เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2564 อนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” โดยให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ สามารถ Download คู่มือดังกล่าวได้ที่ลิงค์ http://cmd.pea.co.th/manual >>> เลือก “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อก.ลพ.
11 มกราคม 2565

แผนกจัดการข้อร้องเรียน
โทร. 6737

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กพ)
เลขที่ 3004
วันที่ 27 ธ.ค. 2564
เวลา

ฝกพ.
เลขที่รับ 5178
วันที่ 27 ธ.ค. 2564

สวก.(ธค)
เลขรับที่ 4385/64
วันที่ 29 ธ.ค. 2564

ศูนย์ราชการ
วันที่ 28 ธ.ค. 2564
เลขที่รับ 4721

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ฝลต.

เลขที่ กลพ.(จข) 796/2564 วันที่ 24 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขออนุมัติ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."

เรียน อฝ.ลต. ผ่าน รฝ.ลต(อ)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 (หนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 1268/2562 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562) อนุมัติใช้ "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป **(ตามเอกสารแนบ 1)**

1.2 ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ **(ตามเอกสารแนบ 2)**

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการบริหาร กฟภ. มีมติเห็นชอบร่างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) ในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ครั้งที่ 13/2564 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 **(ตามเอกสารแนบ 3)** ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

2.2 กลพ. ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงระดมความคิดเห็นจากทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. 12 เขต ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 428/2564 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2564 โดยสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน/ปรับปรุง "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **(ตามเอกสารแนบ 4)**

2.3 รผก.(ย) ให้ความเห็นชอบแนวทางบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Brower) และแจ้ง รผก.(ธค) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือเลขที่ กกท.(ปส) 49/2564 ลงวันที่ 15 มกราคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 5)**

2.4 กลพ. ได้ดำเนินการยกร่างขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้ ฝลต. ได้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือเลขที่ กลพ.(จข) 777/2564 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 6)**

/3. ข้อพิจารณา...

3. ข้อพิจารณา

กลพ. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟภ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ดังนี้

3.1 ประเด็นการทบทวนและบูรณาการกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

3.1.1 ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า จำนวน 3 ช่องทางหลัก ประกอบด้วย

- การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.
- การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)
- การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่น ๆ

3.1.2 ประเภทข้อร้องเรียนด้านบริการ จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- คุณภาพไฟฟ้า
- การให้บริการ
- การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การดูกงดจ่ายไฟฟ้า
- อื่น ๆ

3.1.3 ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน 8 ประเภท ประกอบด้วย

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า
- กระบวนการด้านการเงิน
- ประพฤติมิชอบ / ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า
- กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร
- อื่น ๆ

3.1.4 ประเภทข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย

- งานบริการลูกค้า
- การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟภ.
- จัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา
- ผลกระทบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงาน
- ด้านการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และกิจกรรมเพื่อสังคม
- อื่น ๆ

3.1.5 สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จำนวนประมาณ 1,120 สิทธิ์ ทั่วประเทศครอบคลุมสำนักงานใหญ่, กฟข. กฟน.1-3 กฟส. และ กฟย.

/3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า...

3.1.6 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เป็นการพัฒนาโดย กพล. ซึ่งสามารถเข้าถึงการใช้งาน (login) ได้ทั้งทาง intranet และ Internet นอกจากนั้น มีการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก (PEA-Vcare) พัฒนาโดย กวร. เริ่มใช้งานตั้งแต่ 15 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ตามหนังสือเลขที่ กวร.(พจ) 556/2564 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2564 **(ตามเอกสารแนบ 7)**

3.2 กลพ. ได้ปรับปรุงเนื้อหา "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการและการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

1) ทบทวนหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง

2) ทบทวนกระบวนการตามโครงสร้างองค์กรใหม่

- กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่
  - ด้านบริการ
  - ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
  - ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การนับจำนวนข้อร้องเรียน
- การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน
- การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- การยกเลิกข้อร้องเรียน
- อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- ผู้มีอำนาจการตอบชี้แจง
- การลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานของรัฐ
- ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- พรบ. ข้อมูลข่าวสาร
- พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002
- สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการบริการ

4) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

5) การปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ รายละเอียดการปรับปรุงแก้ไข "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." **ตามเอกสารแนบ 8**

4. **ข้อเสนอ**

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการอย่างมีระบบทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

/4.1 ยกเลิก คู่มือ...

4.1 ยกเลิก คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562

4.2 อนุมัติ คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 9)

4.3 ให้ทุกสายงานในสำนักงานใหญ่, ฝฟข. กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟย. ดำเนินการตาม คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 ให้ กลพ., กกท., กพส. และ กพอ. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อา.กพ.

เรียน รผก.(อต) ผ่าน ผชก.(อต) ผ่าน ผชช.13(อต)

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่ กลพ. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

27 ธ.ค. 2564

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
อฝ.กพ.

เสนอ ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามเสนอต่อไป

(นายชาติชาย ภูมวิมาร์)
รองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด
28 ธ.ค. 2564

- อนุมัติตามเสนอ
- ลงนามแล้ว

(นายศุภชัย เอกปุณ)
ผวก.
29 ธ.ค. 2564

ผู้ประสาน
ผู้จัดการข้อร้องเรียน/ภาณุวัฒน์
โทร 6737