



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า

สายงานธุรกิจและการตลาด

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมปอง คำรองอ่องตระกูล)

ตำแหน่ง

รผก.(รต)

29 ธ.ค. 2565

WI-CPN-xx

คำนำ

ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า เรื่องการรับฟังลูกค้า นั้น กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องมีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครบทุกช่องทาง ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า นั้น ซึ่งเสียงของลูกค้าที่แต่ละประเภทมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถติดตามการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ และควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่ความภักดีและผูกพันต่อองค์กรต่อไป ดังนั้นจึงจัดคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า โดยแยกผังการไหลของกระบวนการเป็น 4 ส่วนคือ เรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ เรื่องเสนอแนะ เรื่องชื่นชม และเรื่องแจ้งเบาะแสเพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

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

แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์

สาขางานธุรกิจและการตลาด

ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ	5
7. มาตรฐานงานเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ	6
8. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องข้อเสนอแนะ (Work Flow Chart)	8
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องข้อเสนอแนะ	9
10. มาตรฐานงานเรื่องข้อเสนอแนะ	10
11. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องขึ้นชม (Work Flow Chart)	12
12. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องขึ้นชม	13
13. มาตรฐานงานเรื่องขึ้นชม	14
14. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องแจ้งเบาะแส (Work Flow Chart)	15
15. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องแจ้งเบาะแส	16
16. มาตรฐานงานเรื่องแจ้งเบาะแส	17
17. ระบบติดตามประเมินผล	18
18. เอกสารอ้างอิง	
19. แบบฟอร์มที่ใช้	18
20. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	18
21. ภาคผนวก	19
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	21

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทาง การดำเนินงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า กรณีได้รับเรื่องเสนอแนะ ร้องขอ/แจ้งเหตุที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ ชื่นชม และแจ้งเบาะแส โดยกำหนดเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการได้อย่างมีมาตรฐาน เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น นำไปสู่ความภักดีและผูกพันต่อองค์กรต่อไป

2. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องจากระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ซึ่งเป็นเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เรื่องเสนอแนะ เรื่องชื่นชม และเรื่องแจ้งเบาะแส ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม พิจารณาข้อเท็จจริง พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน วางแผนการดำเนินงาน พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานให้กับลูกค้า ทราบ และปิดเรื่องในระบบ

3. คำจำกัดความ

3.1 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่ายหรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลงให้แก่ กฟภ. ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจหลักตามบริบทองค์กร (ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ) และลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

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

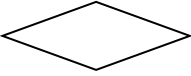
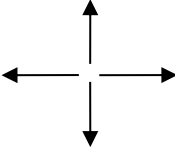
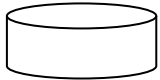
3.3 เรื่องร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือขอดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้) ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการร้องขอจากช่องทางปกติ

3.4 เรื่องแจ้งเหตุ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้า แจ้งเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ ทั้งนี้ไม่รวมถึงการแจ้งเหตุจากช่องทางปกติ

3.5 เรื่องชมเชย หมายถึง เรื่องที่ลูกค้าของ กฟภ. กล่าวคำชมเชย/ความพึงพอใจ ในการให้บริการ/ปฏิบัติงานของ กฟภ. เช่น การชมเชยพนักงาน การชมเชยสำนักงาน หรือการชมเชย ศูนย์ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

3.6 แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งเบาะแสดการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ

3.7 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.7.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.7.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.7.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.7.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.7.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.7.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.7.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.7.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาลดน้อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หมายถึงหน่วยงานที่ได้รับประเด็นเสียงของลูกค้าจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยตรง หรือทางระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เช่น หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบให้ดูแลประเด็นเสียงของแต่ละสาขางานในสำนักงานใหญ่, กบล. กฟข.ทุกแห่ง, กฟฟ.ทุกแห่ง โดยมีหน้าที่รับเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ติดต่อลูกค้าเบื้องต้น พิจารณาประเด็นเสียง พิจารณาช่องทางการ/รูปแบบการให้บริการ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับลูกค้า และบันทึกปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึงทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบสนองประเด็นเสียงของลูกค้า

4.3 กบล. กฟข. มีหน้าที่ ติดตามควบคุมการดำเนินการให้บริการของ กฟฟ. ทุกแห่ง ในสังกัด

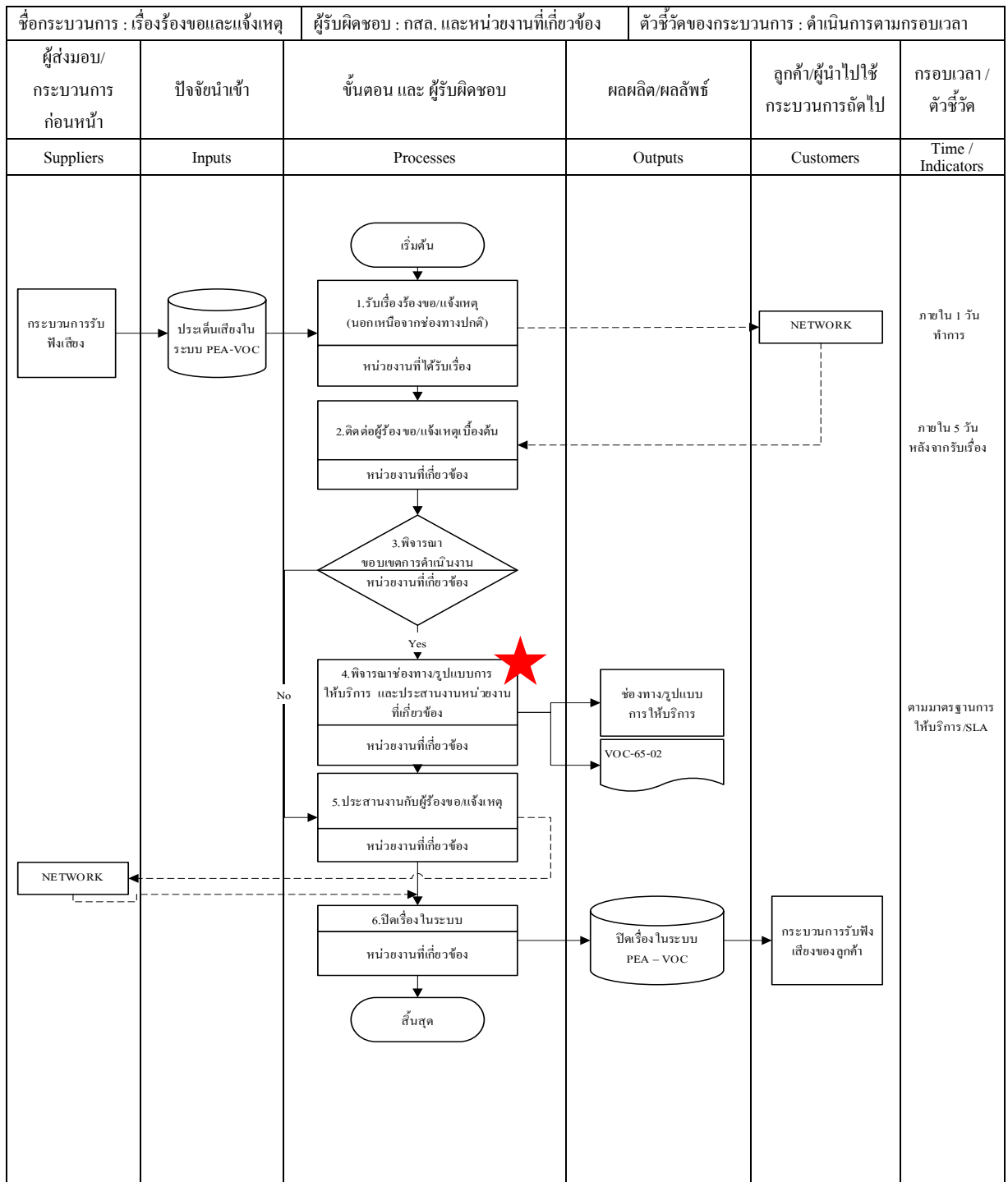
4.4 ผบป./ผบค./ผวต. กฟฟ. ทุกแห่ง มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) พร้อมทั้งดำเนินการทำกิจกรรมตามที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมาย เช่นการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

4.5 ศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Service) (สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service)) มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงและปิดงานของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และติดต่อประสานงานกับลูกค้าเบื้องต้นหากเป็นประเด็นเสียงด้านบริการ รวมถึงพิจารณาวางแผนและดำเนินการแก้ไขประเด็นเสียง แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขเสร็จให้ลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

ในกรณีที่ประเด็นเสียงด้านเครือข่ายให้แจ้ง กฟส. (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

4.6 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) (กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network)) มีหน้าที่ ดำเนินการประเด็นเสียงที่เกี่ยวกับงานด้านเครือข่ายทั้งหมด ตั้งแต่รับเรื่องจาก สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) ตรวจสอบรายละเอียด และสาเหตุของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเครือข่ายทั้งหมด วางแผน และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขเสร็จให้ลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอทราบ รวมถึงแจ้ง สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) เพื่อดำเนินการปิดเรื่องในระบบต่อไป

5. ฟังการไหลของกระบวนการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

6.1 รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ (นอกเหนือจากช่องทางปกติ)

หน่วยงานได้รับเรื่อง รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุจากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 1 วันทำการ

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่อง ให้ สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) แจ้ง กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6.2 ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความต้องการร้องขอ/แจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่อง พร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยให้กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ตลอดจนเตรียมรายละเอียดข้อมูลของประเด็นเสียงเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงในขั้นตอนต่อไป

ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องเป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ต่อไป

6.3 พิจารณาเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาประเด็นเสียงว่าอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของ กฟภ. หรือไม่ กรณีอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานของ กฟภ. ให้ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป กรณีอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

6.4 พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาช่องทางการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก คล่องตัว ความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้รายงานผลดำเนินการในแบบฟอร์ม VOC-65-02 ตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA ของแต่ละประเภทงานบริการ (ถ้ามี) ดังต่อไปนี้

6.4.1 ติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือธุรกรรมอื่นๆ ที่มีเหตุจำเป็นให้ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงาน

6.4.2 Customer Online Service (COS) ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ กฟภ. มีให้บริการ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

6.4.3 ช่องทางอื่นๆ ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น ให้พิจารณาช่องทางดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุตามความเหมาะสม

6.5 ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง เพื่อให้ข้อมูลตามข้อร้องขอ/แจ้งเหตุผ่านช่องทางและรูปแบบที่พิจารณา

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่องประเด็นเสี่ยงเกี่ยวกับงานด้านเครือข่ายให้ กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) แจ้ง สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) เพื่อปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ในขั้นตอนต่อไป

6.6 ปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการให้บริการผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง กับหน่วยงานที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ ประเด็นเสี่ยงที่ได้รับการบันทึกลงในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) จะถูกรวบรวมและดำเนินการต่อตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าขั้นตอนที่ 6.1.4 ต่อไป

7. มาตรฐานงานเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ (นอกเหนือจากช่องทางปกติ)	รับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 1 วันทำการ
2. ติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเบื้องต้น	- มีการติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม - บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง
3. พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน	ตรวจสอบประเด็นเสี่ยงกับขอบเขตการดำเนินงานของ กฟภ. อย่างถูกต้อง

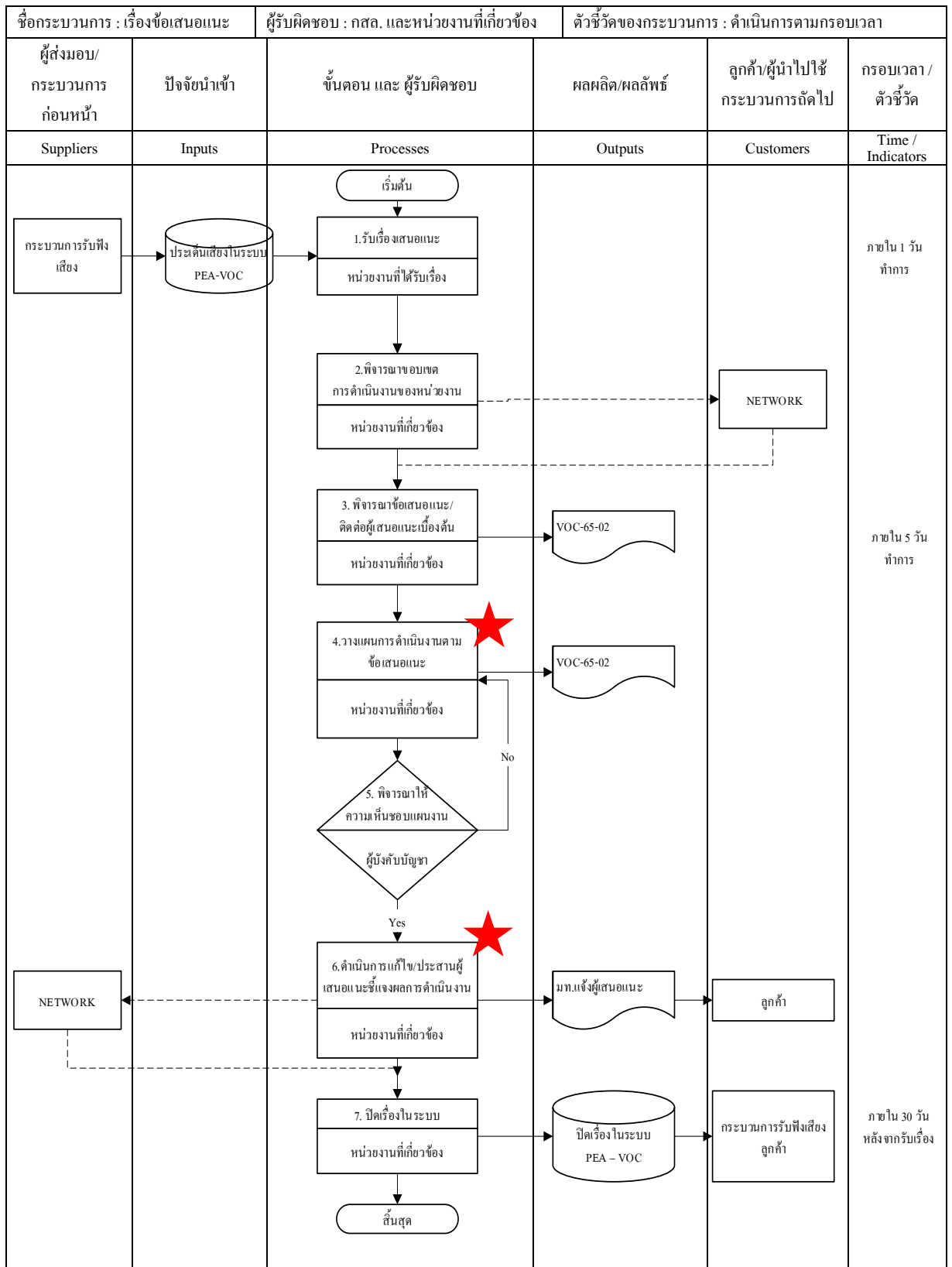
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
4. พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ และ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาช่องทางหรือรูปแบบการให้บริการ ลูกค้า แจ้งส่วนเกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 ถูกต้อง ครบถ้วน
5. ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ	ติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุตามช่องทางตามช่องทางที่กำหนด ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
6. ปิดเรื่องในระบบ	ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุและกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังรับเรื่อง

7.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องพิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ

8. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องข้อเสนอแนะ (Work Flow Chart)



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องข้อเสนอแนะ

9.1 รับเรื่องเสนอแนะ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง รับข้อเสนอแนะจากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 1 วันทำการ

9.2 พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/กฟภ. หรือไม่ กรณีอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้เปลี่ยนผู้รับผิดชอบประเด็นเสียงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่อง ให้ สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) แจ้ง กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

9.3 พิจารณาข้อเสนอแนะ/ติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้น

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้เสนอแนะเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นเสียง ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่องพร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และแบบฟอร์ม VOC-65-01

9.4 วางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

9.5 พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน

ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาแผนการดำเนินงาน หากมีการ ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม แผนงานให้ส่งการทบทวน/ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมแผนใหม่

9.6 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามแผนงาน/แจ้งผลการดำเนินงาน

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะ พร้อมทั้งบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02

ในกรณีที่ได้รับประเด็นเสียงผ่าน ช่องทางการรับฟังเสียงทางเอกสารให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องส่งหนังสือส่งออกภายนอกแจ้งผู้เสนอแนะ

หากเป็นประเด็นเสียงเกี่ยวกับงานด้านเครือข่ายให้ กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) ให้แจ้ง สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) เพื่อปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ในขั้นตอนต่อไป

9.7 ปิดเรื่องในระบบ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง ขั้นตอนนี้สามารถสำรวจความพึงพอใจจากผู้เสนอแนะหรือไม่ก็ได้ อย่างไรก็ตามสามารถนำผลการประเมินฯ เป็นปัจจัยพิจารณาการไฟฟ้าดีเด่นได้

10. มาตรฐานงานเรื่องข้อเสนอแนะ

10.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

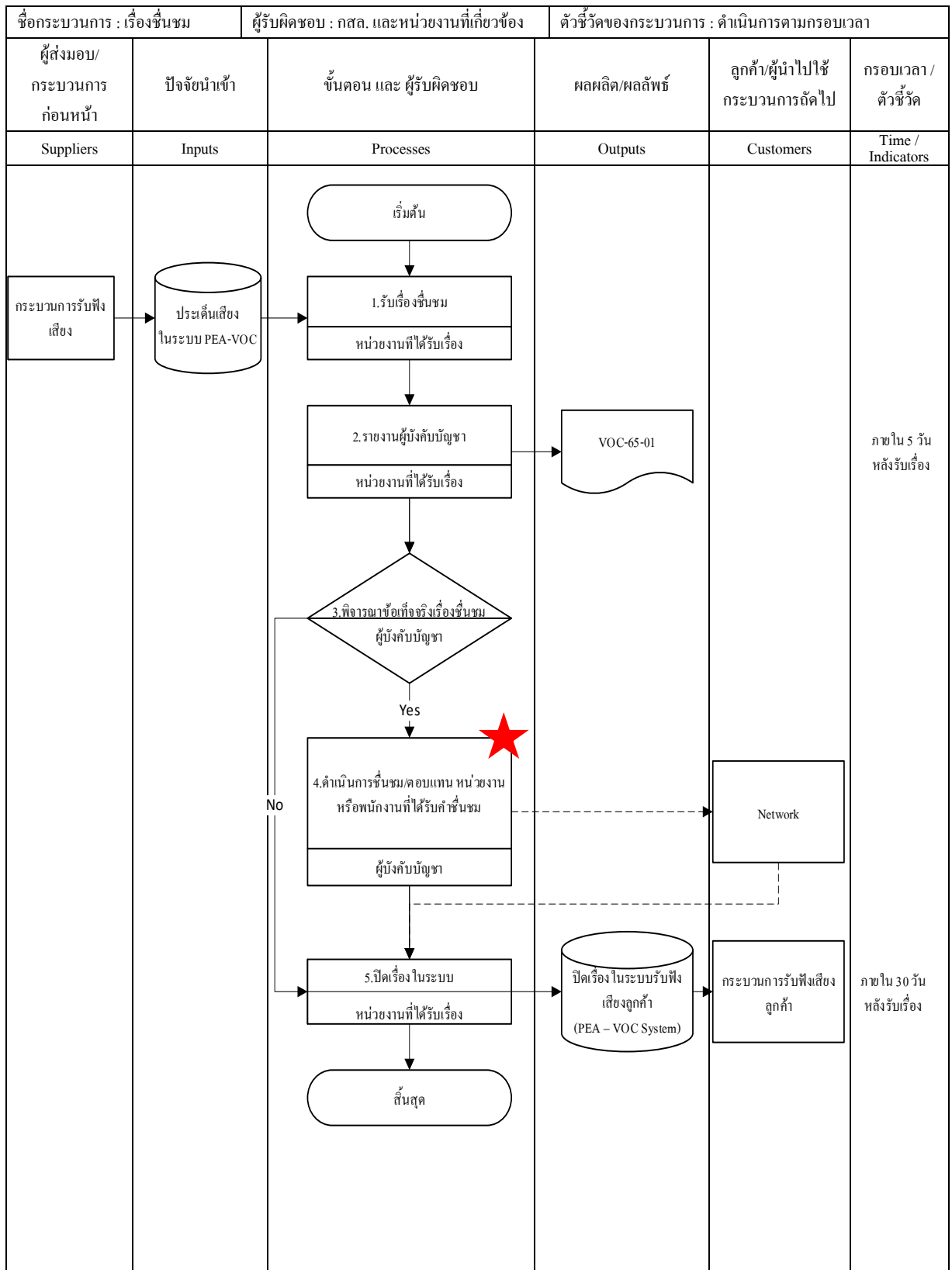
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องเสนอแนะ	รับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 1 วันทำการ
2. พิจารณาขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน	มีการตรวจสอบประเด็นเสี่ยงว่าอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างถูกต้อง
3. พิจารณาข้อเสนอแนะ/ติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้น	- ติดต่อผู้เสนอแนะเพื่อสอบถามรายละเอียดภายใน 5 วันหลังจากได้รับเรื่อง - บันทึกผลการติดต่อลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
4. วางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ	วางแผนการดำเนินงานตามประเด็นข้อเสนอแนะอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน	ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานอย่างถูกต้อง
6. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามแผนงาน	มีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแผนงาน
7. แจ้งผลการดำเนินงาน	ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะ และบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 อย่างถูกต้อง
8. ปิดเรื่องในระบบ	ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

10.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

10.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดต่อผู้เสนอแนะและบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังรับเรื่อง

10.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะและบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 และปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

11. ฟังการไหลของกระบวนการเรื่องขึ้นชม (Work Flow Chart)



12. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องขึ้นชม

12.1 รับเรื่องขึ้นชม

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรับเรื่องขึ้นชมจากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

12.2 รายงานผู้บังคับบัญชา

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรายงานผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานโดยใช้แบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง โดยมีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ พนักงานผู้ได้รับคำขึ้นชม ทั้งนี้ให้พิจารณาติดต่อผู้ขึ้นชมเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้

12.3 พิจารณาเรื่องขึ้นชม

ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายละเอียดเรื่องขึ้นชม หากพิจารณาแล้วเรื่องขึ้นชมไม่มีมูลให้สั่งการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

12.4 ดำเนินการขึ้นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำขึ้นชม

ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการขึ้นชม หรือหน่วยงานที่ได้รับการขึ้นชม ดำเนินการขึ้นชม หรือตอบแทน เช่น การประกาศพนักงานไฟฟ้าดีเด่นประจำปีไตรมาส และให้นำการขึ้นชมเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ กฟฟ.

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่องหากเป็นประเด็นเกี่ยวกับงานด้านเครือข่ายให้ สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) แจ้ง กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) เพื่อดำเนินการขึ้นชมและให้ สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ในขั้นตอนต่อไป

12.5 ปิดเรื่องในระบบ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วัน

13. มาตรฐานงานเรื่องชั้นชม

13.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องชั้นชม	มีการรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
2. รายงานผู้บังคับบัญชา	รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาประเด็นชั้นชม ดำเนินการภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง โดยกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01
3. พิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องชั้นชม	ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง
4. ดำเนินการชั้นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำชั้นชม	มีการดำเนินการชั้นชม
5. ปิดเรื่องในระบบ	ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

13.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

13.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ได้รับคำชม พร้อมทั้งบันทึกผลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง

13.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

ชื่อกระบวนการ : เรื่องแจ้งเบาะแส		ผู้รับผิดชอบ : กสท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ดำเนินการตามกรอบเวลา	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
กระบวนการรับฟังเสียง	ประเด็นเสียงในระบบ PEA-VOC	เริ่มต้น 1.รับเรื่องแจ้งเบาะแส หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง 2.ตรวจสอบข้อมูล และติดต่อผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง Yes 3.วางแผนการจัดการเบาะแส หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง VOC-65-02 4.พิจารณาให้ ความเห็นชอบแผนงาน ผู้บังคับบัญชา No Yes 5.ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้แจ้ง เบาะแสดังกล่าวจนผลการดำเนินงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.ปิดเรื่องในระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สิ้นสุด	Network Network มท.แจ้งผู้แจ้งเบาะแส ปิดเรื่องในระบบ PEA – VOC	Network ลูกค้า กระบวนการรับฟังเสียง ลูกค้า	ภายใน 1 วัน ทำการ ภายใน 5 วัน ทำการ ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่อง

15. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องแจ้งเบาะแส

15.1 รับเรื่องแจ้งเบาะแส

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรับเรื่องแจ้งเบาะแสจากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 1 วันทำการ

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่อง ให้ สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) แจ้ง กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

15.2 ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้แจ้งเบาะแสบื้องต้น

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้เสนอแนะเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นเสียง ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่องพร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้แจ้งเบาะแสบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และแบบฟอร์ม VOC-65-01

15.3 วางแผนการจัดการเบาะแส

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานตามการแจ้งเบาะแส

15.4 ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบแผน

ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาแผนการดำเนินงาน หากมีการ ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม แผนงานให้ส่งการทบทวน/ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมแผนใหม่

15.5 ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้แจ้งเบาะแสชี้แจงผลการดำเนินงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแผนที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ พร้อมทั้งบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 ทั้งนี้หากเป็น ประเด็นเสียงที่ดำเนินการ

ในกรณีที่ได้รับประเด็นเสียงผ่านช่องทางการรับฟังเสียงทางเอกสารให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องส่งหนังสือส่งออกภายนอกแจ้งผู้แจ้งเบาะแส

สำหรับกรณีไฟฟ้านำร่องประเด็นเสียงเกี่ยวกับงานด้านเครือข่ายให้ กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน Network) แจ้ง สบค.กฟส.ทุกแห่ง (โครงสร้างใหม่ด้าน service) เพื่อปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ในขั้นตอนต่อไป

15.6 ปิดเรื่องในระบบ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

16. มาตรฐานงานเรื่องแจ้งเบาะแส

16.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องแจ้งเบาะแส	รับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 1 วันทำการ
2. ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเบื้องต้น	- ติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเพื่อสอบถามรายละเอียดภายใน 5 วันหลังจากได้รับเรื่อง - บันทึกผลการติดต่อลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
3. วางแผนการจัดการเบาะแส	วางแผนการดำเนินงานตามประเด็นแจ้งเบาะแสอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
4. ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบแผน	ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานอย่างถูกต้อง
5. ดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้แจ้งเบาะแสชี้แจงผลการดำเนินงาน	- การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแผนงาน - ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้แจ้งเบาะแส และบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 อย่างถูกต้อง
6. ปิดเรื่องในระบบ	ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

16.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

16.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดต่อผู้แจ้งเบาะแสและบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังรับเรื่อง

16.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้แจ้งเบาะแสและบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 และปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

17. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ความคุ้มค่าใน - SLA	กสค.	หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง	ไตรมาสละ 1 ครั้ง

18. เอกสารอ้างอิง

-

19. แบบฟอร์มที่ใช้

19.1 แบบฟอร์ม VOC-65-01

19.2 แบบฟอร์ม VOC-65-02

20. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

20.1 โปรแกรม Microsoft Office

20.2 ระบบงานสารบรรณ

20.3 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC system)

20.4 ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า บนระบบแผนที่ PEA GIS PORTAL

ภาคผนวก

แบบฟอร์มข้อตกลง SLA

รหัส SLA:	กสอ.(สพ) P1-02	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า				
ผู้ให้บริการ		กสอ.ฟลพ.					
SLA ของกระบวนการ:ตอบสนองเสียงลูกค้า			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			มาตรฐานการให้บริการตอบสนองเสียงของลูกค้าในประเด็นเสียงประเภท ข้อเสนอนะยะ, แจ้งเหตุ, ร้องขอ, ชื่นชม,แจ้งเบาะแส				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
กสอ.(สพ) P1-02	ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานการตอบสนองเสียงของลูกค้าประเภท ข้อเสนอแนะ, แจ้งเหตุ, ร้องขอ, ชื่นชม,แจ้งเบาะแส ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลแผนงานที่เกี่ยวข้อง และ สดจนรวดเร็วไว้อีก	มาตรฐานการดำเนินงานที่เหมือนกันทั่วประเทศ	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานรายปี ภายในไตรมาส 4 ของทุกปี	เป้าหมาย ไตรมาส 4	รายปี	

SLA 02

ตัวอย่างแบบฟอร์ม



แบบฟอร์ม VOC -65-01

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 ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
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.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียุติงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์ม VOC -65-02

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

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2565	กสท.ผลพ.

รายชื่อจัดทำ ปี 2564

1. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.ลด.
2. นางสาวอภินันท์	พิมพ์พันธุ์	รฝ.ลด.
3. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	อก.ลพ.
4. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.ลพ.
5. นายวรกิตต์	แย้มบุญ	ชก.ลพ.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัย โชติ	ชผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกด.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2565

1. นายจุติณัฐ	ลิมนันทน์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	รฝ.ลพ.
3. นายวิรัช	เวชกิจ	อก.สส.
4. นายนรเชษฐ์	มินศิริ	รก.สส.
5. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.สส.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัย โชติ	หผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกด.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.