



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวธ.(ภ๑)

เลขที่ ผวธ.(ภ๑) ๕๒ /๒๕๖๑

เรื่อง เวียนย้าเป้าหมายให้ปฏิบัติตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงครั้งที่ ๑)” พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน อช.น๑, อช.น๒, อช.น๓

ถึง กฟน.๑, กฟน.๒, กฟน.๓

วันที่ ๒๔ ส.ค. ๒๕๖๑

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๐ ผวก. ได้อนุมัติคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ ๑) โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป หากบรรดาคู่มืออื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคู่มือนี้ให้ใช้คู่มือนี้แทน โดยมีการเพิ่มเป้าหมายให้ปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๕ วัน (ร้อยละ ๕๐) และปิดข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR) ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ร้อยละ ๑๐๐) (เอกสารแนบ ๑) นั้น

เพื่อเป็นการปรับปรุงยกระดับการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ผวธ.(ภ๑) จึงขอแจ้งเวียนย้าเป้าหมายให้ปฏิบัติตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงครั้งที่ ๑)” พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (เอกสารแนบ ๒)

หัวข้อ	เป้าหมาย
๑. การตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านบริการ - ข้อร้องเรียนทั่วไป - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR)	- ปิดภายใน ๓๐ วันทำการ (ร้อยละ ๑๐๐) - ปิดภายใน ๓๐ วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕) - ปิดภายใน ๑๕ วัน (ร้อยละ ๕๐) - ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ร้อยละ ๑๐๐)
๒. ระยะเวลาการตอบสนองที่ถูกคำร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	- ตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบและอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินกำหนดให้ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วัน (ร้อยละ ๑๐๐)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวพาสนา โมฟิตกุล)
อ.ผวธ.(ภ๑)

ผลต. กบว.(ภ๑)

โทร. ๙๒๒๖

๒๔ ส.ค. ๒๕๖๑

Scan ส่งแล้ว วันที่ ๒๔ ส.ค. ๒๕๖๑

done 9/8)

ส่ง ๒๕๖๑ ๒๔ ๕ (5)

จำนวนข้อร้องเรียนสถานะสะสมไตรมาสที่ 3 ปี 2560

	กฟน.1	กฟน.2	กฟน.3	ภาค 1
1. จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	310	195	218	723
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถปิดงานได้ภายใน 30 วัน (เรื่อง)	305	195	216	716
3. จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถปิดงานได้ภายใน 15 วัน (เรื่อง)	183	176	144	503
4. ความสำเร็จของการปิดงานภายใน 15 วัน (ร้อยละ)	60.00	90.26	66.67	70.25
5. อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อ 1 – ข้อ 2) (เรื่อง)	5	-	1	6
6. จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดงานเกินกำหนด 30 วัน (เรื่อง)	-	-	1	1



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.13(วค.)/ประธานคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ ถึง ผวก.

เลขที่ กกท.(ปล) 1372/2560

วันที่ 29 กันยายน 2560

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 อนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยให้ใช้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ปี 2558 (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ก) 122/2560 ลง ณ วันที่ 24 เมษายน 2560 แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ วางแผน กำหนดแนวทางติดตามผลและประเมินผลการทบทวนปรับปรุงคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รวมถึงชี้แจงคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ ได้ประชุมทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ." ทั้งหมด 3 ครั้ง โดยสรุปได้ดังนี้

การประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 4 - 5 พฤษภาคม 2560 คณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ ได้กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อทบทวนคู่มือฯ (เอกสารแนบ 3) ดังนี้

เดือน	กิจกรรม
พฤษภาคม 2560	- ประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 1/2560
มิถุนายน 2560	- ทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - กลุ่มย่อยจัดทำแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องขอ, แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส และทุจริตประพฤติมิชอบ
กรกฎาคม 2560	- ประชุมคณะกรรมการทบทวนคู่มือฯ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 2/2560 - เริ่มปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน

ปี	กิจกรรม
สิงหาคม 2560	- ประชุมคณะทำงานทบทวนคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ครั้งที่ 3/2560 - ปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ
กันยายน 2560	- เสนอ ผวก. ขออนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - อบรมการใช้ระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน
ตุลาคม - ธันวาคม 2560	- ชี้แจงคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."
มกราคม 2561	- ประกาศใช้คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." - ประเมินการยกระดับศักยภาพในการจัดการข้อร้องเรียน

การประชุมครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560 (เอกสารแนบ 4) และครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2560 (เอกสารแนบ 5) คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้พิจารณารายละเอียดและทบทวนเนื้อหา เพื่อให้คู่มือฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์, ช่องทาง, คำนิยาม/คำจำกัดความ, ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบ, การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน, แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือการปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ในปี 2561 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

การดำเนินการ	การดำเนินการ	การดำเนินการ	การดำเนินการ
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของ ข้อร้องเรียนทั่วไปทั้งหมด

วัตถุประสงค์ของโครงการ	หน่วยงาน/องค์กร/ภาคีที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	พื้นที่/กลุ่มเป้าหมาย
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน	- ชื่อเรื่องเรียนสำคัญ เร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

นอกจากนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ยังได้เพิ่มเติมเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุมเกณฑ์ชี้วัดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.
- 2) การพิจารณาคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
- 3) ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
- 4) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)
- 5) ความรับผิดชอบในกรณีที่ยารายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- 6) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
 - แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
 - แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
 - แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
 - บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า
- 7) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

รวมถึงได้ทบทวนการจัดวางระบบ CPN e-One Portal Service ที่ได้นำออกใช้งานตั้งแต่ปี 2558 ให้ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวให้ครอบคลุมและรองรับการบริหารจัดการการรับฟังเสียงของลูกค้าที่นอกเหนือจากข้อร้องเรียน กล่าวคือเพิ่มเติมฟังก์ชันการใช้งานเรื่องความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยเปลี่ยนชื่อจากระบบ CPN e-One Portal Service เป็นระบบ “รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)”

ทั้งนี้ คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ ได้ร่วมกันปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.
- 3) ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า
- 4) คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า
- 5) ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ
- 6) ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤตินิคม.
- 7) การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน
- 8) การพิจารณาคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
- 9) ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.
- 10) แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
- 11) แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤตินิคม.
- 12) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat)
- 13) การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ.
- 14) ความรับผิดชอบในกรณีที่มีรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง
- 15) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
 - แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า
 - แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า
 - แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า
 - บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า
- 16) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. มีการพัฒนากระบวนการและยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบ ทัวทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น คณะทำงานทบทวนคู่มือฯ จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 ยกเลิกคู่มือ "การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA" ปี 2557 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557

3.2 อนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) (เอกสารแนบ 6) โดยเริ่มใช้ ตั้งแต่ 1 มกราคม ปี 2561 เป็นต้นไป ทั้งนี้บรรดาคู่มืออื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคู่มือนี้ให้ใช้คู่มือนี้แทน

3.3 ให้ ผพท. พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า นำออกใช้งานได้ด้วยความเรียบร้อย ภายในเดือนพฤศจิกายน ปี 2560

3.4 ให้ ผพธ. และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตามข้อร้องเรียน (P5) ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด 3 (การมุ่งเน้นลูกค้า) ให้สอดคล้องตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ระดับหน่วยงานในแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ภายในเดือนมีนาคม ปี 2561

3.5 ให้ กกท. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กกท." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) ภายในเดือน ธันวาคม 2560

3.6 ให้ กกท. ดำเนินการจัดพิมพ์คู่มือฯ เพื่อแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ กกฟ. ทุกแห่งทั่วประเทศ

3.7 ให้ยกเลิกคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ พ.ท. 122/2560 สั่ง ณ วันที่ 24 เมษายน 2560 แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กกท. เนื่องจากได้ดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.7 ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการ
(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
ผชช.13 (วท)

อนุมัติตามแผนย



(นายเสริมศักดิ์ คล้ายแก้ว)
ผก.
- ๕ - ต.ค. ๒๕๖๐

ลงชื่อ.....รองประธานคณะกรรมการ
(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)
รผ.วธ.(ก3)

ลงชื่อ.....คณะกรรมการ
(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)
รผ.วท.

ลงชื่อ.....คณะกรรมการ
(น.ส.พัชรณีย์ เย็นมันคง)
อก.สอ.

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายณรัชย์ จั่วแจ่มใส)
อก.บล. (กฟต.1)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางดาราวรรณ พรหมเกลิกร)
อก.กท.

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายศราวุฒิ พัฒนชัย)
อก.บว. ผวธ.(ก2)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางตุลิตา เดชะคุปต์)
ทผ.ศฟ. กบท.

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางปวีณา จิตต์หมั่น)
ทผ.ลต. กบว.(ก1)

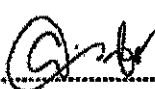
ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายวรบุตร เอี่ยมศิลา)
ทผ.ลต. กบว.(ก4)

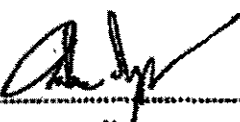
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายทองศักดิ์ สุกนนิมพร)
ทผ.ปง. กบว.(ก3)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายภัทรพล วงษ์ธรรมวัฒน์)
ทผ.ลส. กบล.(กฟอ.2)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายสมเดช โกษมพันธ์)
ทผ.ลส. กบล.(กฟต.3)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายณัฐพงศ์ โพธิ์ทร)
ชม.ผธ. กบล.(กฟน.2)

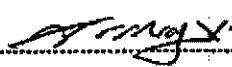
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายอภิรต์น์ เจตปาเพ็ญกุล)
ชม.ลส. กบล.(กฟก.1)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายคณัย รอดบุญ)
นกด.6 ผลส. กบล.(กฟน.1)

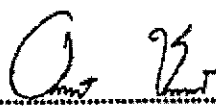
ลงชื่อ..........เลขานุการคณะกรรมการ
(นางสิริรัศมี ตุลยภาพพัชร)
ชก.กท.

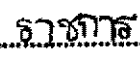
ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายชนรมบุญ อุปรโคตร)
ทผ.ลส. กบล.(กฟฉ.1)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายสุรพงษ์ ลิ้มเจริญผล)
ทผ.ลส. กบล.(กฟก.2)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายวัชร แสนสุข)
ชม.ลส. กทล.

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นางวิภาสรี วรรณสันติกุล)
ชม.ลส. กบล.(กฟน.3)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นางอาภรณ์ ชนบางแก้ว)
ชม.ลส. กบล.(กฟต.2)

ลงชื่อ..........คณะกรรมการ
(นายเจนณรงค์ กลั่นวารี)
วศก.5 ผลส. กบล.(กฟฉ.3)

ลงชื่อ..........ผู้ช่วยเลขานุการ
(น.ส.นัฐพร ประภักดี) กรรมการ
นบท.6 ผปส.กทท.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

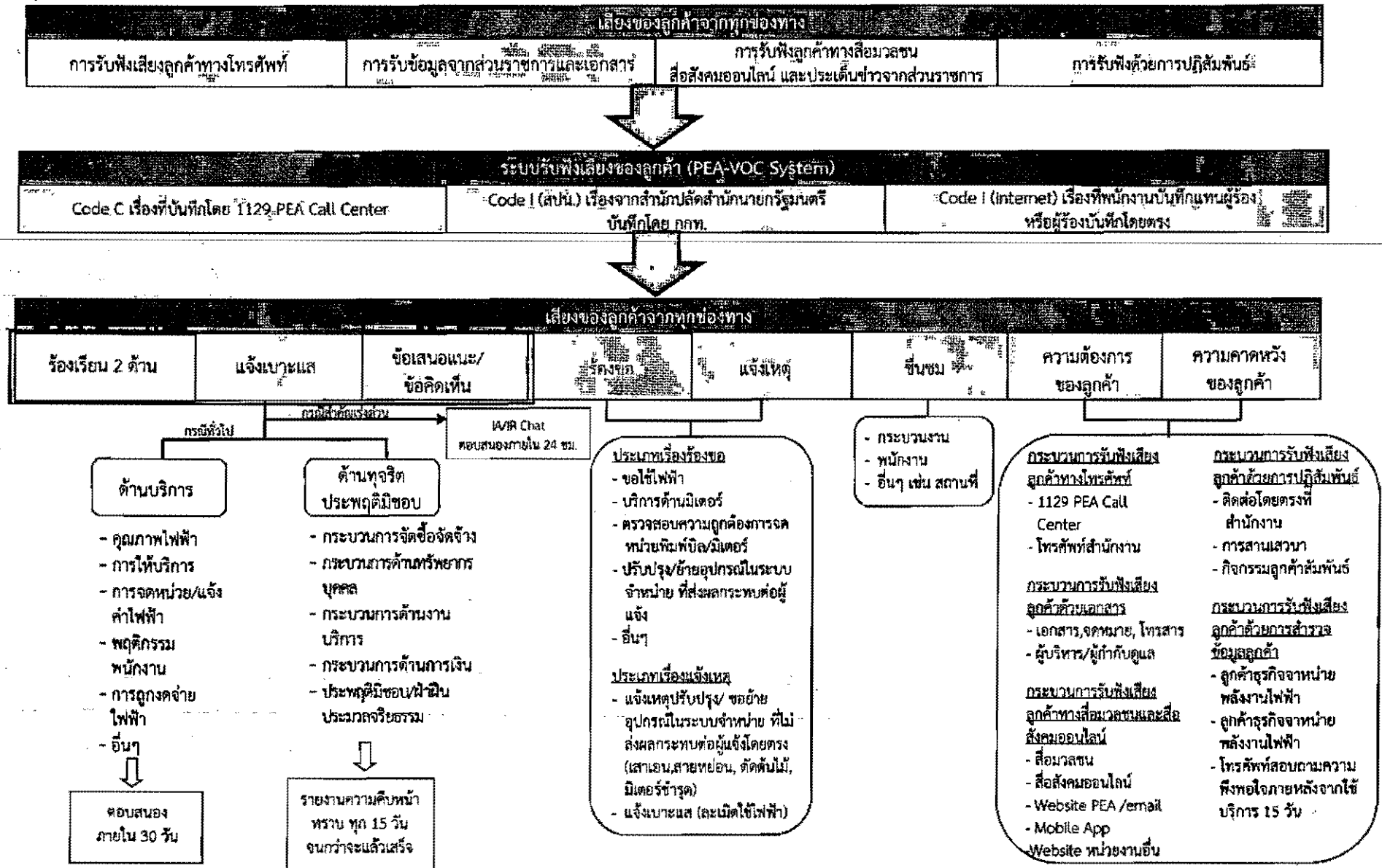
“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1)

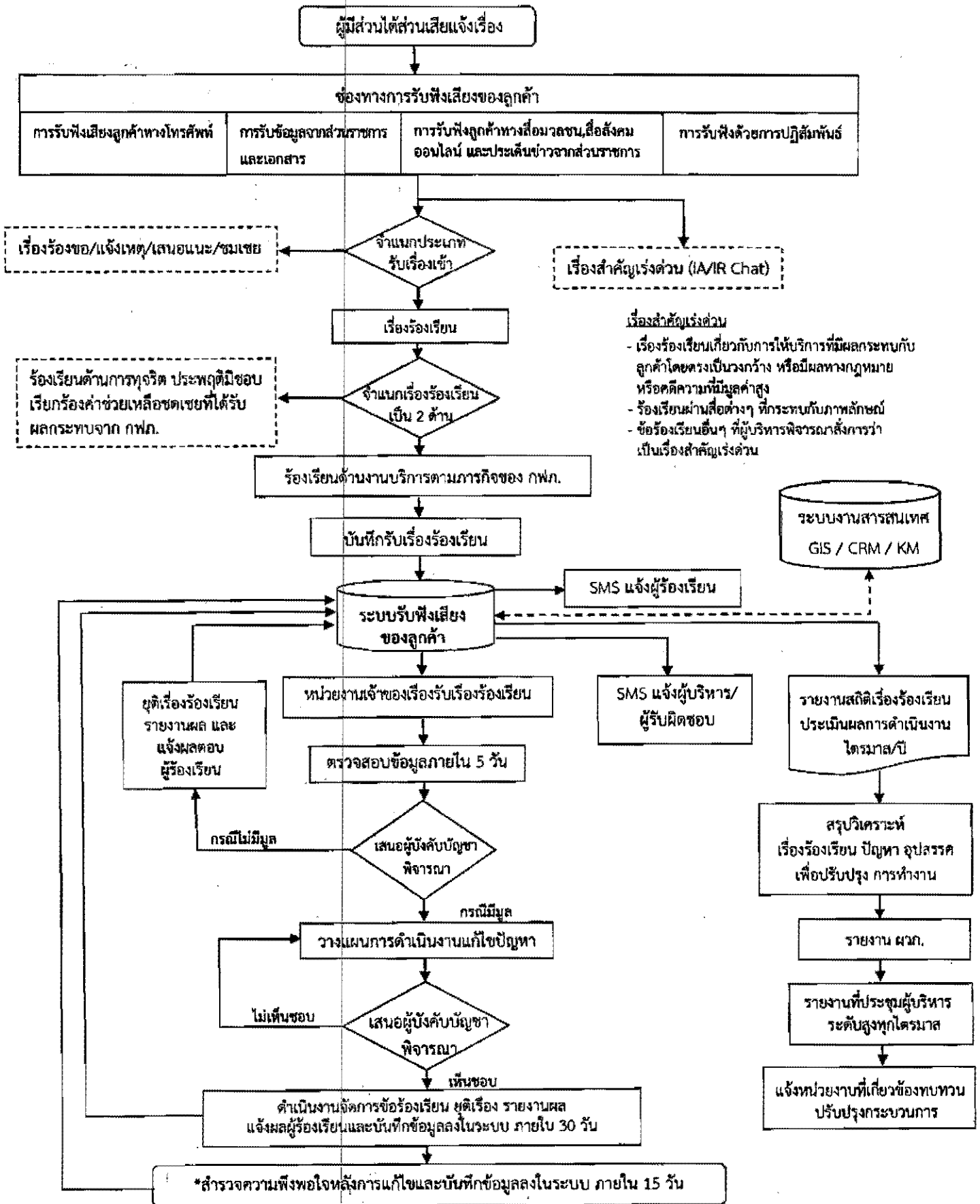
มกราคม 2561

คณะทำงานทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

9.ภาพรวมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

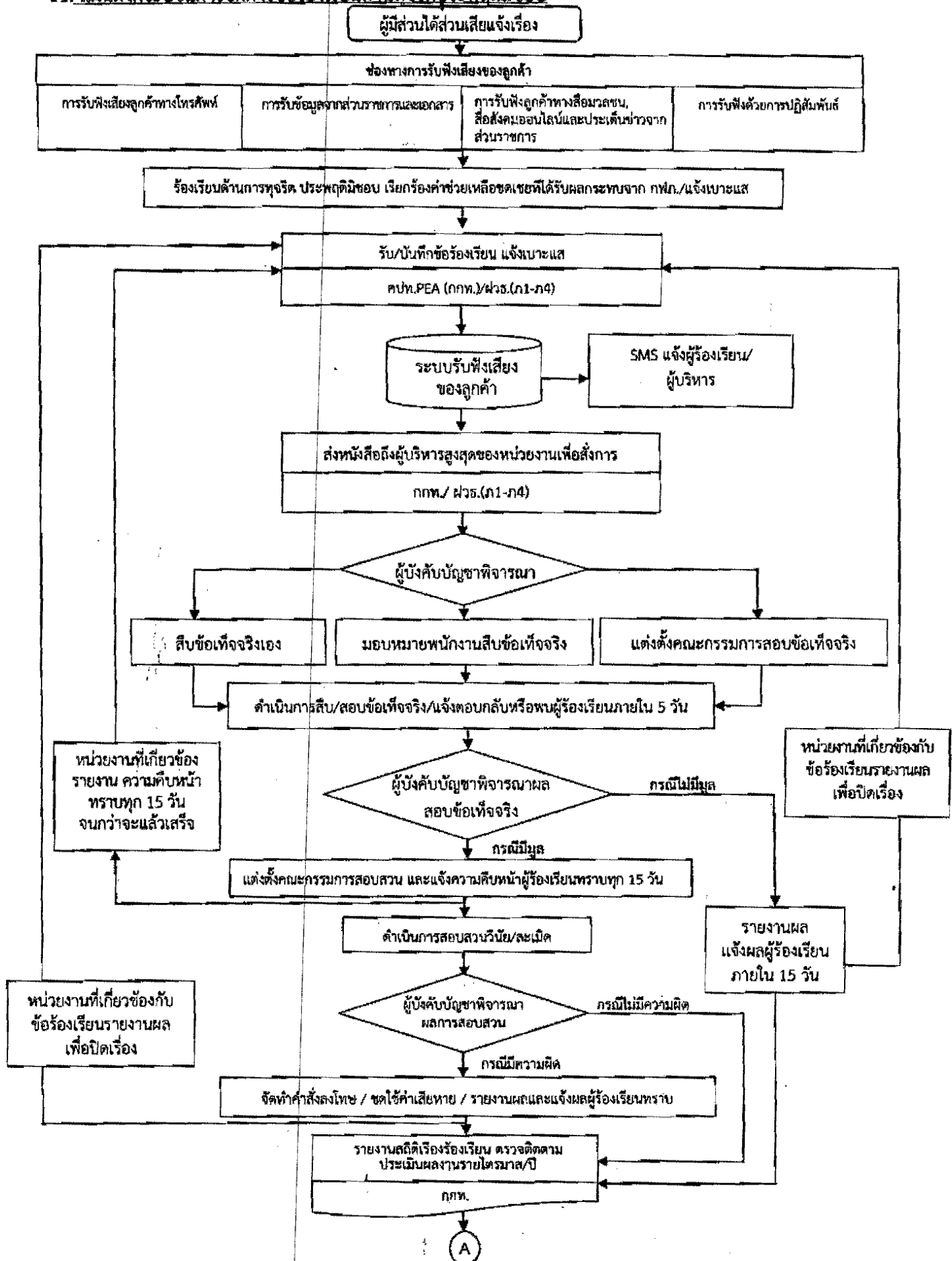


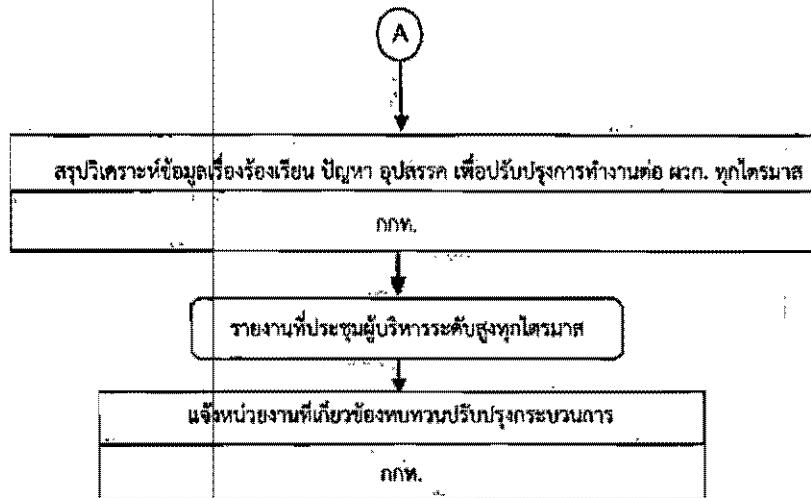
10. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ



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

11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ





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

เชิงประสิทธิผล (Outcome)

มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการบริการ ของคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) พ.ศ. 2558	ระดับการให้บริการ ของ กฟผ. ตามคู่มือ การปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของ PEA พ.ศ. 2558	ปรับปรุงยกระดับ การให้บริการของ กฟผ. ตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟผ.” (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/R 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)