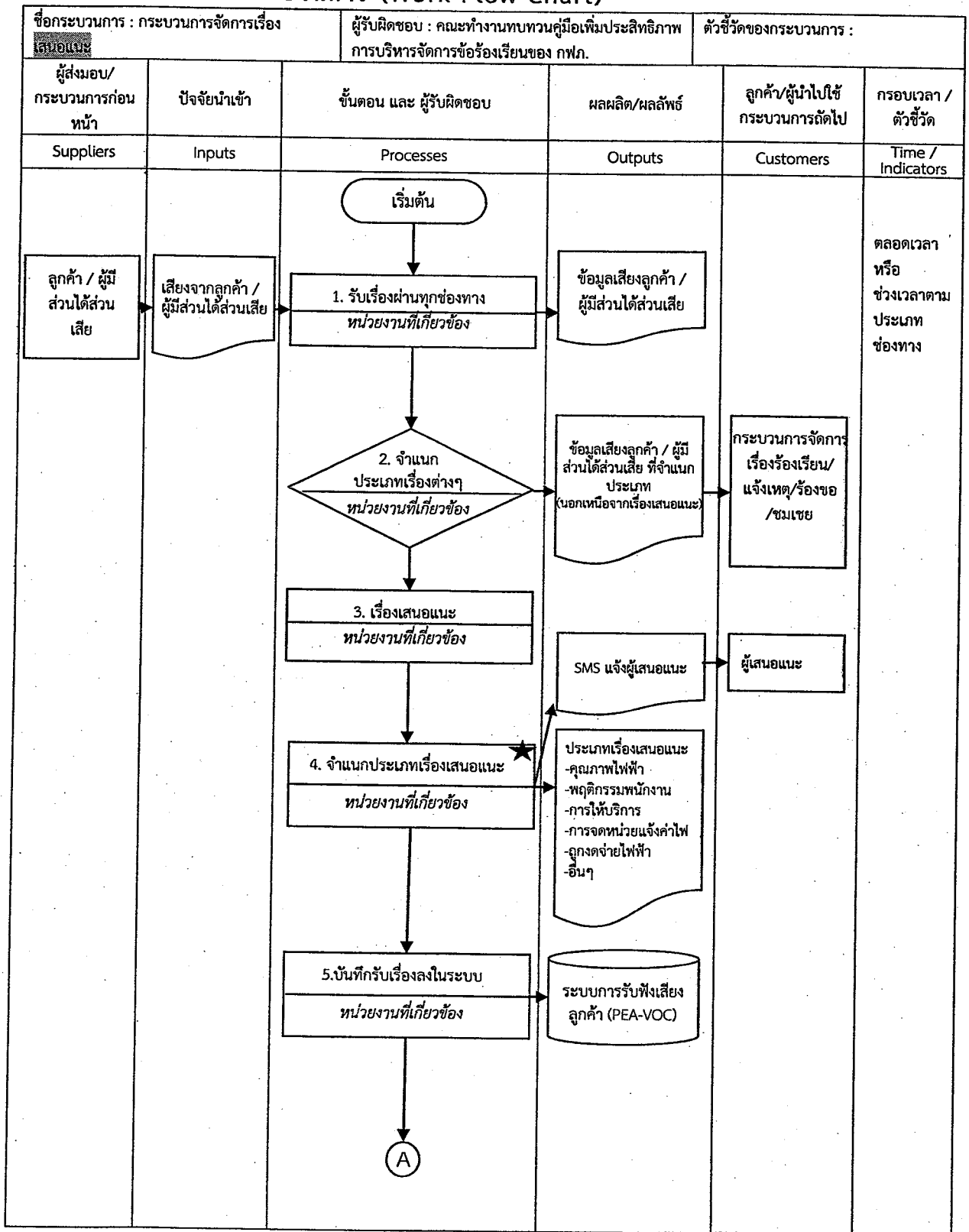
คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อ
ร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

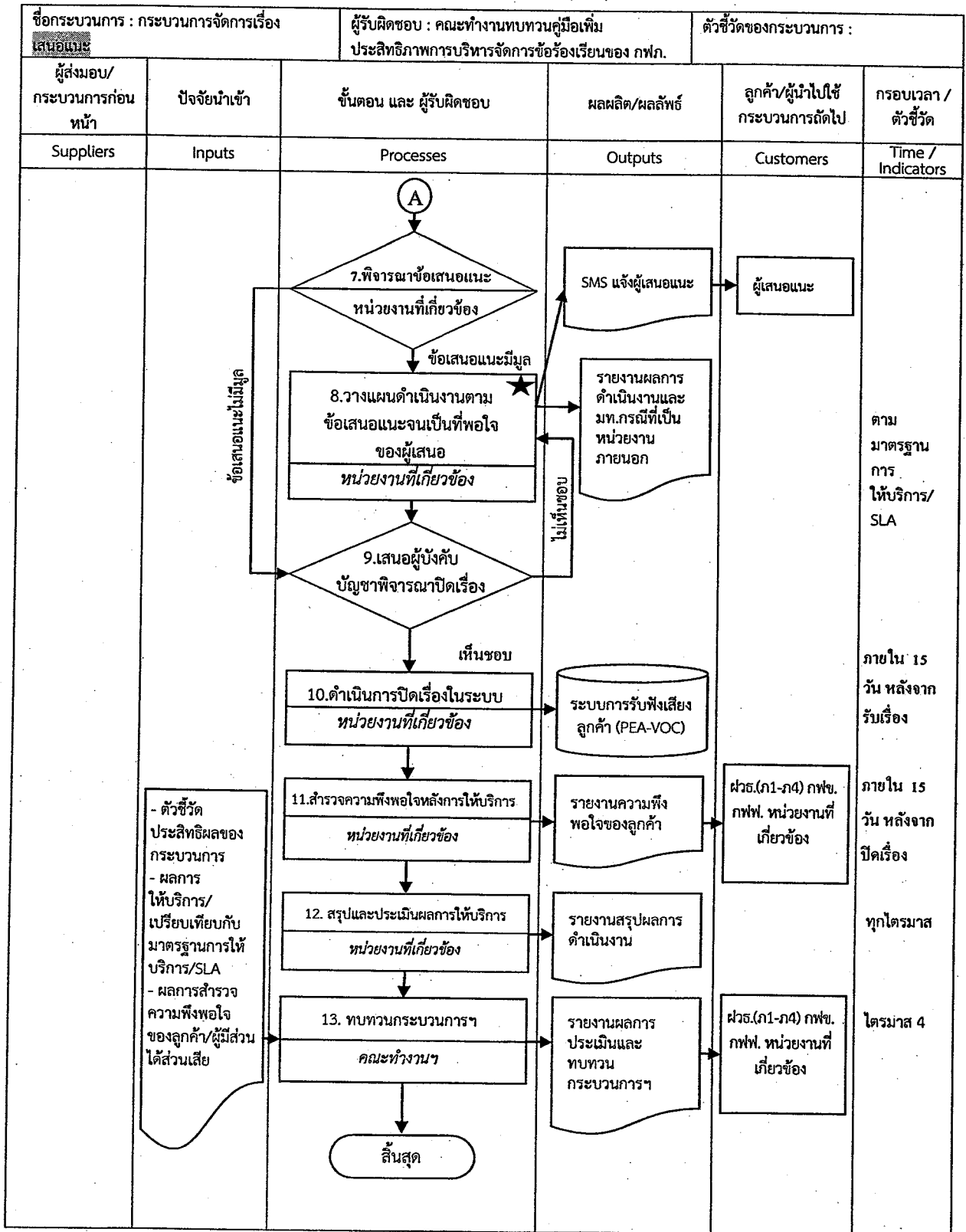
(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง

WI-CPN-xx

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- (1) เรื่องร้องเรียน
- (2) เรื่องร้องขอ
- (3) เรื่องแจ้งเหตุ
- (4) เรื่องเสนอแนะ
- (5) เรื่องชมเชย

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ ชมเชย ออกจากเรื่องเสนอแนะ

6.4 จำแนกประเภทเรื่องเสนอแนะ ออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

- (1) คุณภาพไฟฟ้า
- (2) พฤติกรรมพนักงาน
- (3) การให้บริการ
- (4) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟ
- (5) ปรับปรุง/ย้ายอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย
- (6) อื่นๆ

6.5 บันทึกรับเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.6 พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องเสนอแนะว่ามีมูลมากน้อยเพียงใด

6.7 หากเรื่องเสนอแนะมีมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนและดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ แล้วรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

6.8 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาปิดเรื่อง

6.9 ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ

6.10 สรุปรวความพึงพอใจหลังการให้บริการ และรายงานผลให้ ผวธ. (ภ1-ภ4) กฟช. กฟฟ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

6.11 สรุปรวและประเมินผลการให้บริการรายไตรมาส

6.12 คณะทำงานทบทวนคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายงานผลการประเมินและทบทวนกระบวนการฯ ให้ ผวธ. (ภ1-ภ4) กฟช. กฟฟ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

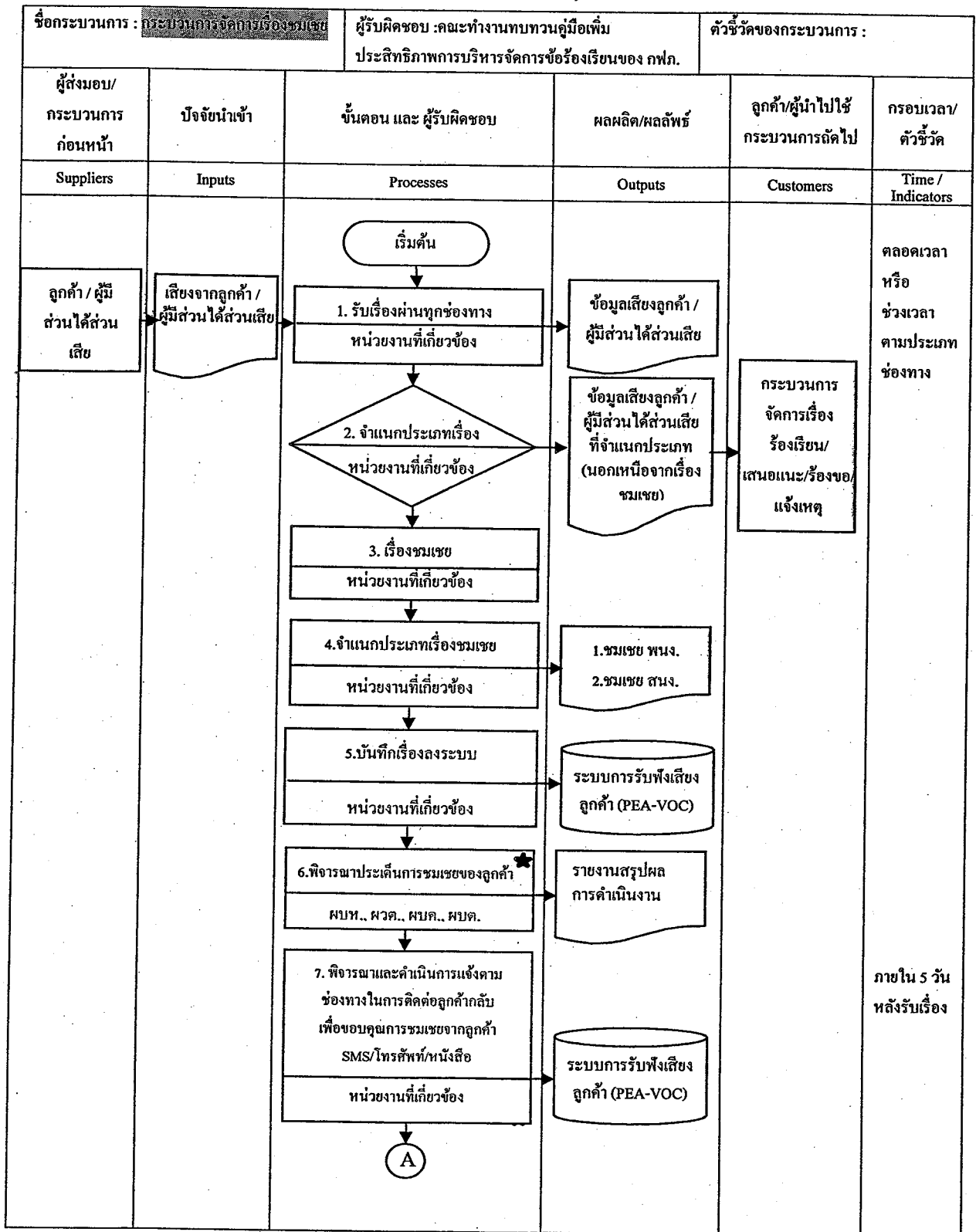
(.....)

ตำแหน่ง

/ /

WI-CPN-xx

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)(ต่อ)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย		ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		(A) 8.ดำเนินการปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 9.ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการชมเชย/ ตอบแทน หน่วยงานหรือ พณจ.ที่ได้ รับคำชมเชยจากลูกค้า 10.สรุปผลการดำเนินงาน ผบค., ผบค., ผวค., กบค. 11.ทบทวนกระบวนการฯ คณะทำงานฯ สิ้นสุด	ระบบการรับฟังเสียง ลูกค้า (PEA-VOC) รายงานผลการ ดำเนินงาน	ฝ่ายร.(ภ1-ภ4) กฟภ. กฟภ. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง กระบวนการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานของ พณจ.	ภายใน 7 วัน หลังรับเรื่อง ภายใน 15 วัน หลังปิดเรื่อง ทุกไตรมาส ไตรมาส

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับข้อมูลเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทางตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟผ. กำหนด

6.2 จำแนกประเภทเรื่องต่างๆจากข้อมูลเสียงของลูกค้ำ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- (1) เรื่องร้องเรียน
- (2) เรื่องร้องขอ
- (3) เรื่องแจ้งเหตุ
- (4) เรื่องเสนอแนะ
- (5) เรื่องชมเชย

6.3 แยกเรื่องร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ เสนอแนะ ออกจากเรื่องชมเชย

6.4 จำแนกประเภทเรื่องชมเชยออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- (1) ชมเชยพนักงาน
- (2) ชมเชยสำนักงาน

6.5 บันทึกเรื่องลงระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) และ SMS แจ้งให้ผู้เสนอชมเชยทราบ

6.6 ตรวจสอบประเด็นการชมเชยจาก ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาข้อเท็จจริงว่ามีมูลมากน้อยเพียงใด รวมถึงการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ พนง. ผู้ได้รับคำชมเชย และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

6.7 ติดต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ชมเชยการปฏิบัติงานของ พนง. และ ชมเชย สนง. เพื่อกล่าวคำขอบคุณและเพื่อแสดงถึงการที่ กฟผ. ยินดีให้บริการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เข้ามาใช้บริการ กับ กฟผ.

6.8 ดำเนินการปิดเรื่องชมเชยในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)

6.9 เสนอผู้บังคับบัญชา ดำเนินการชมเชย ตอบแทน พนง. ที่ได้รับคำชมเชยจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำหนังสือเวียน ประกาศบนบอร์ดประชาสัมพันธ์ และสำหรับ สนง. ที่ได้รับคำชมเชย ควรจัดทำหนังสือเวียนให้ทุก กฟผ. ในสังกัด ของ กฟผ. ทราบ