



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า

สายงานธุรกิจและการตลาด

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ตำแหน่ง

รพท.(ชต)

3 / 0 5.ค. 2564

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 3 ส่วนคือ เรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ เรื่องเสนอแนะ และเรื่องชื่นชมเพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า (ผสพ.) กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.) ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.) โทร.02-009-6735

แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า  
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์  
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด  
สายงานธุรกิจและการตลาด  
ธันวาคม 2564

## 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. ผังการไหลของกระบวนการเรื่องชื่นชม (Work Flow Chart)                                   | 12   |
| 12. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องชื่นชม                                             | 13   |
| 13. มาตรฐานงานเรื่องชื่นชม                                                                | 13   |
| 14. ระบบติดตามประเมินผล                                                                   | 14   |
| 15. เอกสารอ้างอิง                                                                         | 15   |
| 16. แบบฟอร์มที่ใช้                                                                        | 15   |
| 17. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ<br>ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | 15   |
| 18. ภาคผนวก                                                                               | 16   |
| ตัวอย่างแบบฟอร์ม                                                                          | 17   |

## 1. วัตถุประสงค์

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

## 2. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องจากระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ซึ่งเป็นเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เรื่องเสนอแนะ และเรื่องชื่นชม ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม พิจารณาข้อเท็จจริง พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน วางแผนการดำเนินงาน พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานให้กับลูกค้าทราบ และปิดเรื่องในระบบ

## 3. คำจำกัดความ

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

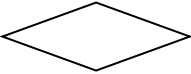
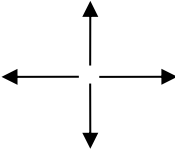
3.2 เรื่องเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ลูกค้าของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เรื่องเสนอแนะจะไม่นับรวมเรื่องที่มีความสำคัญเร่งด่วน

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 หรือการชมเชยศูนย์ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

3.6 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- |       |                                                                                     |                                                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4.1 |    | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                                               |
| 3.4.2 |    | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                                         |
| 3.4.3 |   | คือ การตัดสินใจ                                                                     |
| 3.4.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน                                                      |
| 3.4.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.4.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน                                                                   |
| 3.4.7 |  | คือ ฐานข้อมูล                                                                       |
| 3.4.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ              |

---

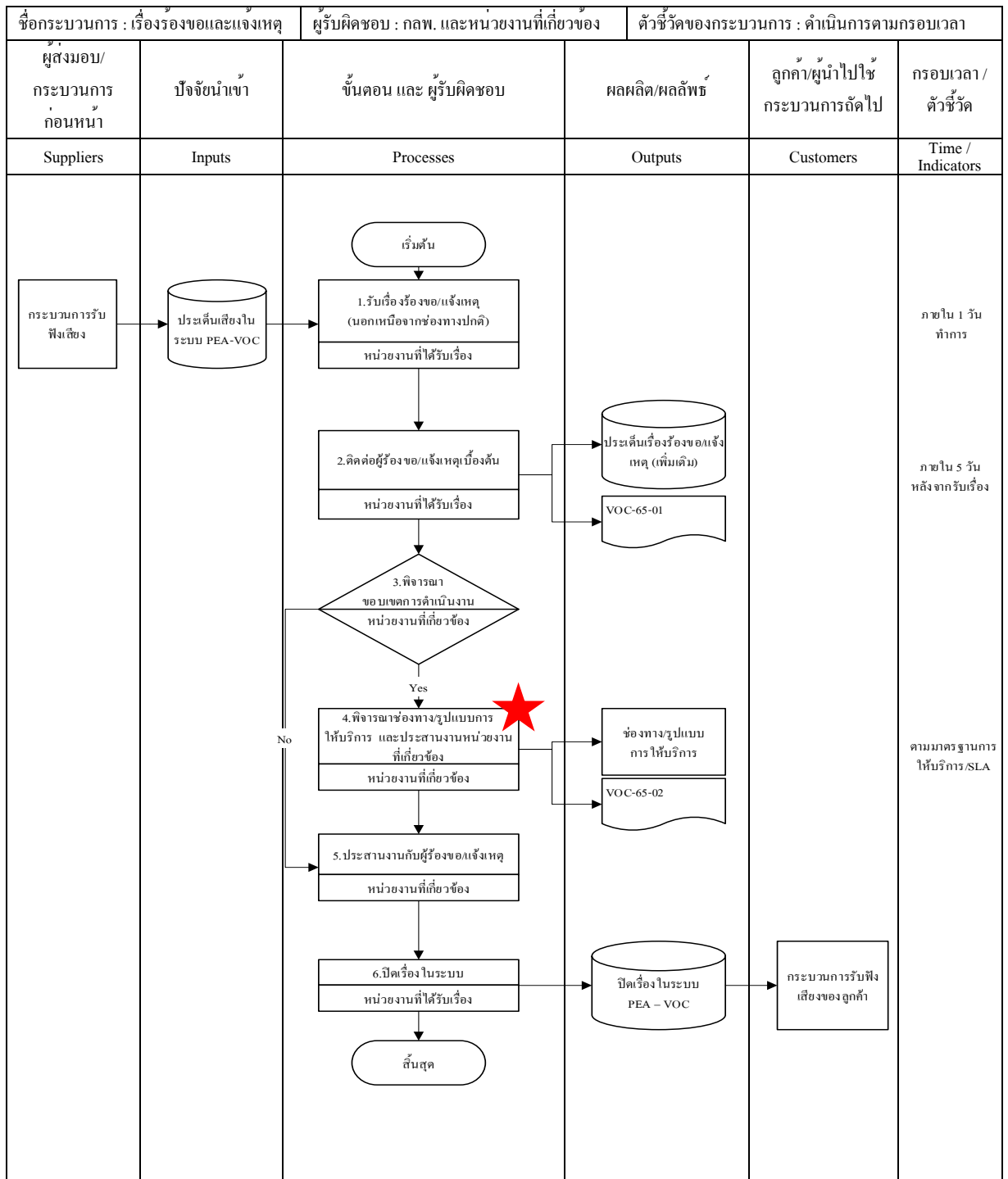
#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง หมายถึงหน่วยงานที่ได้รับประเด็นเสียงของลูกค้าจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยตรง หรือทางระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เช่น หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบให้ดูแลประเด็นเสียงของแต่ละสายงานในสำนักงานใหญ่, กบล. กฟข.ทุกแห่ง, ผบป./ผบค./ผวค. กฟฟ.ทุกแห่ง โดยมีหน้าที่ รับเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (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

## 5. ผังการไหลของกระบวนการร้องขอและแจ้งเหตุ (Work Flow Chart)



## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการร้องขอและแจ้งเหตุ

### 6.1 รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ (นอกเหนือจากช่องทางปกติ)

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

### 6.2 ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้น

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นความต้องการร้องขอ/แจ้งเหตุ (เพิ่มเติม) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่อง พร้อมทั้งบันทึกผลการติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้นในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยให้กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ตลอดจนเตรียมรายละเอียดข้อมูลของประเด็นเสียงเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงในขั้นตอนต่อไป

ในกรณีที่ไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟผ. ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องเป็นผู้ติดต่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเหตุเบื้องต้น เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ต่อไป

### 6.3 พิจารณาเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาประเด็นเสียงว่าอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของ กฟผ. หรือไม่ กรณีอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานของ กฟผ. 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 กฟผ. มีให้บริการ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

6.4.3 ช่องทางอื่นๆ ในกรณีที่ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงิน หรือเป็นธุรกรรมที่ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งาน



บริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น ให้พิจารณาช่องทางดำเนินการ  
ตอบสนองต่อเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุตามความเหมาะสม

#### 6.5 ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง เพื่อให้ข้อมูลตามข้อร้องขอ/แจ้งเหตุ  
ผ่านช่องทางและรูปแบบที่พิจารณา

#### 6.6 ปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง ดำเนินการปิดเรื่องในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC  
System) หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการให้บริการผู้ร้องขอ/ผู้แจ้ง กับหน่วยงานที่ได้รับ  
เรื่อง ทั้งนี้ ประเด็นเสียงที่ได้รับการบันทึกลงในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) จะ  
ถูกรวบรวมและดำเนินการต่อตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าขั้นตอนที่ 6.1.4 ต่อไป

### 7. มาตรฐานงานเรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ

#### 7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

| ขั้นตอน/กิจกรรม                                                            | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รับเรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ (นอกเหนือจาก<br>ช่องทางปกติ)                   | รับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน<br>1 วันทำการ                                                                                                |
| 2. ติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเบื้องต้น                                       | - มีการติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุเพื่อสอบถาม<br>รายละเอียดเพิ่มเติม<br>- บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01<br>ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง |
| 3. พิจารณาขอบเขตการดำเนินงาน                                               | ตรวจสอบประเด็นเสียงกับขอบเขตการ<br>ดำเนินงานของ กฟภ. อย่างถูกต้อง                                                                                       |
| 4. พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ และ<br>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | พิจารณาช่องทางหรือรูปแบบการให้บริการ<br>ลูกค้า แจ้งส่วนเกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 ถูกต้อง ครบถ้วน                                 |
| 5. ประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ                                          | ติดต่อผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุตามช่องทางตาม<br>ช่องทางที่กำหนด ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง<br>ครบถ้วน                                                               |

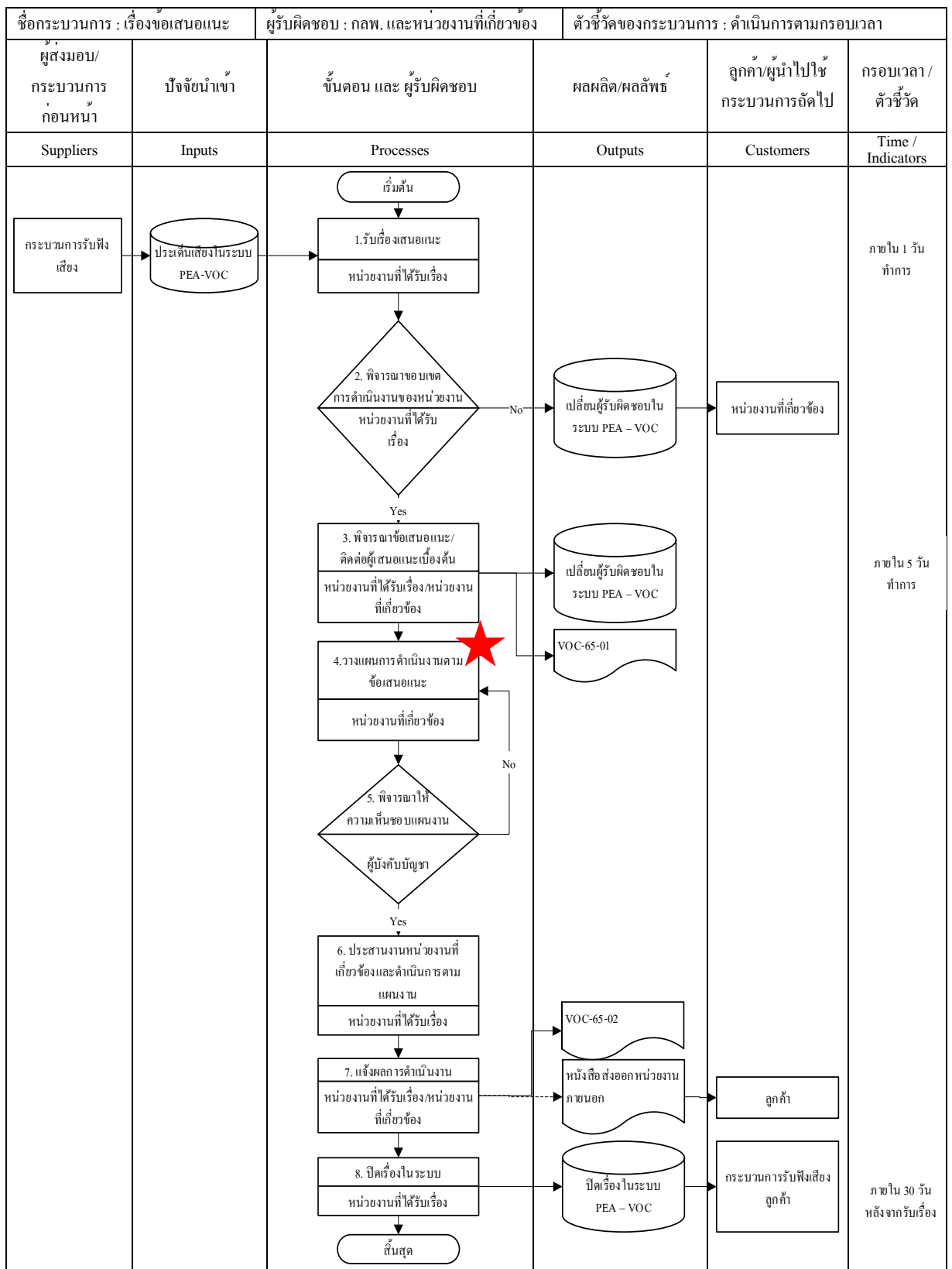
| ขั้นตอน/กิจกรรม    | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม                           |
|--------------------|------------------------------------------------------|
| 6. ปิดเรื่องในระบบ | ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) |

#### 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. ฟังการไหลของกระบวนการเรื่องข้อเสนอแนะ (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

### 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

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด

### 9.7 แจ้งผลการดำเนินงาน

หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะ พร้อมทั้งบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02

ในกรณีที่ได้รับประเด็นเสียงผ่าน ช่องทางการรับฟังเสียงทางเอกสารให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องส่งหนังสือส่งออกภายนอกแจ้งผู้เสนอแนะ

### 9.8 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                | มีการตรวจสอบประเด็นเสียงว่าอยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างถูกต้อง                                                              |
| 3. พิจารณาขอเสนอแนะ/ติดต่อผู้เสนอแนะเบื้องต้น          | - ติดต่อผู้เสนอแนะเพื่อสอบถามรายละเอียดภายใน 5 วันหลังจากได้รับเรื่อง<br>- บันทึกผลการติดต่อลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 อย่างถูกต้อง ครบถ้วน |
| 4. วางแผนการดำเนินงานตามขอเสนอแนะ                      | วางแผนการดำเนินงานตามประเด็นขอเสนอแนะอย่างถูกต้อง ครบถ้วน                                                                               |
| 5. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน                         | ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานอย่างถูกต้อง                                                                           |
| 6. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามแผนงาน | มีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแผนงาน                                                                              |
| 7. แจ้งผลการดำเนินงาน                                  | ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสนอแนะ และบันทึกผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 อย่างถูกต้อง                                     |
| 8. ปิดเรื่องในระบบ                                     | ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง                                                       |

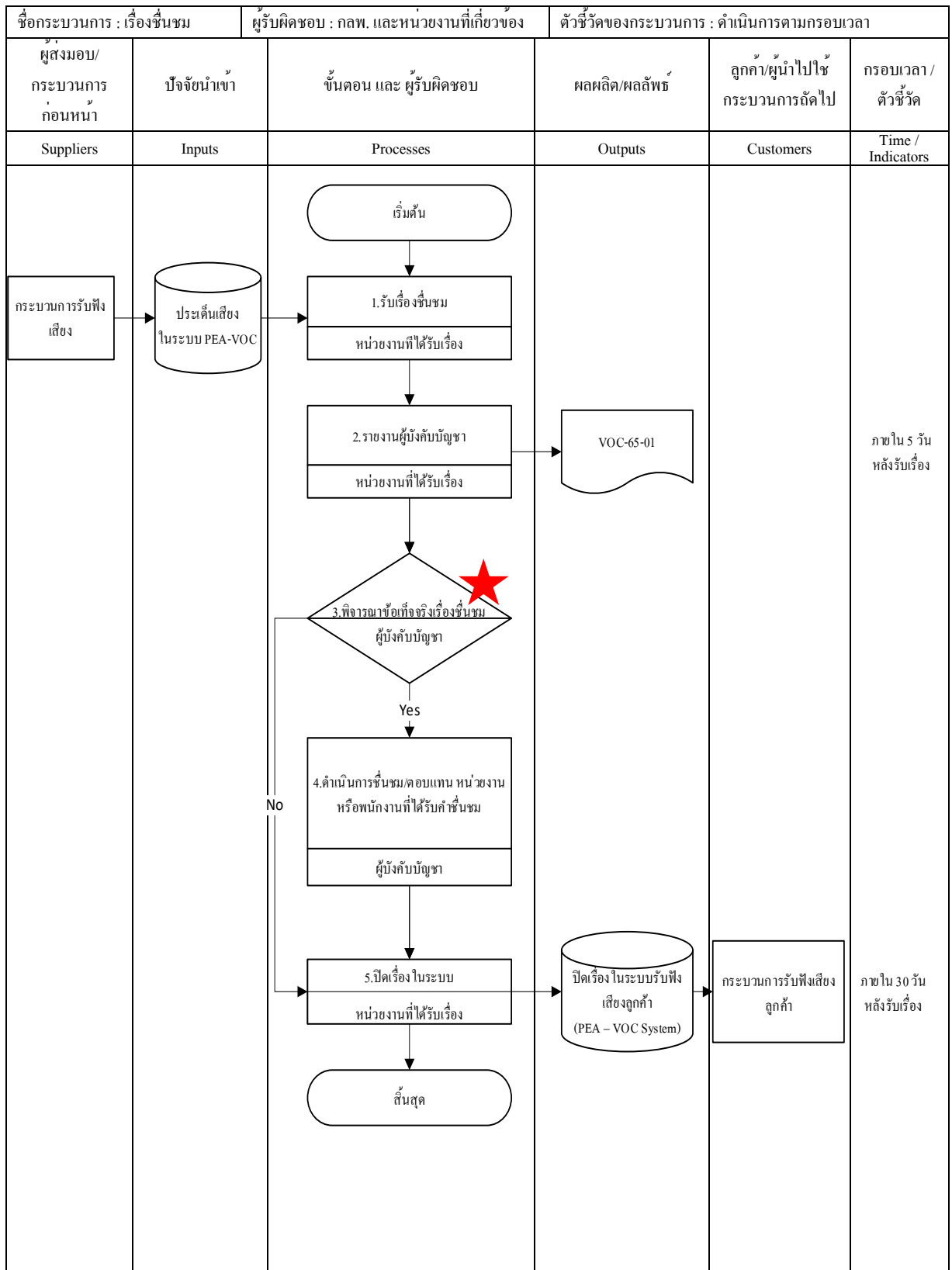
### 10.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

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

---

10.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้  
เสนอแนะและบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม VOC-65-02 และปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของ  
ลูกค้า ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

## 11. ฟังการไหลของกระบวนการเรื่องขึ้นชม (Work Flow Chart)



## 12. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องขึ้นชม

### 9.1 รับเรื่องขึ้นชม

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องรับเรื่องขึ้นชมจากระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

### 9.2 รายงานผู้บังคับบัญชา

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

### 9.3 พิจารณาเรื่องขึ้นชม

ผู้บังคับบัญชาพิจารณารายละเอียดเรื่องขึ้นชม หากพิจารณาแล้วเรื่องขึ้นชมไม่มีมูลให้สั่งการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

### 9.4 ดำเนินการขึ้นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำขึ้นชม

ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการขึ้นชม หรือหน่วยงานที่ได้รับการขึ้นชม ดำเนินการขึ้นชม หรือตอบแทน เช่น การประกาศพนักงานไฟฟ้าดีเด่นประจำไตรมาส และให้นำการขึ้นชมเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ กฟฟ.

### 9.5 ปิดเรื่องในระบบ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องดำเนินการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วัน

## 13. มาตรฐานงานเรื่องขึ้นชม

### 13.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

| ขั้นตอน/กิจกรรม                                               | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รับเรื่องขึ้นชม                                            | มีการรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า                                                                              |
| 2. รายงานผู้บังคับบัญชา                                       | รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาประเด็นขึ้นชม ดำเนินการภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง โดยกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 |
| 3. พิจารณาขอเท็จจริงเรื่องขึ้นชม                              | ตรวจสอบขอเท็จจริงอย่างถูกต้อง                                                                                          |
| 4. ดำเนินการขึ้นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำขึ้นชม | มีการดำเนินการขึ้นชม                                                                                                   |



| ขั้นตอน/กิจกรรม    | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม                                                        |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 5. ปิดเรื่องในระบบ | ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง |

### 13.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

13.2.1 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้รับคำชม พร้อมทั้งบันทึกผลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01 ภายใน 5 วันหลังจากรับเรื่อง

13.2.2 หน่วยงานที่ได้รับเรื่องปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วันหลังจากรับเรื่อง

## 14. ระบบติดตามประเมินผล

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

## 15. เอกสารอ้างอิง

-

---

## 16. แบบฟอร์มที่ใช้

16.1 แบบฟอร์ม VOC-65-01

16.2 แบบฟอร์ม VOC-65-02

## 17. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Office

11.2 ระบบงานสารบรรณ

11.3 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC system)

11.4 ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า บนระบบแผนที่ PEA GIS PORTAL

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มข้อตกลง SLA

|                                           |                                                                                                       |                                                            |                                                                                                    |                                                                                      |                    |                |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:                                 | กลพ.(สพ) P2-01,02,03                                                                                  | ชื่อ SLA:                                                  | คู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า                                                                  |                                                                                      |                    |                |
| ผู้ให้บริการ                              |                                                                                                       |                                                            | กลพ.เฟล็ด.                                                                                         |                                                                                      |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:ตอบสนองเสียงลูกค้า       |                                                                                                       | ระยะเวลา                                                   | วันที่เริ่มต้น                                                                                     | วันที่สิ้นสุด                                                                        | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                                           |                                                                                                       |                                                            |                                                                                                    |                                                                                      |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง                       |                                                                                                       |                                                            | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                                                                  |                                                                                      |                    |                |
| ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                  |                                                                                                       |                                                            | มาตรฐานการให้บริการตอบสนองเสียงของลูกค้าในประเด็นเสียงประเภท ข้อเสนอสั่ง, แจ้งเหตุ, ร้องขอ, ชื่นชม |                                                                                      |                    |                |
| รหัส SLA                                  | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                           | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                          | ผู้รับบริการ                                                                                       | ระดับการบริการ                                                                       | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| กลพ.(สพ) P2-01<br>เรื่องร้องขอและแจ้งเหตุ | พิจารณาช่องทาง/รูปแบบการให้บริการ และประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ | ช่องทาง/รูปแบบการให้บริการที่ถูกต้องตามข้อร้องขอ/แจ้งเหตุ  | ผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ                                                                                 | มีการประสานงานกับผู้ร้องขอ/แจ้งเหตุ ถึงช่องทาง/รูปแบบการให้บริการที่ถูกต้อง          | 100%               | -              |
| กลพ.(สพ) P2-02<br>เรื่องข้อเสนอแนะ        |                                                                                                       | แผนการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสนอแนะได้ | ผู้เสนอแนะ                                                                                         | มีแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะทุกเรื่อง                                              | 100%               | -              |
| กลพ.(สพ) P2-03<br>เรื่องชื่นชม            | พิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องชื่นชม                                                                        | เรื่องชื่นชมที่มีมูล                                       | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                              | สามารถดำเนินการชื่นชม/ตอบแทนหน่วยงานหรือพนักงานที่ได้รับคำชื่นชมได้ทุกเรื่องที่มีมูล | 100%               | -              |
|                                           |                                                                                                       |                                                            |                                                                                                    |                                                                                      |                    |                |
|                                           |                                                                                                       |                                                            |                                                                                                    |                                                                                      |                    |                |

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม



แบบฟอร์ม VOC -65-01

### แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System.....<br>วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 2. ประเภทคำร้อง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชื่นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 3. การยื่นคำร้อง <input type="checkbox"/> เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร <input type="checkbox"/> ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 4. ช่องทางคำร้อง<br><input type="checkbox"/> 1129 PEA Contact Center <input type="checkbox"/> โทรศัพท์สำนักงาน <input type="checkbox"/> เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร<br><input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล <input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม <input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน<br><input type="checkbox"/> สานเสวนา <input type="checkbox"/> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> สื่อมวลชน<br><input type="checkbox"/> สื่อสังคมออนไลน์ <input type="checkbox"/> Website PEA / E-Mail <input type="checkbox"/> Mobile Application<br><input type="checkbox"/> สเปน. (www.1111.go.th) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |  |  |
| 5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ .....นามสกุล.....<br>หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| 6. รายละเอียดคำร้อง:<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| 9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ<br>ข้อสั่งการ .....<br>.....<br>.....<br>กำหนดวันแล้วเสร็จ.....<br>ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย่อยงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System<br>2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ<br>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.....<br>(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)                                                                                                                            |
| <b>กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)</b>                                                                                                                                                              |
| 7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว<br>(.....) (เขียนตัวบรรจง)<br><input type="checkbox"/> ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง<br><input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)..... |
| 8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า<br>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<br>(มากที่สุด) | 4<br>(มาก) | 3<br>(ปานกลาง) | 2<br>(น้อย) | 1<br>(น้อยที่สุด) |
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                                           |                  |            |                |             |                   |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                                                      |                  |            |                |             |                   |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ<br>จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน                           |                  |            |                |             |                   |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                                                    |                  |            |                |             |                   |
| 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....<br>.....                                                                           |                  |            |                |             |                   |
| กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 13)            |                  |            |                |             |                   |
| 12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่<br>.....สาเหตุ.....            |                  |            |                |             |                   |
| 13.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง<br>.....วัน          |                  |            |                |             |                   |





**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ.

ถึง ผลต.

เลขที่ กลพ.(สพ) 809 /2564

วันที่ 30 ธ.ค. 2564

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า

เรียน อ.ผ.ลต. ผ่าน ร.ผ.ลต.(อ)

สวก(ธต) 50/65  
เลขที่รับ 3439  
วันที่ 5 ส.ค. 2565  
ผลต.  
เลขที่รับ 3439  
วันที่ 3 ธ.ค. 2564

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ชต)

เลขที่ 7  
วันที่ 4 ส.ค. 2565  
เวลา

**1. เรื่องเดิม**

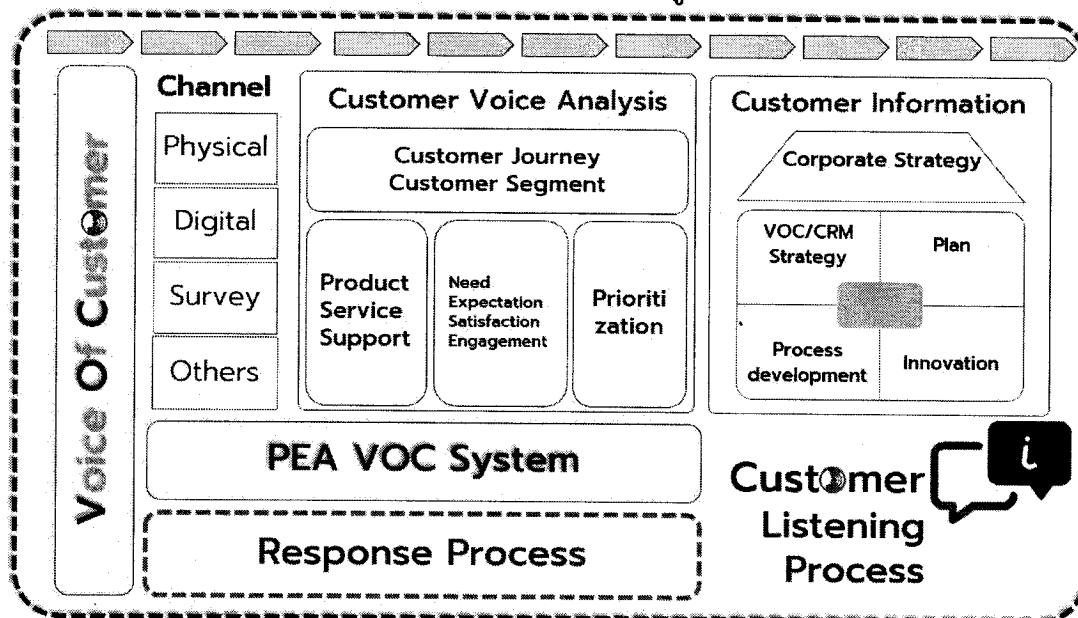
1.1 ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ หัวข้อที่ 2.4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า ข้อ 3. การรับฟังลูกค้า (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2560 (ต่อท้ายหนังสือ ผวบ.(ก3) เลขที่ ผวบ.(ก3) 29/2560 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2560) อนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) จำนวน 1 ฉบับ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับช่องทางการรับฟังเสียง 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟังเสียง (Work Instruction) จำนวน 12 ฉบับ (ตามเอกสารแนบ 2)

**2. ข้อเท็จจริง**

2.1 กลพ. ได้ทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าแล้วพบว่าในกระบวนการรับฟังเสียงนั้นมีกิจกรรมการตอบสนองของเสียง ซึ่งมีวิธีปฏิบัติในการตอบสนองแตกต่างกันตามประเภทของเสียง ดังนั้นเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานจึงเห็นควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้าเพิ่มเติมและปรับปรุงคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า โดยมีขอบเขตของคู่มือตามภาพดังต่อไปนี้

**กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า**



กระบวนการ  
รับฟังเสียงลูกค้า

กระบวนการ  
ตอบสนองเสียงลูกค้า

2.2 ประเด็นสำคัญในการปรับปรุงคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ตามเอกสารแนบ 3)

1) ปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow) ใหม่โดยเริ่มจากการรับฟังเสียงของลูกค้า และปรับช่วงเวลาการประเมินและทบทวนกระบวนการในช่วงไตรมาสที่ 4 เพื่อให้สามารถบูรณาการและสอดคล้องกับกระบวนการอื่น ๆ ด้านลูกค้า

2) ปรับปรุงช่องทางการรับฟังเสียงจากเดิม 5 ช่องทาง 15 กลไก ให้สอดคล้องกับกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ โดยมีการจัดกลุ่มช่องทางการรับฟังเสียง 4 กลุ่ม ตามลักษณะของช่องทาง ได้แก่ กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ

3) เพิ่มการนำเข้าประเด็นเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer journey) ของ กฟผ.

4) เปลี่ยนชื่อแบบฟอร์ม VOC-60-001 เป็นชื่อ VOC-65-04 และปรับปรุงแบบฟอร์ม VOC-60-002 เป็นแบบฟอร์ม VOC-65-05 โดยให้รายงานเป็นข้อมูลสะสม และแสดงการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานจากปัจจัยกระทบที่เข้ามาระหว่างปี

2.3 การจัดทำคู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า ได้จัดทำผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow) แยกตามประเภทของเสียงที่มีรูปแบบการตอบสนองแตกต่างกัน ได้แก่ ร้องขอ แจ้งเหตุ เสนอแนะ และชื่นชม ทั้งนี้ คู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้ามีการเชื่อมโยงกับคู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าในขั้นตอนหลังจากบันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยประเด็นเสียงจะผ่านกระบวนการตอบสนอง (Response Process) บันทึกลงใน PEA-VOC System และถูกนำไปวิเคราะห์เสียงต่อในขั้นตอนของคู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าต่อไป

2.4 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2564 (ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สพ)784/2564 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2564) ยกเลิกคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) จำนวน 1 ฉบับ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับช่องทางการรับฟังเสียง 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟังเสียง (Work Instruction) จำนวน 12 ฉบับ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2560 (ต่อท้ายหนังสือ ผวบ.(ก3) เลขที่ ผวบ.(ก3) 29/2560 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2560) และให้ รผก.(ธต) อนุมัติคู่มือปฏิบัติงานฉบับทบทวน และฉบับใหม่ตามหลักเกณฑ์ต่อไป (ตามเอกสารแนบ 4)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร สามารถรวบรวมเสียงของลูกค้าได้ครบถ้วนจากทุกช่องทาง ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ นโยบาย แผนปฏิบัติการ รวมไปถึงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า จึงเห็นควรอนุมัติดำเนินการ ดังนี้

3.1 อนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2)

3.2 อนุมัติคู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า

โดยให้เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ มกราคม 2565 เป็นต้นไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ธต) อนุมัติตามข้อพิจารณาที่

3.1-3.2 ต่อไป

เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13 (ธต)

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามที่ กลพ. เสนอ  
ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกลนิยมพร)

อก.ลพ.

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

ผสพ. กลพ.  
โทร.6735

อผ.ลต.

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด  
30 ส.ค. 2564

## 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. นางจิตติรมย์    | สุทธิชัยโชติ    | ชผ.สพ.กลพ.     |
| 7. นางสาวกานต์สินี | พิธานิเดชสิทธิ์ | นกด.5 ผสพ.กลพ. |
| 8. นายศุภกร        | เจนกาญจน์ดิลก   | วศก.4 ผสพ.กลพ. |

เลขที่ กสพ.(สพ) 809/2564

เรียน รผก.ทุกสายงาน, ผชก.ทุกเขต., ผชก.(ดท), ผชก.(ตภ),  
อผ.วก.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตาม  
อนุมัติ รผก.(ธต) ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2564 “คู่มือ  
ปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และคู่มือ  
ปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า” ตั้งแต่เดือน  
มกราคม 2565 เป็นต้นไป

ทั้งนี้สามารถ Download คู่มือดังกล่าว ได้ที่ เว็บไซต์  
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด หรือ <http://cmd.pea.co.th/manual>



(นายทรงศักดิ์ สกุนิยมพร)

อก.ลพ