

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			รับเรื่องร้องเรียน			
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง กรณี 7 แผนก	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบห.	
ผวด		ผวด. P5 - 01	กรณี 8 แผนก	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบห.	
ผบท.			กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง			
		ผบท. P5 - 02 ผบท. P5 - 03 ผบท. P5 - 04 ผบท. P5 - 05 ผบท. P5 - 06 ผบท. P5 - 07 ผบท. P5 - 08	- ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค. ผมด. ผปป. ผกส. ผคล./ผคบ. ผบป. ผวด.	
	2	ผบท. P5 - 01	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P5 - 03	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผวก.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อ ร้องเรียน (e-One Portal)	เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน	
	3		ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง			
ผมด. ผปป. ผกส. ผคล./ผคบ. ผบป. ผบท.	4	ผมด. P5 - 01 ผปป. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผคล./ผคบ. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบท. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ)	ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		

			- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนงาน หมายเหตุ หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร			
	5		- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน	ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด		
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผวต./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center			
			กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์			
ผวต.	6	ผวต. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบห.	
ผบค.		ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบห.	
ผบห.			- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบห. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร			
			กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์ การประชุมสัมมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ			