

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

ตารางเปรียบเทียบคำจำกัดความตามมาตรฐาน ISO 10002 กับคู่มือปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

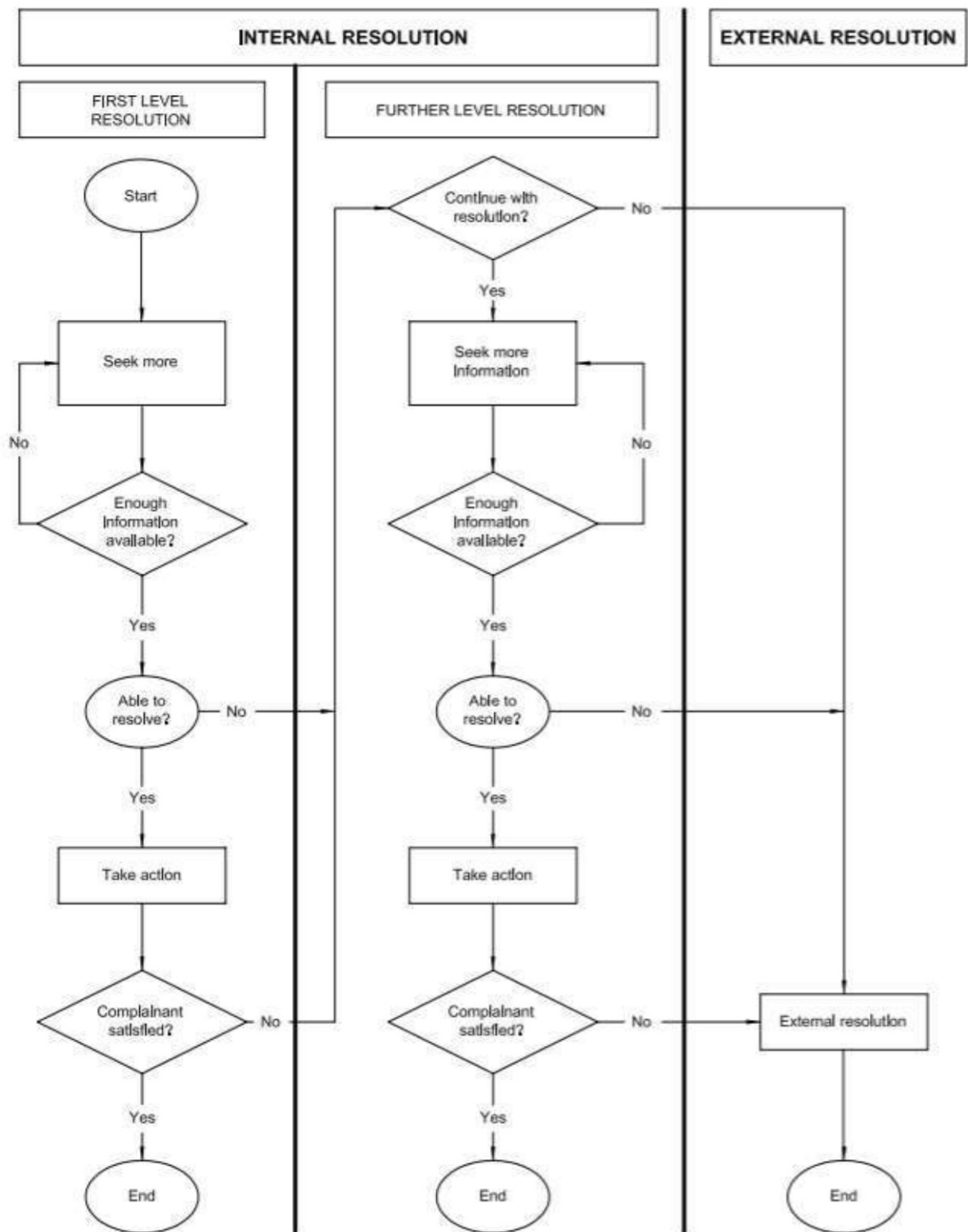
ISO 10002 (2004)	กฟภ.
1.ผู้ร้องเรียน บุคคล องค์กร หรือตัวแทน ร้องเรียน 2. ร้องเรียน การแสดงความไม่พอใจต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยที่การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวังอย่างชัดเจน 3. ลูกค้า องค์กรหรือผู้ที่ได้รับสินค้า ตัวอย่าง ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ใช้ปลายทาง ผู้รับผลประโยชน์ และผู้ซื้อ	1.ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ. 2.ร้องเรียน ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินการหรือ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ. 3.ลูกค้า “ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด “ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้า โดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ. “ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น “ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่100 กิโลวัตต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
4. ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนอง 5. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ข้อคิดเห็น และการแสดงความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันไม่ถึง 100 กิโลวัตต์แอมแปร์ (kVA) “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กฟภ. 4.ชื่นชม ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบขอบคุณการให้บริการของ กฟภ. ความต้องการของลูกค้า -สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับเมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร -สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังของลูกค้า ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด 5.ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการ

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
6. ผู้สนใจ บุคคลหรือกลุ่มที่สนใจในผลงานหรือความสำเร็จขององค์กร 7. วัตถุประสงค์ การจัดการข้อร้องเรียน สิ่งที่แสวงหาหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 6. “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กฟภ. 7. วัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 5) เพื่อให้ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนการรับฟังเสียงของ ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA 6) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 7) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน , ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจข้อกำหนด , มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน

ISO 10002 (2004)	กฟผ.
	8) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)
8. กระบวนการ ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันหรือโต้ตอบซึ่งแปลง อินพุตเป็นเอาต์พุต	8.กระบวนการ ตามกระบวนการทำงานในหน้า 20 - 21

กระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 10002



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002

1 Details of complainant	
Name/organization	_____
Address	_____
Postal code, town	_____
Country	_____
Phone No.	_____
Fax No.	_____
E-Mail	_____
Details of person acting on behalf of complainant (if applicable)	

Person to be contacted (if different from above)	

2 Product description	
Reference number of product/order (if known)	_____
Description	_____

3 Problem encountered	
Date of occurrence	_____
Description	_____

4 Remedy requested	
yes ☐	no ☐

5 Date, signature	
Date	_____
Signature	_____
6 Enclosure	
List of enclosed documents	

