



PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า

คำนำ

ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า เรื่องการรับฟังลูกค้า นั้น กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องมีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครบทุกช่องทาง ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า นั้น ซึ่งเสียงของลูกค้าแต่ละประเภทจะมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถติดตามการดำเนินงาน ประสานงาน และควบคุมคุณภาพ การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่ความภักดีและผูกพัน ต่อองค์กรต่อไป ดังนั้นจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า โดยแยกฝั่งการไหลของกระบวนการเป็น 4 ส่วนคือ เรื่องเสนอแนะ เรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ เรื่องชื่นชม และเรื่องแจ้งเบาะแสเพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า (ผสพ.) กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (กสล.) ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลพ.) โทร.02-009-6735

แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า
กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
พฤศจิกายน 2567

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ	1
4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องข้อเสนอแนะ (Work Flow Chart)	4
5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องข้อเสนอแนะ	5
6. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (Work Flow Chart)	7
7. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ	8
8. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องแจ้งเบาะแส (Work Flow Chart)	11
9. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องแจ้งเบาะแส	12
10. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องชื่นชม (Work Flow Chart)	14
11. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องชื่นชม	15
12. ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	16
13. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)	16
14. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	16
15. ภาคผนวก	17

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทาง การดำเนินงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า กรณีได้รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เรื่องเสนอแนะ ชื่นชม และแจ้งเบาะแส โดยกำหนดเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีมาตรฐาน เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น นำไปสู่ความภักดีและผูกพันต่อองค์กรต่อไป

2. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ซึ่งเป็นเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เรื่องเสนอแนะ เรื่องชื่นชม และเรื่องแจ้งเบาะแส ติดต่อบริการรายละเอียดเพิ่มเติม พิจารณาข้อเท็จจริง พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน วางแผนการดำเนินงาน พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานให้กับลูกค้าทราบ และปิดเรื่องในระบบ

3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ

3.1 คำจำกัดความ

3.1.1 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่ายหรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลงให้แก่ กฟภ. ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจหลักตามบริบทองค์กร (3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าภาครัฐ 5 กลุ่มย่อย ได้แก่ ลูกค้าอุตสาหกรรม ลูกค้าพาณิชย์รายใหญ่ ลูกค้าพาณิชย์รายย่อย ลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และลูกค้าภาครัฐ) และลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3.1.2 เรื่องเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ลูกค้าของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เรื่องเสนอแนะจะไม่นับรวมเรื่องที่มีความสำคัญเร่งด่วน

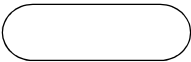
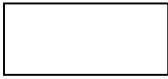
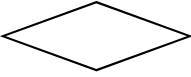
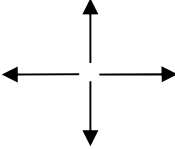
3.1.3 เรื่องร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้) ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการร้องขอจากช่องทางปกติ

3.1.4 เรื่องแจ้งเหตุ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้า แจ้งเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อย โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการแจ้งเหตุจากช่องทางปกติ

3.1.5 เรื่องชื่นชม หมายถึง เรื่องที่ลูกค้าของ กฟภ. กล่าวคำชื่นชม/ความพึงพอใจ ในการให้บริการ/ปฏิบัติงานของ กฟภ. เช่น การชื่นชมพนักงาน การชื่นชมสำนักงาน หรือการชื่นชมศูนย์ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1.6 เรื่องแจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ

3.1.7 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|----|---|---|
| 1) |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 2) |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3) |  | คือ การตัดสินใจ |
| 4) |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 5) |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 6) |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 7) |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 8) |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

3.2 หน้าทีความรับผิดชอบ

3.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หมายถึงหน่วยงานที่ได้รับประเด็นเสียงของลูกค้ายจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ายโดยตรง หรือทางระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System) เช่น หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบให้ดูแลประเด็นเสียงของแต่ละสายงานในสำนักงานใหญ่, กบล. กฟช.ทุกแห่ง, กฟส.ทุกแห่ง, กฟฟ.ทุกแห่ง โดยมีหน้าที่ รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System)

3.2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึงทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบสนองประเด็นเสียงของลูกค้าย มีหน้าที่ติดต่อลูกค้ายเบื้องต้น พิจารณาประเด็นเสียง พิจารณาช่องทางการ/รูปแบบการให้บริการ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับลูกค้าย และบันทึกปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System)

3.2.3 กบล. กฟช. มีหน้าที่ ติดตามควบคุมการดำเนินการให้บริการของ กฟส. ทุกแห่งในสังกัด

3.2.4 ผู้มีสิทธิเข้าใช้งานระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System) กฟฟ. ทุกแห่ง มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้ายที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงของลูกค้ายลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ระดับ 12 เพื่อทราบ พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก.ขึ้นไป) สั่งการต่อไป

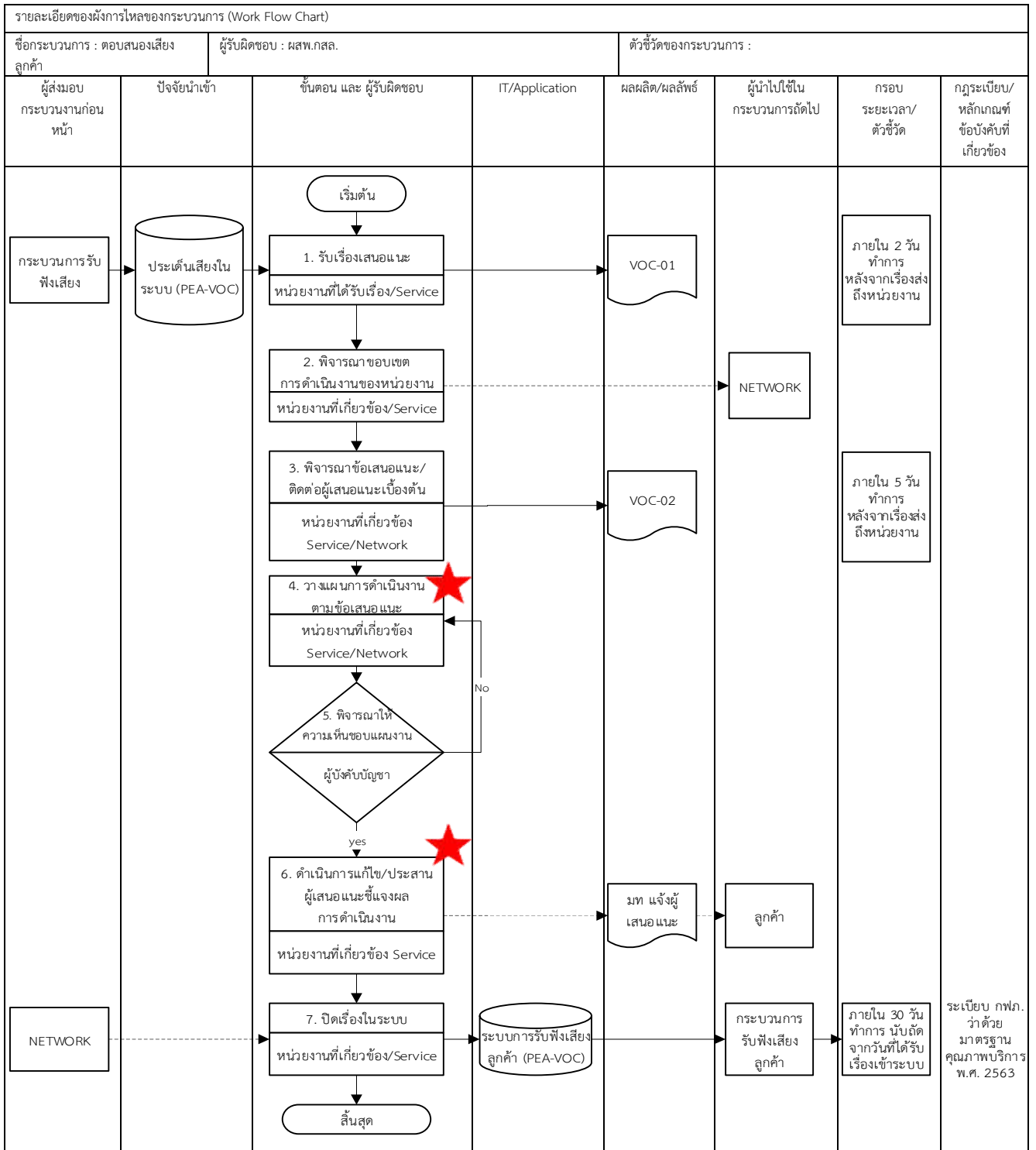
3.2.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทุกแห่ง

กฟส.ทุกแห่ง (หน่วยงานด้าน service) มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้ายที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงและปิดงานของลูกค้ายลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้าย (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และติดต่อประสานงานกับลูกค้ายเบื้องต้นหากเป็นประเด็นเสียงด้านบริการ รวมถึงพิจารณาวางแผนและดำเนินการแก้ไขประเด็นเสียง แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขเสร็จให้ลูกค้ายหรือผู้ร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

ในกรณีที่ประเด็นเสียงด้าน Network ให้แจ้ง กฟส. (หน่วยงานด้าน Network) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กฟส.ทุกแห่ง (หน่วยงานด้าน Network) มีหน้าที่ ดำเนินการประเด็นเสียงที่เกี่ยวกับงานด้าน Network ทั้งหมด ตั้งแต่รับเรื่องจาก กฟส.ทุกแห่ง (หน่วยงานด้าน service) ตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน Network ทั้งหมด วางแผน และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขเสร็จให้ลูกค้ายหรือผู้ร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอทราบ รวมถึงแจ้ง กฟส.ทุกแห่ง (หน่วยงานด้าน service) เพื่อดำเนินการปิดเรื่องในระบบต่อไป

4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องข้อเสนอแนะ
(Work Flow Chart)



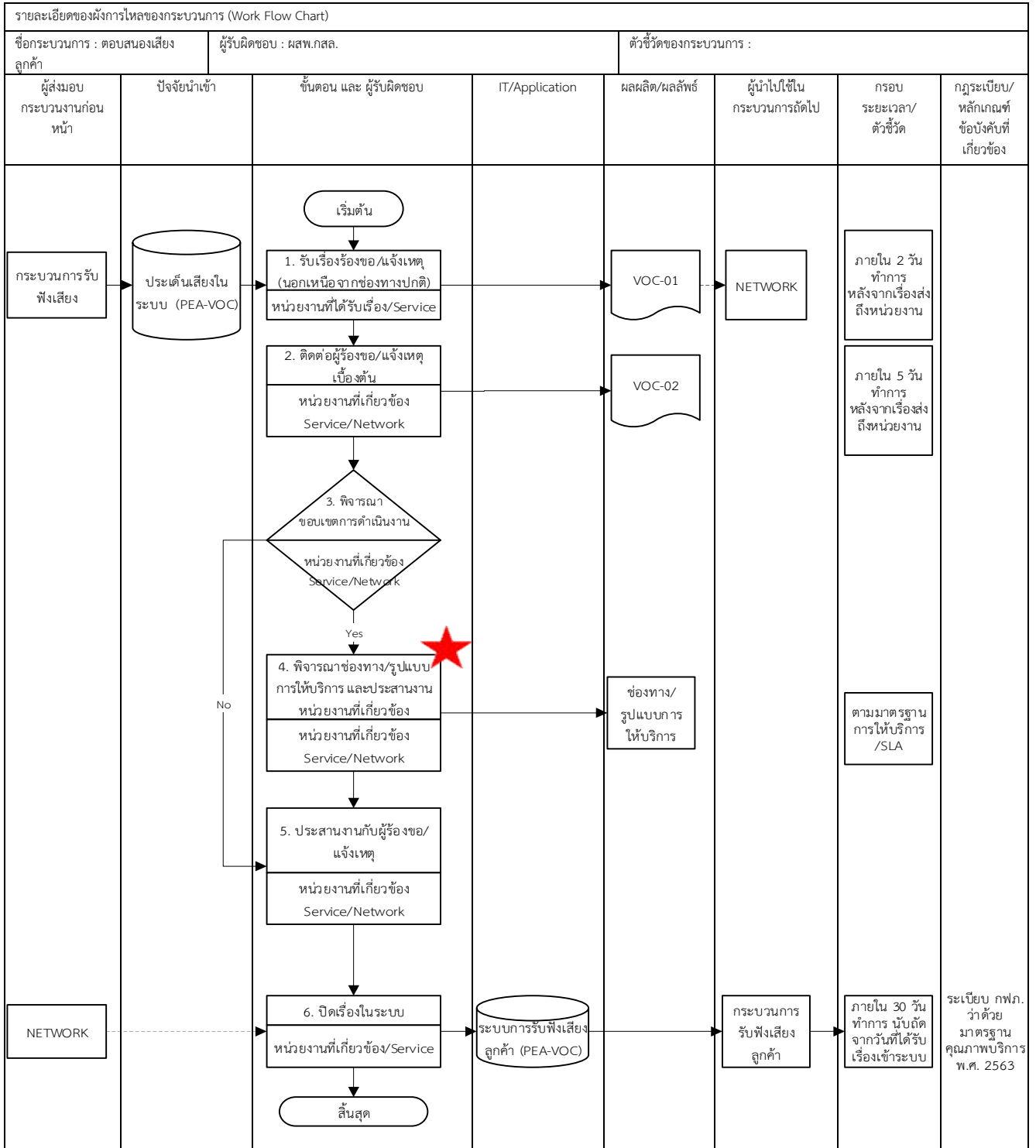
5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องข้อเสนอแนะ

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องเสนอแนะ หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง รับข้อเสนอแนะจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ลงในแบบฟอร์ม VOC-01	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องต้องดำเนินการรับเรื่องภายใน 2 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
2. พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/กฟภ. หรือไม่ กรณีอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบประเด็นเสียงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อดำเนินการต่อไป หากเป็นประเด็นเสียงด้าน Network ให้หน่วยงานด้าน service แจ้งหน่วยงานด้าน Network เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	
3. พิจารณาข้อเสนอแนะ/ติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้เสนอแนะเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นเสียงลงในแบบฟอร์ม VOC-02	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 5 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน พร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
4. วางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ เพื่อเตรียมเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป	
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาแผนการดำเนินงาน หากมีการ ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมแผนงานให้สั่งการทบทวน/ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมแผนใหม่	

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. ดำเนินการแก้ไข/ประสาน ผู้เสนอแนะชี้แจงผลการดำเนินงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะ พร้อมทั้งบันทึกผลการดำเนินงาน ในกรณีที่ได้รับประเด็นเสียงผ่านช่องทางการรับฟังเสียงทางเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือส่งออกภายนอกแจ้งผู้เสนอแนะ	
7. ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันทำการหลังจากรับเรื่อง ขั้นตอนนี้สามารถสำรวจความพึงพอใจจากผู้เสนอแนะหรือไม่ก็ได้ อย่างไรก็ตามสามารถนำผลการประเมินฯ เป็นปัจจัยพิจารณาการไฟฟ้าดีเด่นได้ หากเป็นประเด็นเสียงเกี่ยวกับงานด้าน Network ให้ หน่วยงานด้าน Network แจ้ง หน่วยงานด้าน service ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	ดำเนินการปิดเรื่องภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องเข้าระบบ

6. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (Work Flow Chart)



7. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

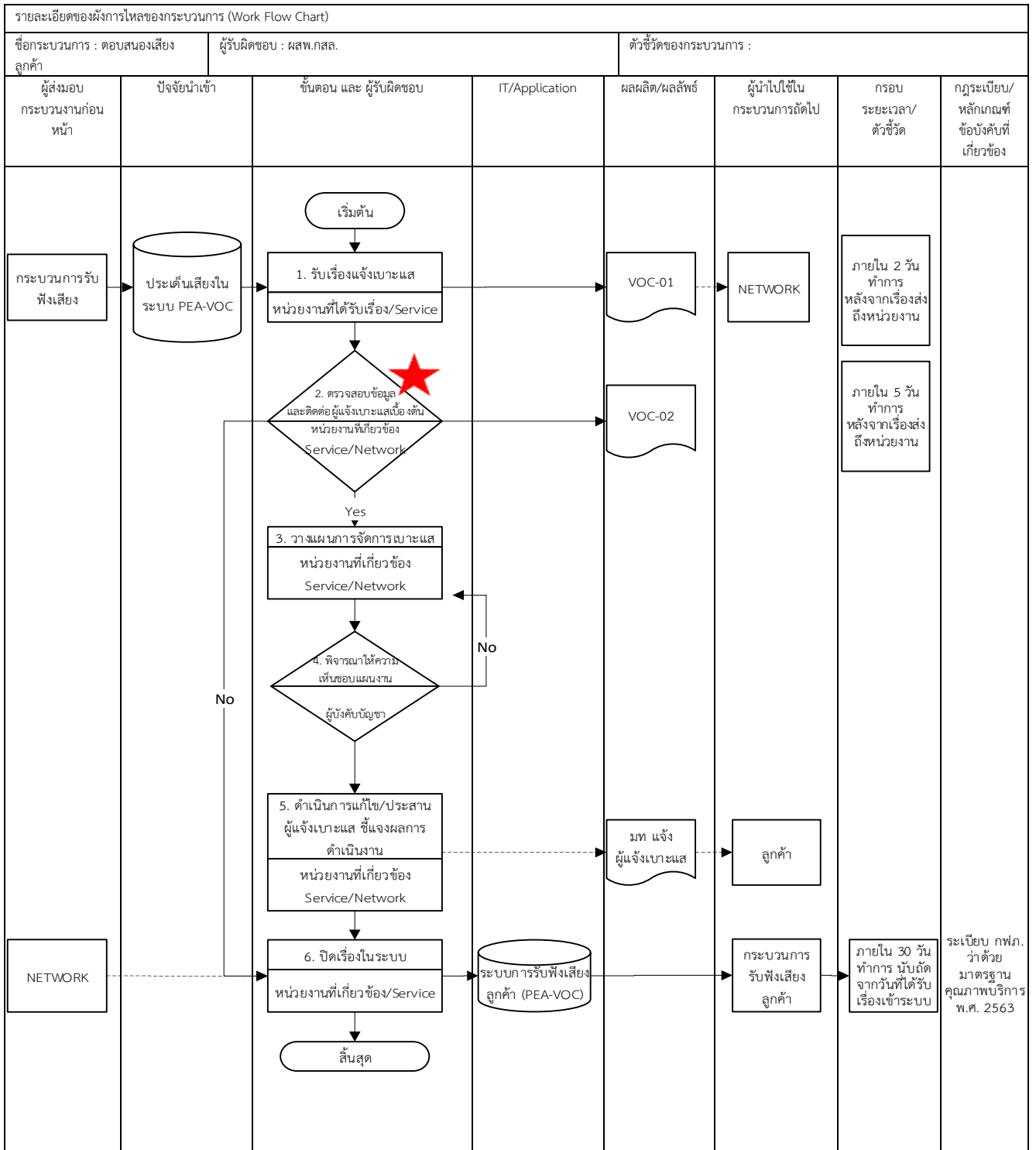
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ (นอกเหนือจากช่องทางปกติ) หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ลงในแบบฟอร์ม VOC-01 หากเป็นประเด็นเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้าน Network ให้หน่วยงานด้าน service แจ้งหน่วยงานด้าน Network เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องต้องดำเนินการรับเรื่องภายใน 2 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
2. ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความต้องการร้องขอ/แจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) พร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ตลอดจนเตรียมรายละเอียดข้อมูลของประเด็นเสียงเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตรวจสอบลงในแบบฟอร์ม VOC-02 ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟพ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องเป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ต่อไป	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นภายใน 5 วัน หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
3. พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาประเด็นเสียงว่าอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของ กฟภ. หรือไม่ กรณีอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานของ กฟภ. ให้ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป กรณีอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป	

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
4. พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาช่องทางการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกคล่องตัว ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้ - ติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือธุรกรรมอื่นๆ ที่มีเหตุจำเป็นให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงาน - Customer Online Service (COS) ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ กฟภ. มีให้บริการ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น - ช่องทางอื่นๆ ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น ให้พิจารณาช่องทางดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุตามความเหมาะสม	ตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA ของแต่ละประเภทงานบริการ (ถ้ามี)
5. ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง เพื่อให้ข้อมูลตามข้อร้องขอ/แจ้งเหตุผ่านช่องทางและรูปแบบที่พิจารณา	

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หลังจากแจ้งผลการให้บริการแก่ผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ ทั้งนี้ ประเด็นเสียงที่ได้รับการบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จะถูกรวบรวมและดำเนินการติดตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ประเด็นเสียงเกี่ยวกับงานด้าน Network ให้ หน่วยงานด้าน Network แจ้งหน่วยงานด้าน service เพื่อปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดเรื่องภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องเข้าระบบ

8. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องแจ้งเบาะแส

(Work Flow Chart)



9. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่องแจ้งเบาะแส

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องแจ้งเบาะแส หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรับเรื่องแจ้งเบาะแสจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ลงในแบบฟอร์ม VOC-01 หากเป็นประเด็นเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้าน Network ให้หน่วยงานด้าน service แจ้งหน่วยงานด้าน Network เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องต้องดำเนินการรับเรื่องภายใน 2 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
2. ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเบื้องต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นเสียง หลังจากรับเรื่องพร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ลงในแบบฟอร์ม VOC-02	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
3. วางแผนการจัดการเบาะแส หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานตามการแจ้งเบาะแสเพื่อเตรียมนำเสนอผู้บังคับบัญชาในขั้นตอนต่อไป	
4. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาแผนการดำเนินงาน หากมีการ ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมแผนงานให้ส่งการทบทวน/ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมแผนใหม่	
5. ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้แจ้งเบาะแสชี้แจงผลการดำเนินงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแผนที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ และบันทึกผลการดำเนินงาน	

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
ในกรณีที่ได้รับประเด็นเสียงผ่านช่องทางการรับฟังเสียงทางเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำส่งหนังสือส่งออกภายนอกแจ้งผู้แจ้งเบาะแส	
6. ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประเด็นเสียงเกี่ยวกับงานด้าน Network ให้ หน่วยงานด้าน Network แจ้ง หน่วยงานด้าน service เพื่อปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปิดเรื่องภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องเข้าระบบ

10.รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า : เรื่องขึ้นชม

(Work Flow Chart)

รายละเอียดของผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)							
ชื่อกระบวนการ : ตอบสนองเสียงลูกค้า		ผู้รับผิดชอบ : ผสพ.กสส.		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :			
ผู้ส่งมอบกระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	IT/Application	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้นำไปใช้ในกระบวนการถัดไป	กรอบระยะเวลา/ตัวชี้วัด	กฎระเบียบ/หลักเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
กระบวนการรับฟังเสียง	ประเด็นเสียงในระบบ PEA-VOC	เริ่มต้น 1. รับเรื่องขึ้นชม หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/Service 2. รายงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/Service 3. พิจารณา ข้อเท็จจริงเรื่องขึ้นชม ผู้บังคับบัญชา Yes 4. ดำเนินการขึ้นชม/ตอบแทน หน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับ คำขึ้นชม ผู้บังคับบัญชา No 5. ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/Service สิ้นสุด		VOC-01		ภายใน 2 วัน ทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน ภายใน 5 วัน ทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน	
			ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)		กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องเข้าระบบ	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563

11. มาตรฐานงาน (Performance Standard) : เรื่อง ชื่นชม

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องชื่นชม หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรับเรื่องชื่นชมจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ลงในแบบฟอร์ม VOC-01	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องต้องดำเนินการรับเรื่องภายใน 2 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
2. รายงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน โดยมีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ พนักงานผู้ได้รับคำชื่นชม ทั้งนี้ให้พิจารณาติดต่อผู้ชื่นชมเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้	หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรายงานผู้บังคับบัญชาภายใน 5 วันทำการ หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงาน
3. พิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องชื่นชม ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายละเอียดเรื่องชื่นชม หากพิจารณาแล้วเรื่องชื่นชมไม่มีมูลให้สั่งการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	
4. ดำเนินการชื่นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำชื่นชม ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการชื่นชม หรือหน่วยงานที่ได้รับการชื่นชม ดำเนินการชื่นชม หรือตอบแทน เช่น การประกาศพนักงานไฟฟ้าดีเด่นประจำไตรมาส และให้นำการชื่นชมเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ กฟส./กฟพ. ที่ได้รับคำชม	
5. ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดเรื่องภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องเข้าระบบ

12. ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	กสส.	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ภายในไตรมาสที่ 3
2. มาตรฐานงาน			
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ Digital ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ			
-			

13. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

13.1 เอกสารอ้างอิง

13.1.1 คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

13.2 แบบฟอร์มที่ใช้

13.2.1 แบบฟอร์ม VOC-01 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

13.2.2 แบบฟอร์ม VOC-02 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

14. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

14.1 โปรแกรม Microsoft Office

14.2 ระบบงานสารบรรณ

14.3 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC system)

15. ภาคผนวก

แบบฟอร์มข้อตกลง SLA

รหัส SLA:	กสอ.(สท) P1-02	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า			
ผู้ให้บริการ		กสอ.ฟลพ.				
SLA ของกระบวนการ:ตอบสนองเสียงลูกค้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข/แก้ไขครั้งที่:	
ผู้ให้บริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้ให้บริการปลายทาง						
มาตรฐานการให้บริการตอบสนองเสียงของลูกค้าโดยประเด็นเสียงประเภท ข้อเสนอสั่ง, แจ้งขอ, ชื่นชม,แจ้ง						
ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	รายงานผล	
กสอ.(สท) P1-02	ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานการตอบสนองเสียงของลูกค้าประเภท ข้อเสนอสั่ง, แจ้งขอ, ชื่นชม,แจ้งแบบใส่ข้อคิดคำนึงกับเกณฑ์ประเมินผลแผนงานที่เกี่ยวข้อง และสถานะการดำเนินงาน	มาตรฐานการดำเนินงานที่เหมือนกันทั่วประเทศ	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	รายปี	

SLA 02

ตัวอย่างแบบฟอร์ม



แบบฟอร์ม VOC-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Contact Center ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ สานเสวนา ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สื่อมวลชน ☐ Mobile Application		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
6. รายละเอียดคำร้อง:		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพภ.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย่อยงานใน กพภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์ม VOC-02

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....
4.การดำเนินการแก้ไข.....
5.การแก้ไขป้องกัน
6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง..... (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 11)
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

11.การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่สาเหตุ.....					
13.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้องวัน					

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

[illegible]

รายชื่อจัดทำ ปี 2564

1. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.ลต.
2. นางสาวอภินันท์	พิมพ์พันธุ์	รฝ.ลต.
3. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	อก.ลพ.
4. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	รก.ลพ.
5. นายวรกิตต์	แย้มบุญ	ชก.ลพ.
6. นางฐิติธรมย์	สุทธิชัยโชติ	ขผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกต.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2565

1. นายจตุติณัฐ	ลิมปนนท์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	รฝ.ลพ.
3. นายวิธณัฐ	เวชกิจ	อก.สส.
4. นายนรเชษฐ์	มินศิริ	รก.สส.
5. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	รก.สส.
6. นางฐิติธรมย์	สุทธิชัยโชติ	หผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกต.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 2 ปี 2567

1. นายจตุติณัฐ	ลิมปนนท์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นางสาวชิตจันทน์	คุดำรงค์สวัสดิ์	รฝ.ลพ.
3. นายดิษฐกานต์	อุทิศะสาร	อก.สส.
4. นางสาวกฤติกา	ทัดเทียมธรมย์	ชก.สส.
5. นางฐิติธรมย์	สุทธิชัยโชติ	หผ.สพ.กสส.
6. นางสาวกานต์สินี	อภัยวงศ์	นกต.6 ผสพ.กสส.