



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

องค์ความรู้ (One Point Knowledge)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

หน่วยงาน ..กองบริหารลูกค้าลูกค้าและวิศวกรรม...		ผู้อนุมัติ (คณะกรรมการ KM)	
ภาค 4		(ลงชื่อ).....	
☐ องค์ความรู้ (Body of Knowledge)		นายสมพงษ์ ดำรงอรรถกุล	
☐ ประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงาน (Experience)		ตำแหน่ง.....อำนวยการ(กค)	
		๒๕ ก.ค. ๒๕๖๐	รหัส OPK 010069

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. เนื้อหา	3
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
4. คำจำกัดความ	4
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
6. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	8
7. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	14

1. วัตถุประสงค์

สามารถจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ.และจัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านบริการที่ถูกต้องครบถ้วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (กกท.)
- 30 วันหลังสิ้นไตรมาส (รพภ.(ภ4))

2. เนื้อหา

จากสถิติข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ที่ผ่านมา พบว่า การจัดการข้อร้องเรียนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด อีกทั้งข้อร้องเรียนเป็นเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ที่สำคัญจึงจำเป็นต้องนำมาพิจารณาและปรับปรุง เพื่อยกระดับการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความหวังของลูกค้าตามยุทธศาสตร์ กฟผ. SO3 การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ฝวธ.(ภ4) จึงทำการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการครอบคลุมทั้งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าในสังกัด กฟต.1-2-3, กบล.ต.1-2-3 และ กบว.(ภ4) โดยกำหนดให้การไฟฟ้าในสังกัด กฟต.1-2-3 ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ. โดยบันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าซึ่งข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาประมวลผลโดยซอฟต์แวร์ e-One Portal Management 2017 โดย กบล.ต.1-2-3 จะใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าวการคัดกรอง จำแนก ตรวจสอบและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าในสังกัดให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ.แล้วจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าเขตแจ้ง กบว.(ภ4) เพื่อทำการสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 เป็นรายไตรมาส แจ้ง กกท.และ รพภ.(ภ4) เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร จากนั้นทำการติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่าง ฝวธ.(ภ4) และ กบล.ต.1-2-3 ต่อไป

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ตามแนวทางที่ได้กล่าวมาข้างต้น คาดว่าสายงานการไฟฟ้าภาค 4 จะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ดังนี้

3.1 จำนวนข้อร้องเรียนจะลดลงอย่างน้อยร้อยละ 2 ของข้อร้องเรียนในปี 2560

3.2 ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนจะดีขึ้น โดยตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในกำหนดระยะเวลา ตามมาตรฐานของ กฟผ. ได้สำเร็จคิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

3.3 สามารถจัดส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านบริการที่ครบถ้วนถูกต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.4 ลูกค้ามีความพึงพอใจภายหลังจากได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

4. คำจำกัดความ

“รพก.(ภ4)” หมายถึง รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 4

“กบว.(ภ4)” หมายถึง กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 4 สำนักงานใหญ่

“กบล.ต.1-2-3” หมายถึง กองบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้, กองบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ และกองบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้

“กทท.” หมายถึง กองกำกับกิจการที่ดี สำนักงานใหญ่

“ร้องเรียนงานด้านบริการ” หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟผ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กฟผ. ซึ่งใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ และติดตามการข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง

“การจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กฟผ.” หมายถึง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่รับข้อร้องเรียนพร้อมทั้งบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ดำเนินการจัดการแก้ไข จนยุติข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องแล้ว ให้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นภายใน 5 วัน และนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา กรณีไม่มีมูลให้ยุติข้อร้องเรียนและมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมยุติเรื่อง

ในระบบฯ กรณีมีมูลให้วางแผนดำเนินการแก้ไขและเสนอผู้บังคับบัญชา หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว พร้อมมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อทำการยุติเรื่องภายใน 30 วัน

- เรื่องสำคัญเร่งด่วน เมื่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่อง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแก้ไข และรายงานผลให้ ผวก. ต่อไป

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กฟฟ. ในสังกัด กฟต.1-2-3 ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ทั้งนี้ หากเรื่องใดเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดบ่อยครั้ง หรือไม่สามารถจัดการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะ 30 วัน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่สำคัญส่งผลกระทบต่อระบบแรง จะต้องทำการชี้แจงสาเหตุและแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำแล้วแจ้ง กบส.ต.1-2-3 ทราบโดยเร็วเพื่อติดตามและวิเคราะห์ผลเชิงป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป

2. กบส.ต.1-2-3 ทำการคัดกรอง จำแนก และติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ.ในสังกัด กฟต.1-2-3 โดยใช้ซอฟต์แวร์ e-One Portal Management 2017 ที่ได้รับการพัฒนาจาก กฟต.2 รวมทั้งทำการเร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ดังนี้

- 2.1 จัดตั้งกลุ่ม line ร่วมกับ กฟฟ.ในสังกัดเพื่อติดตามและเร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.2 กำหนดผู้รับผิดชอบช่องทางการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน ติดตามและเร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.3 กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนในแต่ละช่องทาง
- 2.4 กำหนดระยะเวลาสำหรับการติดตามเร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน	รับเรื่อง (วัน)	เข้าพบลูกค้า (วัน)	ยุติเรื่อง (วัน)
ทั่วไป	1	3	20*
เร่งด่วน	1	1	3

* เร่งรัดยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 20 วัน ตามความเห็นชอบ รพค.(ภ4) ลงวันที่ 3 ส.ค. 2560
ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน 30 วันตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด

2.5 กำหนดช่องทางติดตามการจัดการข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.ในสังกัด เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ สำนักงานการไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือของ ผจก.กฟฟ.

2.6 จัดให้มีการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ.

2.7 มีหนังสือเวียนย้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบคัดกรองข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วันหลังสิ้นไตรมาส

3. กบล.ต.1-2-3 พิจารณาความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน หากพบว่าการคัดกรอง การจำแนกประเภทไม่ถูกต้อง หรือการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าในสังกัดอาจ ใช้ระยะเวลาเกินกว่ามาตรฐานของ กฟผ. ให้ กบล.ต.1-2-3 ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง หรือเร่งรัดให้การไฟฟ้า ในสังกัดทำการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยเร็ว

4. กบล.ต.1-2-3 จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนแจ้ง กบว.(ภ4) ทราบภายใน 3 วันหลังสิ้นไตรมาส โดยมีรายละเอียดดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียนที่คัดกรองแล้ว
- จำแนกประเภทข้อร้องเรียน
- ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขข้อร้องเรียนแต่ละประเภท
- ปัญหาอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน
- สรุปสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียนที่สำคัญแต่ละประเภทแล้ววิเคราะห์แนวทางแก้ไขเชิงป้องกัน

การเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

5. กบว.(ภ4) ทำการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้าและรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียน (ข้อ 4) ทั้งในส่วนของจำนวน ประเภท และประสิทธิภาพการตอบสนองเพื่อนำมาจัดทำรายงานการ ตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4

6. กบว.(ภ4) นำข้อมูลข้อร้องเรียนที่ได้มาตามข้อ 5 มาทำการวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงป้องกัน หากพบว่า ข้อมูลอาจไม่ถูกต้อง จะดำเนินการแจ้ง กบล.ต.1-2-3 เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

7. กบว.(ภ4) ดำเนินการจัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ส่ง กกท. และ รผก.(ภ4) โดยมี รายละเอียด ดังนี้

- จำนวน ประเภทของข้อร้องเรียนในภาพรวมของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 รวมทั้งจำแนกตาม การไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าที่มียอดข้อร้องเรียนสะสมสูงสุด

- ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนในภาพรวมของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 รวมทั้งจำแนกตามการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าที่ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนต่ำสุด
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขข้อร้องเรียนแต่ละประเภท
- สถานะผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน เช่น เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3
- วิเคราะห์สาเหตุการเกิดข้อร้องเรียนที่สำคัญและแนวทางแก้ไขเชิงป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

อนึ่ง กรณีเป็นรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนส่ง กกท.ให้จัดตามรูปแบบที่ กกท.กำหนด

8. พิจารณาความถูกต้องของข้อมูลในรายงานอีกครั้งก่อนนำเสนอผู้บริหารลงนาม หากข้อมูลไม่ถูกต้องให้ทำการตรวจสอบและแก้ไขต่อไป

9. นำเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามในรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4

9.1 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนส่ง กกท.ให้นำเสนอ อก.บว.(ภ4) เพื่อลงนาม และจัดส่งให้ กกท.ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (จบขั้นตอนการส่งรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ กกท.)

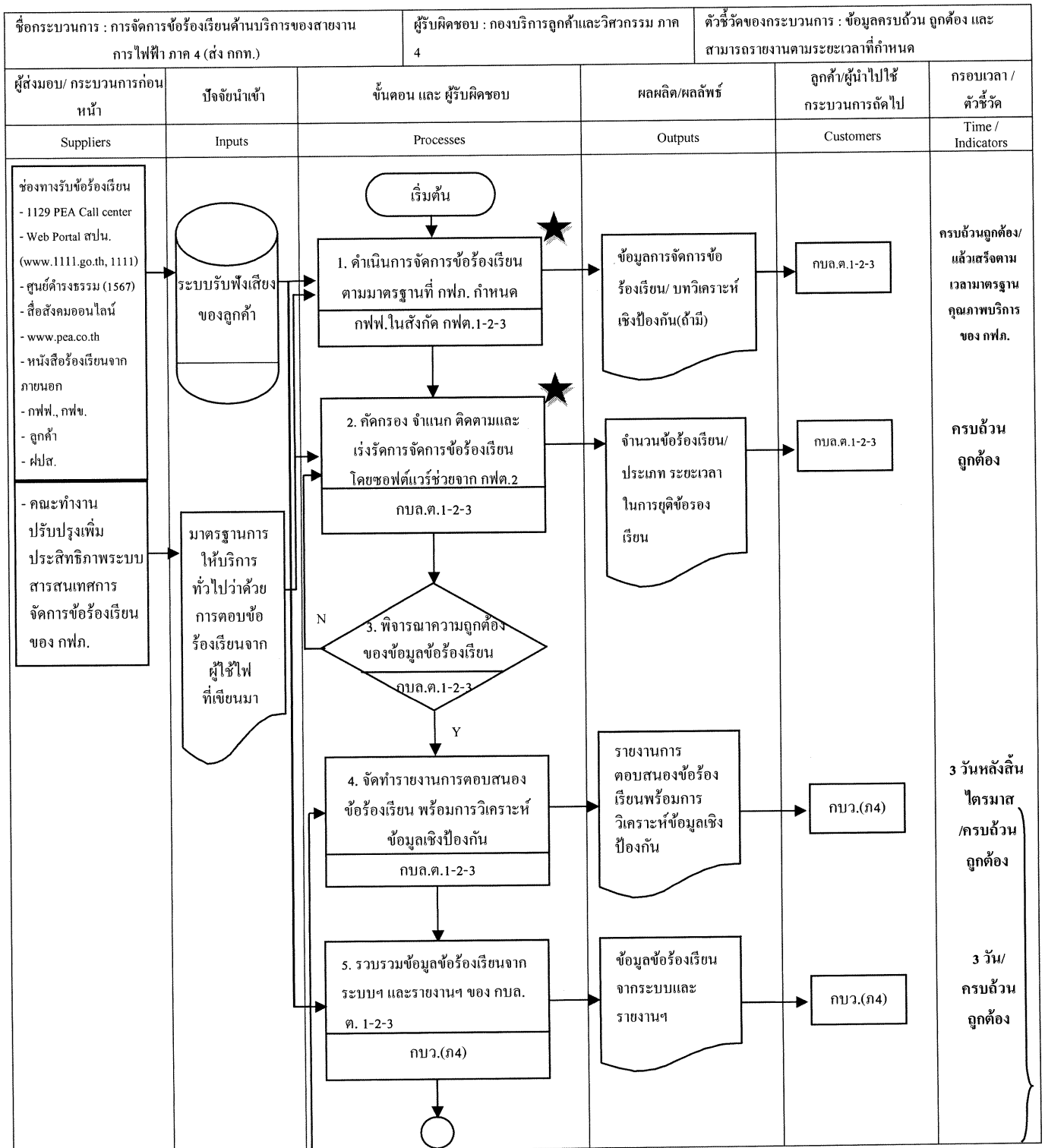
9.2 รายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนส่ง รผก.(ภ4)ให้นำเสนอ รผก.(ภ4) ผ่านผู้บริหารตามลำดับชั้น ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส เพื่อทราบและสั่งการต่อไป (ดำเนินการติดตามขั้นตอนข้อ 10)

10. จัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อสั่งการของ รผก.(ภ4) จากรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียนตามข้อ 9.2 ให้ กฟต.1-2-3 ทราบและดำเนินการต่อไป

11. กบล.ต.1-2-3 ทำการติดตามผลการดำเนินการตามข้อสั่งการของ รผก.(ภ4) แล้วรายงานผลให้ กบว.(ภ4) ทราบเพื่อทำการสรุปผลการดำเนินการพร้อมปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ต่อไป

12. กบว.(ภ4) และ กบล.ต.1-2-3 ร่วมกันวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

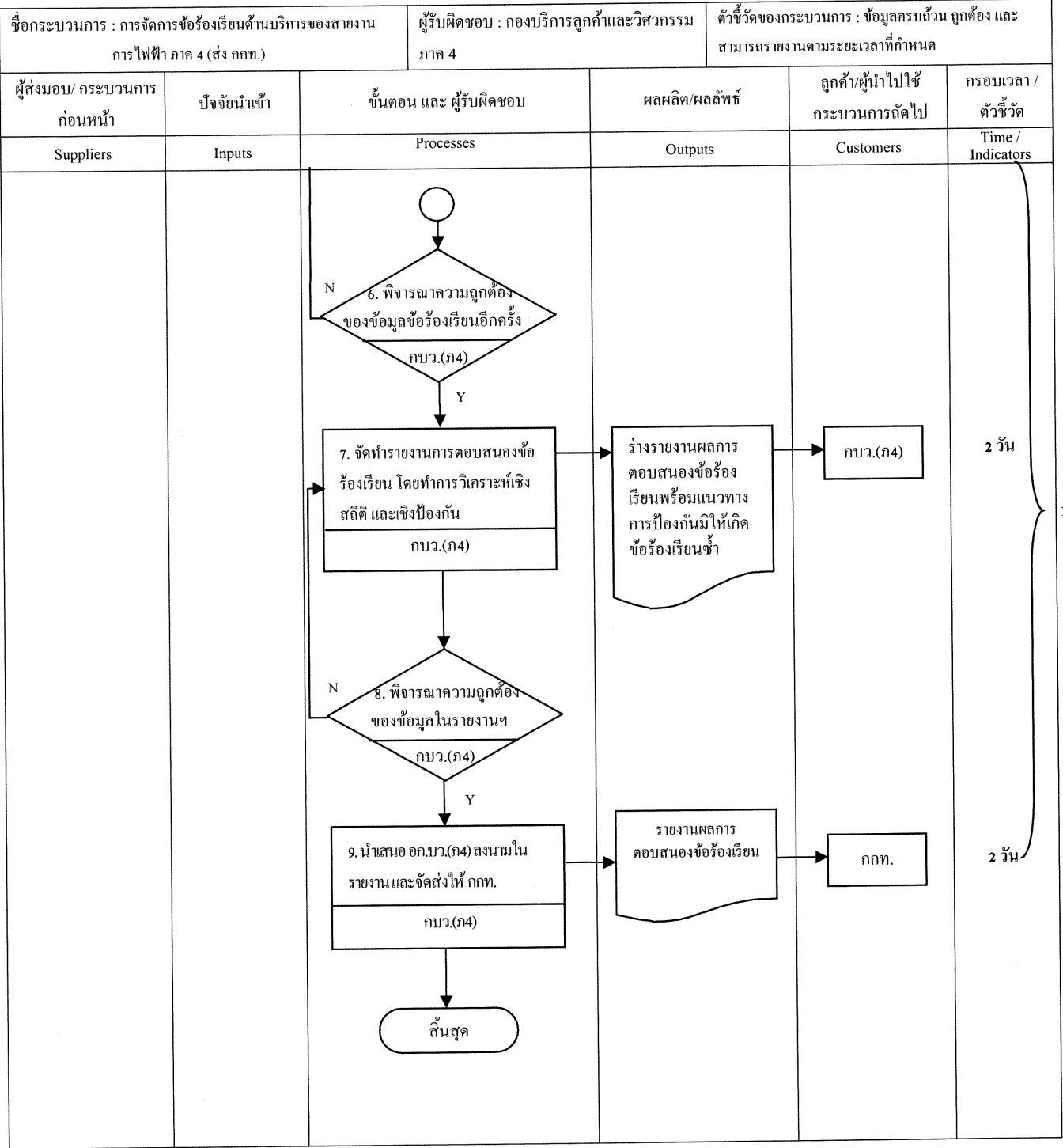
6. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

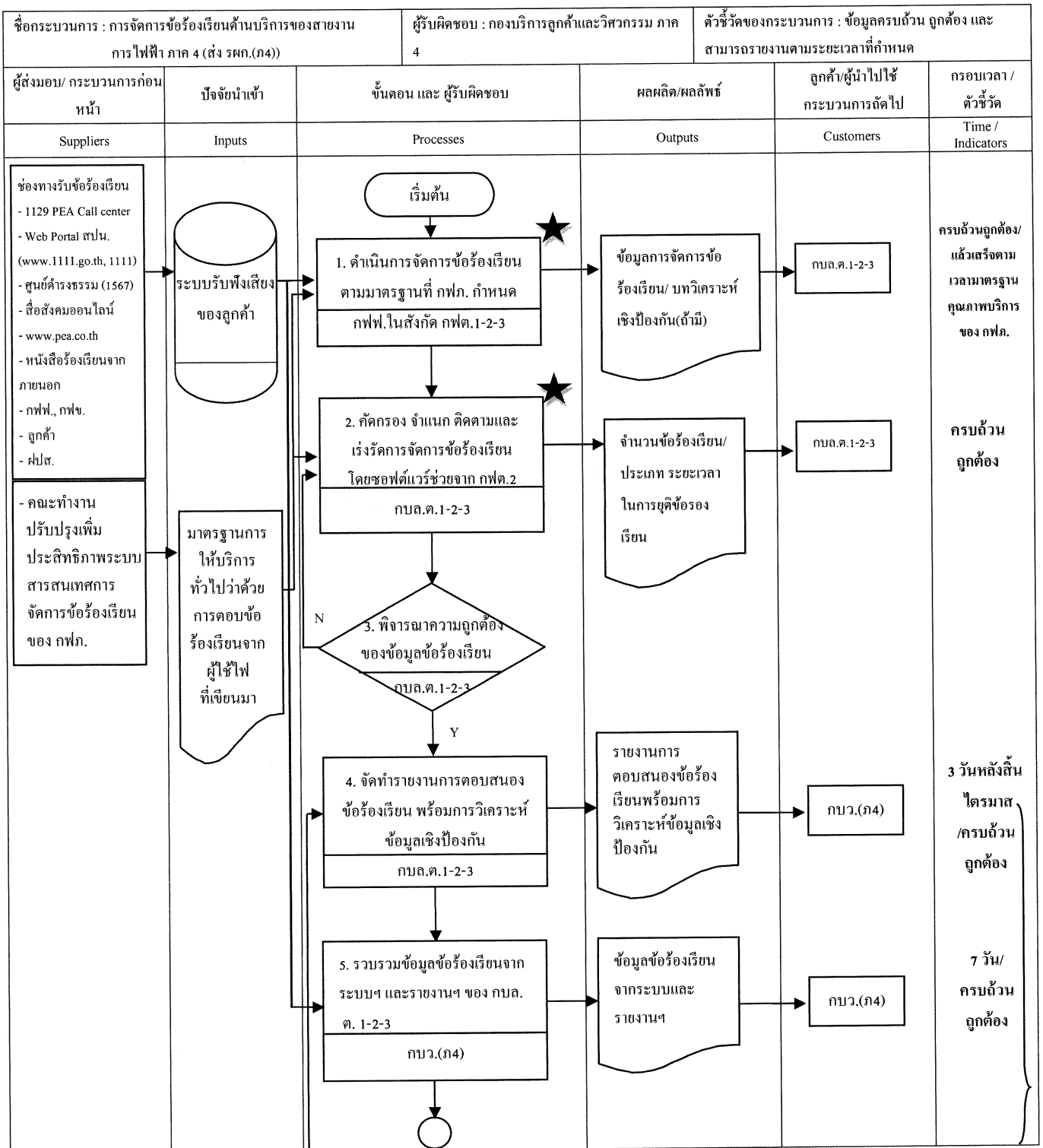


องค์ความรู้ ประสพการณ์ผู้ปฏิบัติงาน

| หน่วยงาน กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 4

: การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

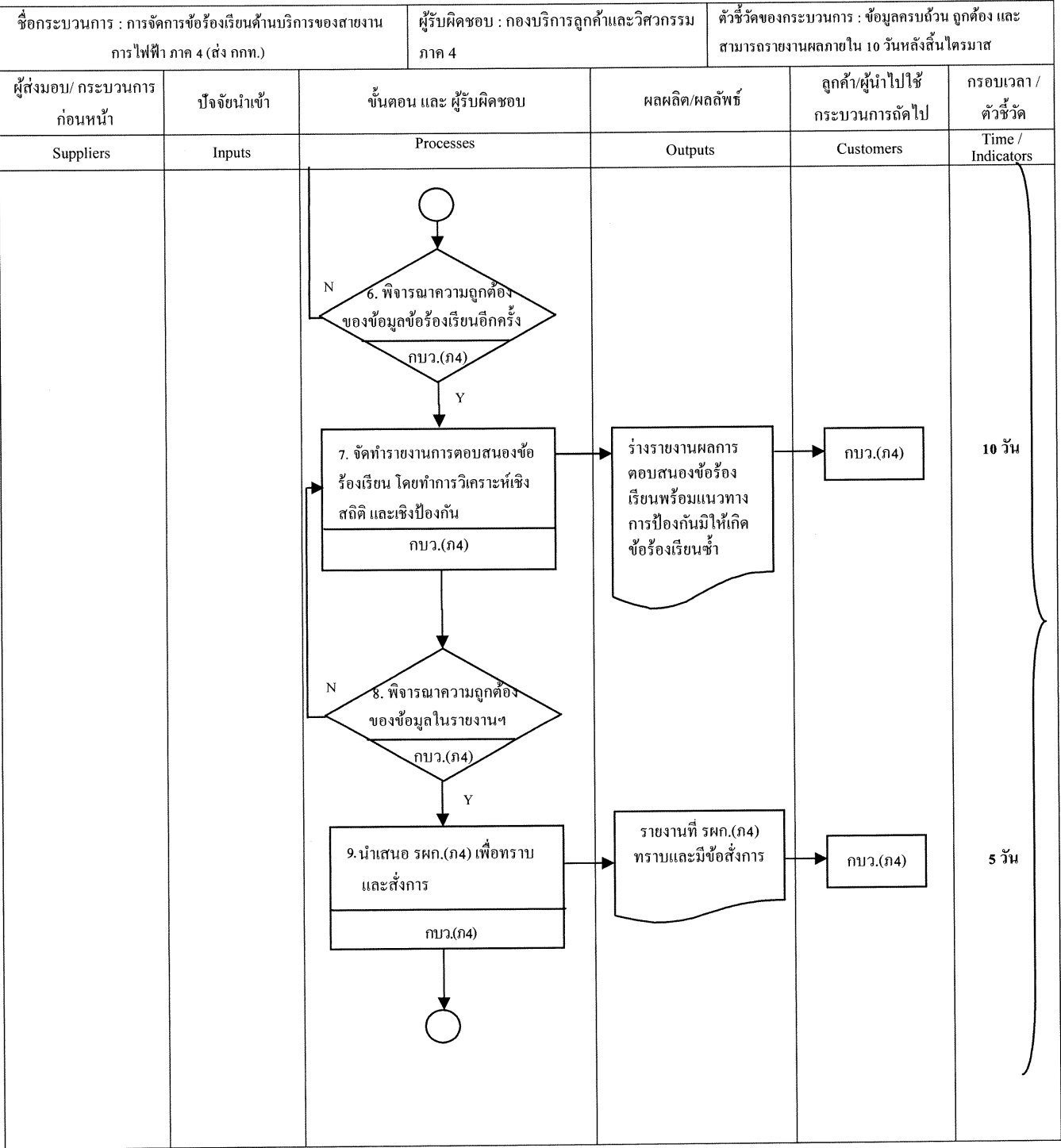




องค์ความรู้ ประสพการณ์ผู้ปฏิบัติงาน

หน่วยงาน กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 4

: การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4



กระบวนการ : จัดทำรายงานการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านบริการ (ส่ง รพท.(ภ4))		ผู้รับผิดชอบ : กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 4	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : จัดส่งรายงานครบถ้วน ถูกต้อง ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		<pre> graph TD Start(()) --> 10[10. จัดทำหนังสือแจ้งเวียน กฟช. กบว.(ภ4)] 10 --> 11[11. ติดตามและประเมินผล กบด.ต.1-2-3] 11 --> 12[12. วิเคราะห์ผลและปรับปรุง กระบวนการทำงาน กบว.(ภ4), กบด.ต.1-2-3] 12 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	หนังสือแจ้งเวียน ผลการดำเนินการ แนวทางการปรับปรุง กระบวนการทำงาน	กบด.ต.1-2-3 กบว.(ภ4) กบว.(ภ4)	5 วัน ทุกไตรมาส(ถ้ามี) ทุกไตรมาส(ถ้ามี)

5. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
2. คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ปี 2558
3. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน เช่น SEPA หมวด 3 และบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560 รพภ.(ภ1-4)
4. คู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า