

**นวัตกรรมสมัยใหม่ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
**Modern innovation in complaint management of Provincial Electricity Authority**

**อนุชิต อินทำ**

Anuchit Intham

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง

xinthaxnuchit@gmail.com

**บทคัดย่อ**

องค์การใดประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย สามารถลดกำลังคนในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานมีเวลามากพอที่จะคิดวิเคราะห์ทบทวนงาน สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารและติดตามงาน ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลและช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำซ้ำซาก เราสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการประมวลผล เพื่อสืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์แยกแยะถึงปัญหาสาเหตุต้นต่อ รวมถึงแนวทางแก้ไขสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม; ข้อร้องเรียน

**Abstract**

Any organization can use information technology effectively. Will bring many benefits Can reduce manpower in the operating process Employees have enough time to think, critically, review work. Convenient for communication and follow up Reduces file storage space and speeds up operations. Especially the nature of work that must be performed on a regular basis We can use information technology systems to manage and process. To search for information more conveniently and quickly. Can bring the received information to the problem, the root cause, as well as the service satisfaction guidelines.

**Keywords:** innovation; complaint

**บทนำ**

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่เรียกว่า ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า(PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน(Tracking) ข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แบบทันที(Real Time) โดยเน้นการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้าน

บริการ โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ อาทิเช่น การพิจารณารับซื้อร่องเรียน การนับจำนวนซื้อร่องเรียน การยกเลิกซื้อร่องเรียน และการเปลี่ยนประเภทซื้อร่องเรียน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังได้มีการปรับปรุงยกระดับมาตรฐาน การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด ที่มีอิทธิพลพฤติกรรมการสร้างสรค์นวัตกรรมของพนักงานที่มีความซับซ้อน โดยปัจจัยเกิดจากการปฏิบัติงานและองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างสรค์นวัตกรรมขององค์กรตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยวิธีการหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการซื้อร่องเรียนด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการซื้อร่องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับซื้อร่องเรียนและการดำเนินการจัดการซื้อร่องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

### วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งจะสามารถรับได้หลากหลายช่องทางดังนี้ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ การรับข้อมูลจากส่วนราชการและเอกสาร การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนสื่อสังคมออนไลน์ และติดต่อโดยตรง ดังตารางที่ 1

| ช่องทาง                                                                                                       | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ<br>ช่องทาง | Code ในระบบ รับ<br>ฟังเสียงของลูกค้า<br>(PEA-VOC<br>System) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (ฟวส./หัวหน้ากลุ่ม)<br>- 1129 PEA Call Center<br>- โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร | - ฟวส.<br>- หน่วยงานที่รับ<br>แจ้ง  | Code C<br>Code I                                            |
| การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร (ฟวก./หัวหน้ากลุ่ม)                                                       |                                     | Code I                                                      |

| ช่องทาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ<br>ช่องทาง                                                                                                                                                                                            | Code ในระบบ รับ<br>ฟังเสียงของลูกค้า<br>(PEA-VOC<br>System)                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)</li> <li>- หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น คณะกรรมการ กฟผ., ผู้บริหารระดับสูง, กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประจำเขต (สกพ.) เป็นต้น)</li> <li>- ศูนย์ดำรงธรรม มท.</li> <li>- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (<a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a>)</li> <li>- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.</li> <li>- หน่วยงานอื่นๆ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น)</li> <li>- เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผวก.</li> <li>- ผวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ผวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ผวก.</li> <li>- ผปส.</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> </ul>     |                                                                                     |
| <p>การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ (ฟปส./หัวหน้ากลุ่ม)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น</li> <li>- Website กฟผ.</li> <li>- E-mail</li> <li>- PEA Smart Plus</li> <li>- วิทยู โททัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น</li> <li>- IA /IR Chat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฟปส./ผวส./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ฟปส./ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ผวส.</li> <li>- ฟพท./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ฟปส./หน่วยงานที่รับแจ้ง</li> <li>- ฟปส.</li> </ul> | <p>Code I</p> <p>Code I</p> <p>Code I</p> <p>Code M</p> <p>Code I</p> <p>Code I</p> |
| <p>การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ผวธ.(ภ1-4)/หัวหน้ากลุ่ม แต่ละภาค)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค</li> <li>- จัดกิจกรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่รับแจ้ง - ผวธ.(ภ1-4)/กบล. (12 เขต)</li> </ul>                                                                                                                              | <p>Code I</p>                                                                       |

หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Call Center

Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง

Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง

ตารางที่ 1 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

2) คำนินยอม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 8 ประเภท เริ่มต้นจากเสียงร้องเรียน การร้องขอ การชื่นชม ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น การแจ้งเบาะแส ความต้องการของลูกค้า รวมถึงความคาดหวังของลูกค้า ดังตารางที่ 2

| ลำดับ | หัวข้อ                           | ค่านินยอม/คำจำกัดความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | ร้องเรียน 2 ด้าน<br>- ด้านบริการ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ                                           |
|       | - ด้านทุจริต<br>ประพฤติมิชอบ     | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสีย ผลประโยชน์ ซึ่งมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง” |
| 2     | ร้องขอ                           | เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ<br>- การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ                                              |
| 3     | ชื่นชม                           | ความรู้สึกรักพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุณการให้บริการ ของ กฟภ.                                                                                                                                              |
| 4     | ข้อเสนอแนะ/<br>ข้อคิดเห็น        | เรื่องที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                      |
| 6     | แจ้งเบาะแส                       | - การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                     | <p>ตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์</p> <p>- การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟผ. เช่น พบเห็น การขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ กฟผ., ปลอมแปลงใบเรียก ชำระเงินของ กฟผ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟผ. ฯลฯ</p> |
| 7 | ความต้องการของลูกค้ | <p>- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะ เป็น คุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจาก องค์กร ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผู้พ้นโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร</p> <p>- สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน</p>                                         |
| 8 | ความคาดหวังของลูกค้ | <p>ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |

ตารางที่ 2 คำนิยาม/คำจำกัดความเสี่ยงของลูกค้า

3) ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะแบ่งเป็น 6 ประเภท ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ ทั่วไป ดังตารางที่ 3

| ลำดับ | ประเภทข้อร้องเรียน | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                   | ประเภทรายละเอียดย่อย                                                                                                                |
|-------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | คุณภาพไฟฟ้า        | <p>เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณ ภาพไฟฟ้า</p> <p>ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ</p> | <p>- ไฟฟ้าดับ</p> <p>- ไฟฟ้าตก</p> <p>- ไฟฟ้าเกิน</p> <p>- ไฟฟ้ากระพริบ</p> <p>- ไฟฟ้ารั่ว</p> <p>- ไฟฟ้าลัดวงจร</p> <p>- อื่นๆ</p> |

|   |                          |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | การให้บริการ             | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปิดทำการก่อนเวลา</li> <li>- บริการล่าช้า</li> <li>- ไม่มีพนักงานให้บริการ</li> <li>- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า</li> <li>- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า</li> <li>- ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก</li> <li>- หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้</li> <li>- ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า</li> <li>- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า</li> <li>- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul> |
| 3 | การจดหน่วย/ แจ่งค่าไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จดหน่วย/พิมพ์ผิดพลาด</li> <li>- ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า</li> <li>- ชำระเงินเกินและขอเงินคืน(จดหน่วย ผิดพลาด)</li> <li>- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า</li> <li>- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า</li> <li>- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</li> <li>- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | พ ฤ ตี ก ร ร ม พนักงาน   | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟผ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ</li> <li>- แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                   |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                   |                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟผ.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์</li> <li>- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6 | ไม่มีไฟฟ้าใช้     | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟผ.                                                        | - ไม่มีไฟฟ้าใช้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   | เรื่องทั่วไป      | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหมาย/พิมพ์บิล, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้</li> <li>- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัย หรือไม่ถูกต้อง</li> <li>- Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล</li> <li>- Web Site ชัดข้อง</li> <li>- ก่อสร้างรुकล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล</li> <li>- ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็น ระเบียบเรียบร้อย</li> <li>- อื่นๆ -</li> </ul> |

### ตารางที่ 3 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ

#### 4. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

##### 4.1 การพิจารณารับข้อร้องเรียน

1) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### 4.2 การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1) ข้อร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจ ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)

2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง พิจารณาเห็นว่า ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบ กับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

#### 4.3 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System เพื่อจัดทำรายงาน

1) ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน แบ่งได้ 2 กรณี

กรณีที่ 1 พิจารณาจากพื้นที่และเหตุการณ์

- การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง

กรณีที่ 2 พิจารณาจากผู้ร้องเรียน

- การร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง

2) ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับจึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นับเป็นข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านั้นๆ

3) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ “แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้าน ทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ “มีมูลความจริง”

#### 4.4 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

1) แบบฟอร์มคำร้องเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 01)

2) แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 02)

3) แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 03)

4) บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 04)

5) แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05)

#### 4.5 การรักษาความลับ/เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ด้วย

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

4) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำเสนอเสี่ยงของลูกค้า กรณีเรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC 05) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ของปิดผนึก 1 ชั้น

**โครงสร้างระบบ (System Architecture)**

- 112 Call Center
- 112 Dispatch Center
- 112 Police Station
- 112 Hospital

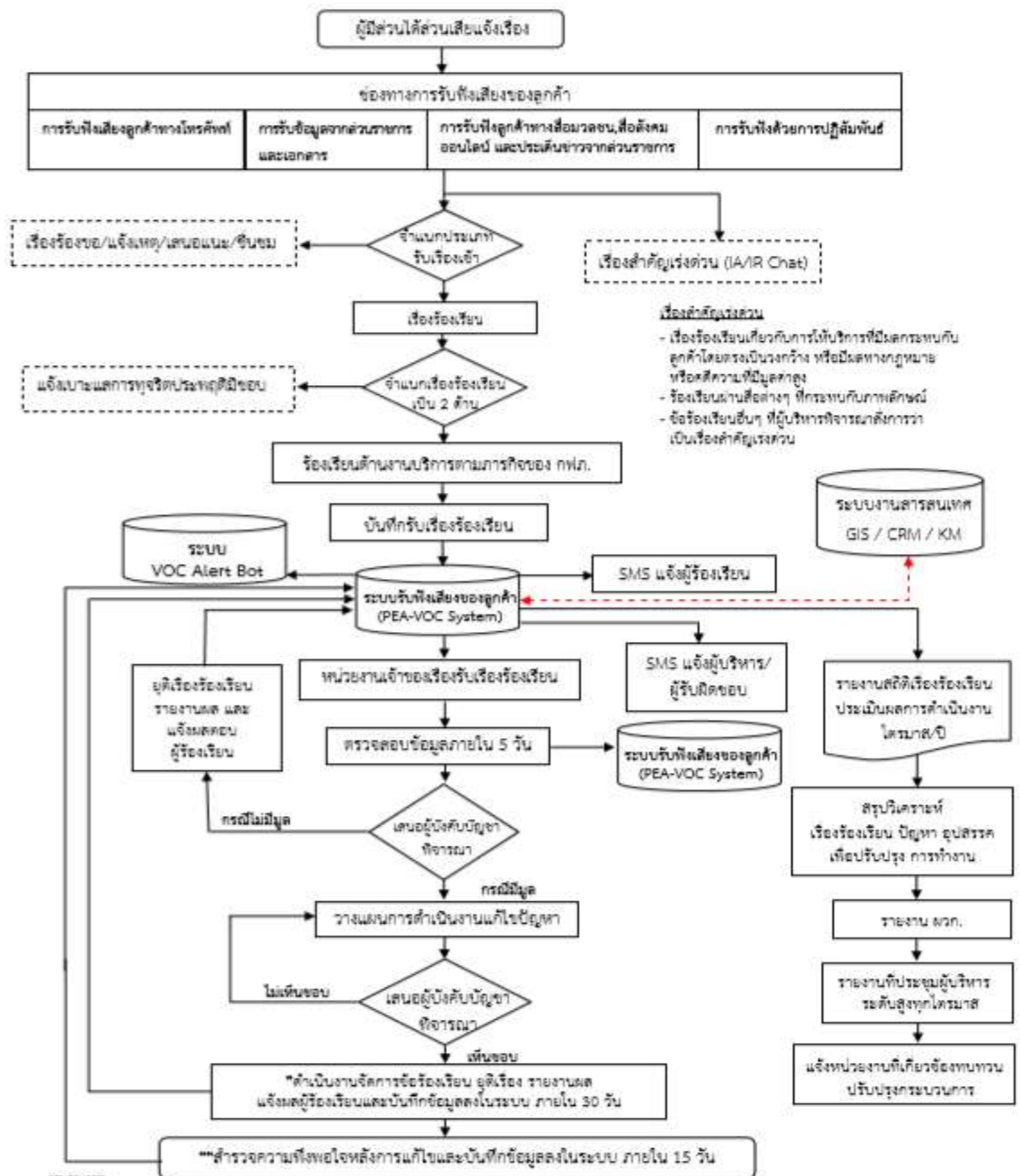
**การบูรณาการระบบ (System Integration)**

- 112 Call Center
- 112 Dispatch Center
- 112 Police Station
- 112 Hospital

**การบูรณาการระบบ (System Integration)**

- 112 Call Center
- 112 Dispatch Center
- 112 Police Station
- 112 Hospital

63



หมายเหตุ:

\* การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ประเภทคุณภาพไฟฟ้าในระบบ PEA-VOC System สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในระบบได้ อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

\*\* การสำรวจความถี่ของแจ้งเหตุแก้ไขและบันทึกข้อมูลลงในระบบ ภายใน 15 วัน

ภาพที่ 2 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 5. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนการไฟฟ้าหน้างาน

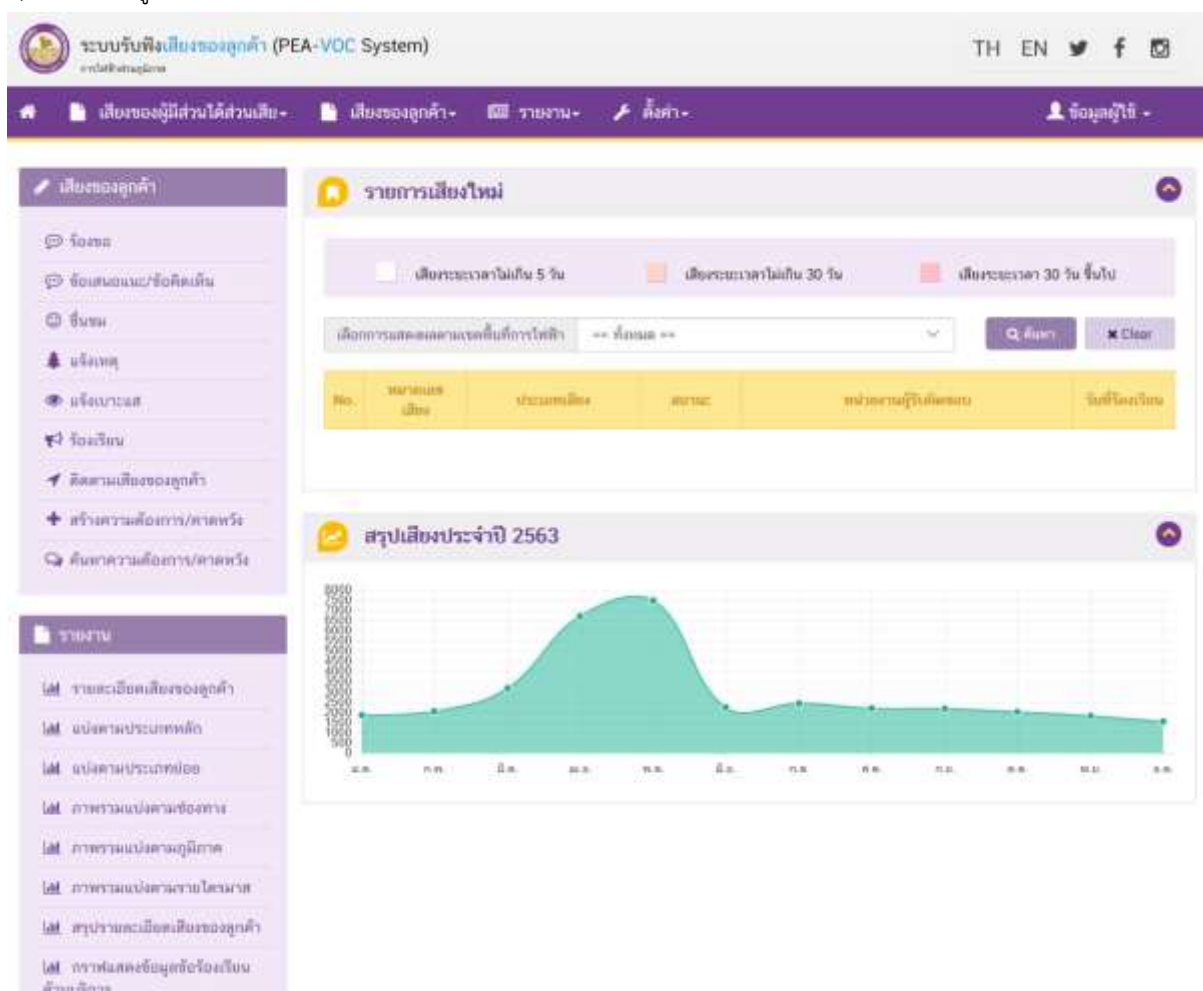
การบริหารจัดการเสี่ยงจะผ่านกระบวนการแผนปฏิบัติการดำเนินการตามข้อตกลงระดับบริหาร(SLA) เรื่อง  
กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน ซึ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบตามภาระงานตามภาพที่ 3

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | รูปแบบ/วิธีการ/อุปกรณ์ |      |      |      |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | สมศ.                   | สมศ. | สมศ. | สมศ. | สมศ. | สมศ. | สมศ. | อื่นๆ |                                                                                                                                             |
| 1        | รับแจ้งเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |      |      |      |      |      |      |       | แจ้งเรื่องร้องเรียน                                                                                                                         |
|          | กรณีที่ 1 รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงานหรือจาก Call Center , Internet, สื่อโซเชียลต่างๆ<br>- สื่อ โทร ภายใน 15 นาที หลังรับแจ้ง                                                                                                                                                                                                       |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
|          | กรณี 7 นอกเวลา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
|          | กรณี 8 นอกเวลา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
|          | กรณีที่ 2 ผู้โทรแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นอาสาสมัครฝึกงาน<br>- สื่อ โทร ภายใน 15 นาที หลังรับแจ้ง                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
| 2        | พิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- ตรวจสอบประวัติร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนก่อน/หลัง)<br>- สมศ. ส่งเอกสาร และนำสมศ. มาก/ผู้ปฏิบัติงาน<br>ตาม ที่พิจารณาผลการ<br>- นำมาแจ้ง สมศ. เพื่อดำเนินการ                                                                                                                                                               |                        |      |      |      |      |      |      |       | หน่วยสื่อสารรับ<br>ระบบการบรรณ<br>เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน                                                                  |
|          | กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน หรือสมศ.พบข้อบกพร่อง<br>ผู้ร้องเรียน<br>- ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน<br>- รายงาน สมศ. ทราบ ผ่านระบบสื่อสารมวลชน/สื่อออนไลน์<br>3 วัน<br>- แจ้งเรื่องร้องเรียน<br>- มีแผน/จัดมอบหมายผู้รับผิดชอบ<br>- บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศ<br>จัดการเรื่องร้องเรียน (e-One Portal.)              |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
| 3        | ส่งเรื่องไปยังสมศ.ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
| 4        | ขึ้นใจ ผู้โทรแจ้ง (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน)<br>- แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและนัด<br>พบผู้โทรแจ้งเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือทราบเรื่อง<br>เพิ่มเติม<br>- แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องนำเอกสารที่เกี่ยวข้องและข้อมูล<br>เพื่อทำการตามกระบวนการในกระบวนการ-ระดมความคิด<br>ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการในเชิงคุณภาพตามแผนงาน |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
| 5        | ตอบเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
|          | - กรณีตอบเรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร<br>แผนกที่รับผิดชอบ นำเอกสารตอบเรื่องร้องเรียนไปแจ้ง<br>(ภายใน 30 วันทำการ) และดำเนินการในแผนกที่ควบคุม<br>เรื่องร้องเรียนต่อไปตามเป็นต้น/ศูนย์เรื่องร้องเรียน<br>- สื่อ โทร เรื่องร้องเรียน                                                                                                           |                        |      |      |      |      |      |      |       | หน่วยสื่อสารเรื่องร้องเรียน<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01<br>สมศ. PS - 01 |
|          | - กรณีตอบเรื่องร้องเรียนจาก Call Center และ<br>Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งมอบเกี่ยวกับ<br>การดำเนินการเรื่องร้องเรียนไปกับ แผนกที่ควบคุมเรื่อง<br>ร้องเรียน (สมศ.) เป็นผู้ส่งมอบเรื่องร้องเรียนไปทาง<br>รวดเร็วที่สุด และแจ้งผู้โทรแจ้งไปยัง Call Center                                                                                     |                        |      |      |      |      |      |      |       | ข้อมูลความตอบเรื่องร้องเรียน                                                                                                                |
|          | กรณี กฟฟ. ได้ 8 แผนก<br>ไป สมศ. ตามที่พิจารณา สมศ.<br>(ตาม บทบาทและความรับผิดชอบ (Job Description)<br>6. เรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียนจาก กฟฟ. จากลูกค้า/ผู้โทร<br>แจ้ง และ Call Center ติดต่อและดำเนินการเรื่องร้องเรียน<br>อื่นๆต่าง ๆ จากผู้ร้องเรียน การดำเนินการตาม ส่วน<br>ความเกี่ยวข้อง                                                       |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
| 6        | จัดทำรายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนทุกเดือน<br>- สรุปในรายงานเรื่องร้องเรียน ปีฐาน สรุปสรุป เพื่อ<br>ใช้ในการทำงาน<br>- นำมาแจ้งความเกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                        |                        |      |      |      |      |      |      |       |                                                                                                                                             |
|          | - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการแจ้ง<br>และจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งสถานะ<br>ของเรื่องร้องเรียนตามความจำเป็น/ตามหน้าที่การ<br>(มีการสนับสนุนจาก สมศ. เพื่อสนับสนุนผู้โทรแจ้ง)                                                                                                                                                 |                        |      |      |      |      |      |      |       | รายงาน/ผลเป็นของเรื่องร้องเรียนประจำปี                                                                                                      |

ภาพที่ 3 แผนผัง(Work Flow Chart) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

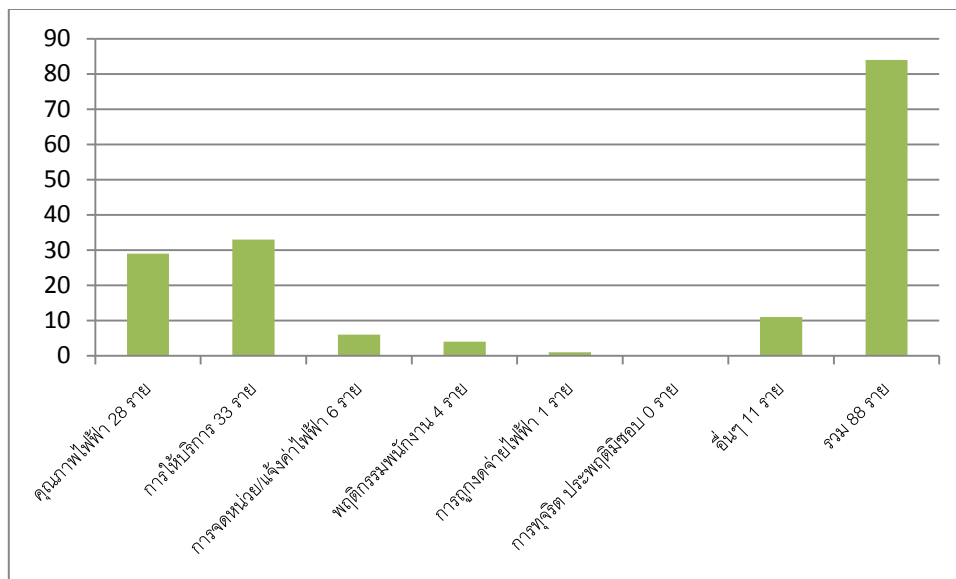
จากภาพที่ 3 กระบวนการตอบข้อร้องเรียน มีการรับส่งงานตามข้อตกลงและหมายกำหนดตอบสนองงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ผู้รับงานเข้าระบบ การแยกประเภทงานให้แต่ละส่วนแต่ละแผนกที่รับผิดชอบ รวมถึงการเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผลการวิจัย

การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ว่าเป็นปัญหาด้านใดต้องนำมาพัฒนาและแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน ร้องขอ ข้อเสนอแนะ การชื่นชม และการแจ้งเบาะแสรวมถึงรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาสร้างความพึงพอใจจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ตามรูปภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

จากระบบรับรู้เสียงของลูกค้า PEA-VOC System ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง ระหว่างปี 2563 มีการร้องเรียนในหัวข้อการให้บริการมากที่สุด ถัดมาเป็นเรื่องคุณภาพไฟฟ้า อื่นๆ การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และสุดท้ายการทุจริต ประพฤติมิชอบตามลำดับ แสดงตามกราฟรูปภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กราฟเสียงของลูกค้าแยกประเภท PEA-VOC System

#### สรุป และอภิปรายผล

การรับรู้เสียงของลูกค้า PEA-VOC System จากการนำวัฒนธรรมบริการเพื่อตอบสนองความต้องการต่อความพึงพอใจ เป็นการยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้ไฟนั้นประกอบด้วยภาพลักษณ์ การรับรู้ถึงคุณภาพ และการรับรู้ถึงคุณค่าของการบริการ จะเห็นได้ว่าข้อมูลข้อร้องเรียนที่มีค่ายสำคัญสูงสุดคือ การให้บริการ ถัดมาเป็นปัญหาคุณภาพไฟฟ้า ดังนั้นเราจะสามารถลดจำนวนข้อร้องเรียนได้อย่างมีนัยสำคัญได้นั้น จะต้องนำปัญหาทั้งสองด้านมาตอบสนองความต้องการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบดังนี้

-ข้อร้องเรียนการให้บริการ ซึ่งแยกประเด็นต่างๆ และแนวทางแก้ไขดังนี้

1.ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม และบริการล่าช้า จากระบบการรับรู้เสียงของลูกค้า จะเป็นการไม่พึงพอใจในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้า ดังนั้นองค์กรจะต้องปรับปรุงกระบวนการโดยมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ กำหนดขอบเขตเวลาการดำเนินการและทำข้อตกลงการให้บริการแต่ละส่วนแต่ละแผนกให้ชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจ

2.ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า เป็นสืบเนื่องจากการร้องเรียนใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม และบริการล่าช้า ส่งผลให้มีการร้องเรียนติดตั้งมิเตอร์ล่าช้าตามมา หรือข้ามมายังหัวข้อนี้เลย เพื่อลดการร้องเรียนหัวข้อดังกล่าวองค์กรจะต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการติดตั้งมิเตอร์ภายในกวันให้ชัดเจน

3. แก๊ซเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า ปัญหาหลักเกิดจากทีมงานไม่สามารถตอบได้ชัดเจนว่าจะสามารถคืนสภาพหรือจ่ายไฟได้เมื่อไรหลังจากเกิดปัญหาไฟดับ ดังนั้นหน่วยงานจะต้องเพิ่มทักษะช่างให้สามารถหาสาเหตุให้ได้ไวที่สุด พร้อมสามารถระดมทีมซ่อมและประเมินเบื้องต้นจะสามารถคืนสภาพได้โดยประมาณเมื่อไร หรือหากไม่สามารถจะคืนสภาพได้ภายในวันจะต้องมีการสื่อสารต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าใจและสบายใจรวมถึงความมั่นใจด้วย

-ข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งแยกประเด็นต่างๆ และแนวทางแก้ไขดังนี้

1. ไฟฟ้าตก เป็นปัญหาที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่าปกติที่ส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ไฟเป็นทุกข้ออย่างยิ่งที่กระทบต่อชีวิตประจำวันและทุกๆวันจนเกิดการร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เกิดการแก้ไข ดังนั้นการไฟฟ้าจะต้องเข้าแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามมาตรการระยะสั้นจนถึงระยะยาว จนสามารถใช้ไฟฟ้าอย่างเพียงพอกับความต้องการ

2. ไฟฟ้าดับบ่อย เป็นปัญหาที่ไม่สามารถใช้ไฟฟ้าหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัญหาที่กระทบต่อชีวิตประจำวันอีกเช่นกัน จนสะสมบ่อยๆเป็นประจำ ดังนั้นการไฟฟ้าจะต้องกำจัดปัญหาเพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ตามแผนการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้ารวมถึงแผนปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มั่นคงบริเวณที่เกิดปัญหาบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ในระบบรับฟังเสียงลูกค้าอีกหมวดประเภท ที่มีลักษณะความต้องการเหมือนกันกับหมวดประเภทข้อร้องเรียน คือหมวดประเภทข้อร้องขอ จะเห็นได้ว่าผู้ร้องเรียนเปลี่ยนจากหมวดร้องเรียนมาใช้หมวดการร้องขอ ซึ่งความรู้สึกทางอารมณ์ที่นุ่มนวล ทั้งที่ความต้องการหมายความว่าประสงค์เดียวกัน

ทั้งนี้ในทางหลักพุทธธรรม จะเห็นได้ว่าสังคมมีหลักเมตตาธรรมเห็นอกเห็นใจอยู่ในสังคม ดังนั้นองค์กรหรือบุคคลที่ทำหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญทุกหมวดเสียงลูกค้าด้วยเช่นกัน

## References

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2562). คู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 2) ,
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). การดำเนินการตามข้อตกลงระดับบริการ SLA และระบบประกันคุณภาพ (QA). การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- สุรพล สุษะพรหม และคณะ. (2555). พื้นฐานทางการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี”. วิทยานพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,

- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล คงนิม. (2554). “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด”. **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์.(มปป). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนาเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา ภาคเหนือ เขต 1”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่
- บงกช ตันติวิชญ์โสภิต. (2558). “การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์”. **สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี”. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดลหทัย นิลธำรงค์. (2558). “การออกแบบและพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน:กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”. **สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิศวกรรมเว็บ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
- ปณันดา จันทรสุกรี และคณะ. (2557). “การพัฒนาต้นแบบงานบริการภาครัฐ 3 ของโครงการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกทางธุรกิจ:ระบบการติดตามผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย”. **รายงานการวิจัย**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- บุญฤทธิ์ หวังดี. (2558). “ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554). “การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน”. **ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,