



คู่มือการใช้งาน

เรื่อง “ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customers)” ในมุมมองลูกค้า

ฉบับเริ่มใช้งานระบบ
ครั้งที่ 1/2566

จัดทำโดย
คณะกรรมการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กฟผ.

(นายเชิดชัย แสนสีหา)
ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการธุรกิจโรงไฟฟ้าและระบบส่ง (อกธ.)
ประธานคณะกรรมการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กฟผ.

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	3
คำจำกัดความ	3
การจำแนกผู้ใช้งานระบบรับฟังเสียงข้อมูลลูกค้า	4
ลูกค้า (Customer View)	5
1. การเข้าใช้งานระบบ	5
2. การลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ	6
3. การแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	7
4. การติดตามสถานะเรื่องที่แจ้ง	9
5. การยอมรับการพิจารณาแล้วเสร็จ และการประเมินความพึงพอใจ	11
6. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว และการเปลี่ยน password	13
7. การออกจากระบบ	14

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเสียงจากลูกค้าด้านพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจใหม่ (State Enterprise Assessment Model (SE-AM) Enables 4 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีช่องทางในการรับฟังลูกค้าไม่ว่าจะเป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความต้องการ และจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านลูกค้าอย่างเป็นระบบ สามารถตอบสนองต่อกิจกรรมการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งคู่มือฉบับนี้เป็นฉบับของลูกค้าที่ว่าด้วยเรื่องการลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ การแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน การติดตามสถานะเรื่องที่แจ้ง การยอมรับการพิจารณาแล้วเสร็จ และการประเมินความพึงพอใจ

ขอบเขต

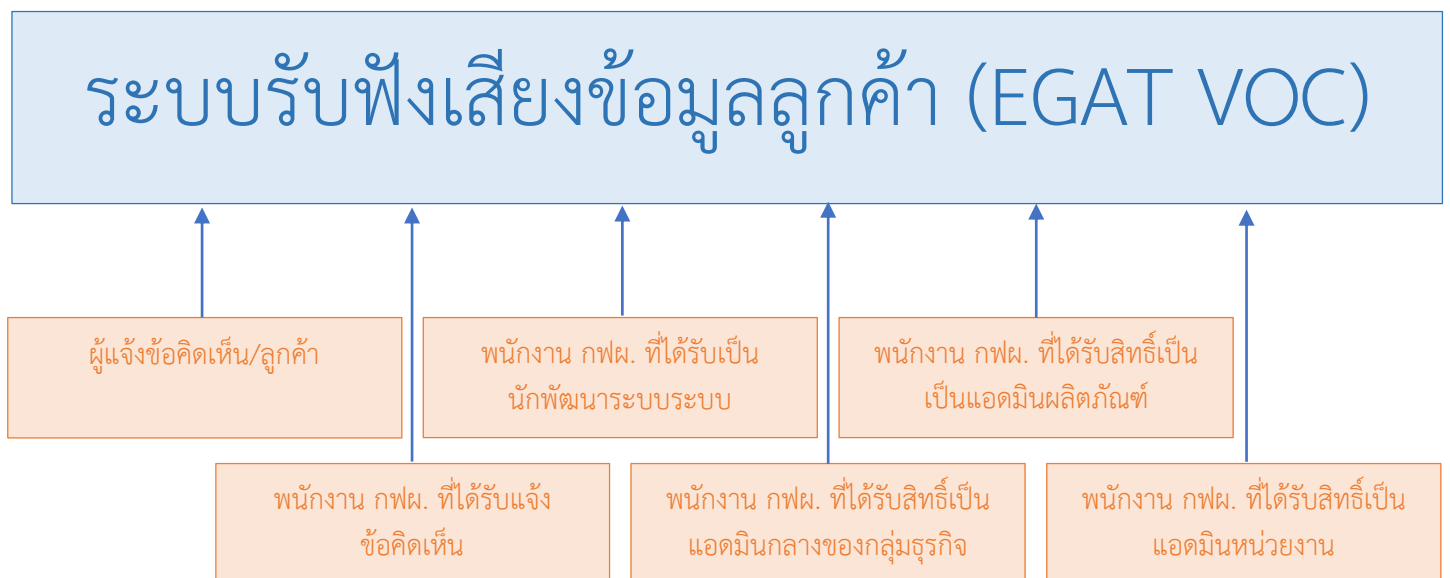
ระบบนี้ใช้กับการรับฟังเสียงของลูกค้าด้านพลังงานไฟฟ้า (กฟน. กฟภ. และลูกค้าตรงทั้ง 8 ราย) และธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ประกอบด้วย ธุรกิจ O&M โรงไฟฟ้า ธุรกิจ O&M ระบบส่ง ธุรกิจโทรคมนาคม ธุรกิจวิศวกรรม และวัตถุประสงค์ได้ ผ่านทางช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น ระบบ Call Center โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย หนังสือราชการ แบบสำรวจ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ การประชุม การสัมมนา การเยี่ยมชม สื่อสิ่งพิมพ์ และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยแบ่งประเภทเสียงของลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท คือเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความต้องการ เพื่อนำมาบันทึกจัดเก็บข้อมูล ติดตามการดำเนินงาน และแสดงผลการดำเนินงาน สำหรับสนับสนุนระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าของ กฟผ.

คำจำกัดความ

ลูกค้า	หมายถึง	ลูกค้าพลังงานไฟฟ้า (กฟน. กฟภ. และหน่วยงานหรือบริษัทที่รับซื้อไฟฟ้าโดยตรงจาก กฟผ.) ธุรกิจลูกค้าเกี่ยวเนื่องที่ประกอบด้วย ธุรกิจ O&M โรงไฟฟ้า ธุรกิจ O&M ระบบส่ง ธุรกิจโทรคมนาคม ธุรกิจวิศวกรรม และวัตถุประสงค์
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	คำร้องของลูกค้า อันเกิดจากผลกระทบต่อลูกค้า ที่ทำให้ลูกค้าเดือดร้อน เสียหาย อันเกิดจากคุณภาพผลิตภัณฑ์ คุณภาพการให้บริการ การกระทำของบุคลากรในองค์กร หรืออื่น ๆ
ข้อเสนอแนะ	หมายถึง	คำแนะนำของลูกค้า เพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพการให้บริการหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ
ความต้องการ	หมายถึง	ความประสงค์ของลูกค้าที่อยากจะได้จากผลิตภัณฑ์สินค้า และการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่มากกว่าการให้บริการในปัจจุบัน และแผนงานในอนาคตที่ถูกกำหนดไว้แล้ว
สถานะรับเรื่อง	หมายถึง	เรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ถูกบันทึกไว้แล้วในระบบรับฟังเสียงลูกค้า
สถานะดำเนินการ	หมายถึง	เรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่าง ๆ
สถานะปิดงาน	หมายถึง	เรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยได้แจ้งให้ลูกค้ารับทราบแล้ว

การจำแนกผู้ใช้งานระบบรับฟังเสียงข้อมูลลูกค้า (EGAT VOC) มีทั้งหมด 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้แจ้งข้อคิดเห็น/ลูกค้า ที่ต้องการเข้ามาแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ความต้องการ
2. พนักงาน กฟผ. ที่ได้รับแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ความต้องการจากการพบปะ เยี่ยมเยียน หรือขอปฏิบัติงานยังสถานที่ของลูกค้า
3. พนักงาน กฟผ. ที่ได้รับสิทธิ์เป็นนักพัฒนาระบบ สามารถสร้างกลุ่มธุรกิจและแอดมินที่ดูแลกลุ่มธุรกิจ
4. พนักงาน กฟผ. ที่ได้รับสิทธิ์เป็นแอดมินกลางของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งปัจจุบัน มี 3 กลุ่ม คือกลุ่มธุรกิจพลังงาน ไฟฟ้า กลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และกลุ่มธุรกิจในอนาคต ซึ่งสิทธิ์การเป็นแอดมินกลางนี้ Super Admin จะเป็นผู้กำหนดให้ ซึ่งแต่ละกลุ่มธุรกิจจะต้องมีแอดมิน 1 คน
5. พนักงาน กฟผ. ที่ได้รับสิทธิ์เป็นแอดมินผลิตภัณฑ์ ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ อาจประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ที่มากกว่า 1 ผลิตภัณฑ์ เช่น ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ประกอบด้วย 5 ผลิตภัณฑ์ คืองานธุรกิจเดินเครื่องและบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าทั้งในและต่างประเทศ งานธุรกิจบำรุงรักษาระบบส่ง งานธุรกิจโทรคมนาคม งานธุรกิจวัสดุพลอยได้ งานธุรกิจวิศวกรรมและก่อสร้างโรงไฟฟ้า เป็นต้น สำหรับงานกลุ่มธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า และกลุ่มธุรกิจอนาคตที่ประกอบด้วยงานของ REC เป็นต้น ซึ่งแต่ละผลิตภัณฑ์จะมีแอดมินอย่างน้อย 1 คน
6. พนักงาน กฟผ. ที่ได้รับสิทธิ์เป็นแอดมินหน่วยงาน ในแต่ละการให้บริการของแต่ละผลิตภัณฑ์จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีแอดมินดูแลข้อคิดเห็น 1 คน



ลูกค้า (Customer View)

มุมมองในการเข้าใช้งานในระบบ EGAT VOC ที่ผู้แจ้ง/ลูกค้าสามารถเข้ามาแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ ผู้แจ้งเข้ามาสมัครลงทะเบียนเพียงครั้งแรกเท่านั้น โดยกรอก ข้อมูล ชื่อบริษัท อีเมล เบอร์โทรศัพท์ รหัสผ่าน ชื่อ/นามสกุล เลขบัตรประชาชน เลขหลังบัตร และวันเดือนปีเกิด เพื่อไว้ตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง สำหรับข้อมูลเลขบัตรประชาชน เลขหลังบัตร และวันเดือนปีเกิด ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบแค่ครั้งแรกไม่บันทึกเก็บไว้ในระบบ

2. แจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน โดยผู้แจ้งที่สมัครสมาชิกแล้ว จะสามารถเข้ามาใช้งานในระบบและแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้

3. ติดตามสถานะเรื่องที่แจ้ง เมื่อผู้แจ้งแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนและระบบไม่ได้ปฏิเสธเรื่องที่แจ้ง ผู้แจ้งสามารถเข้ามาติดตามสถานะของเรื่องที่แจ้งได้

4. การยอมรับการพิจารณาแล้วเสร็จ เมื่อเรื่องที่ได้แจ้ง ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ ระบบจะส่ง Alert ให้ผู้แจ้งเข้าไปกดยอมรับ/ไม่ยอมรับผลการดำเนินการแก้ไขได้ แล้ว Admin หน่วยงานจะได้ทำการปิดเรื่องเมื่อผู้แจ้งยอมรับ หรือรับไปดำเนินการแก้ไขต่อไปหากผู้แจ้งยังไม่ยอมรับผลการดำเนินงาน

5. การประเมินความพึงพอใจ เมื่อ Admin หน่วยงานปิดเรื่องแล้ว ระบบจะส่งแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อให้ผู้แจ้งประเมินผล

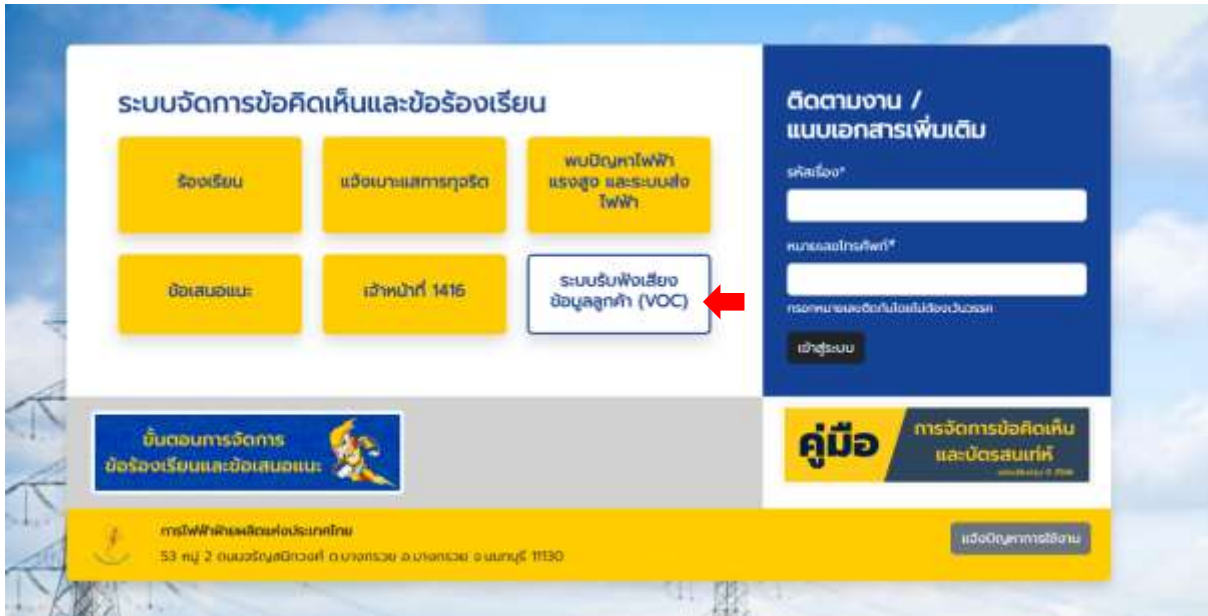
1. การเข้าใช้งานในระบบ

หากลูกค้าต้องการเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อแจ้งข้อคิดเห็นสามารถดำเนินการได้ 3 ทางดังนี้

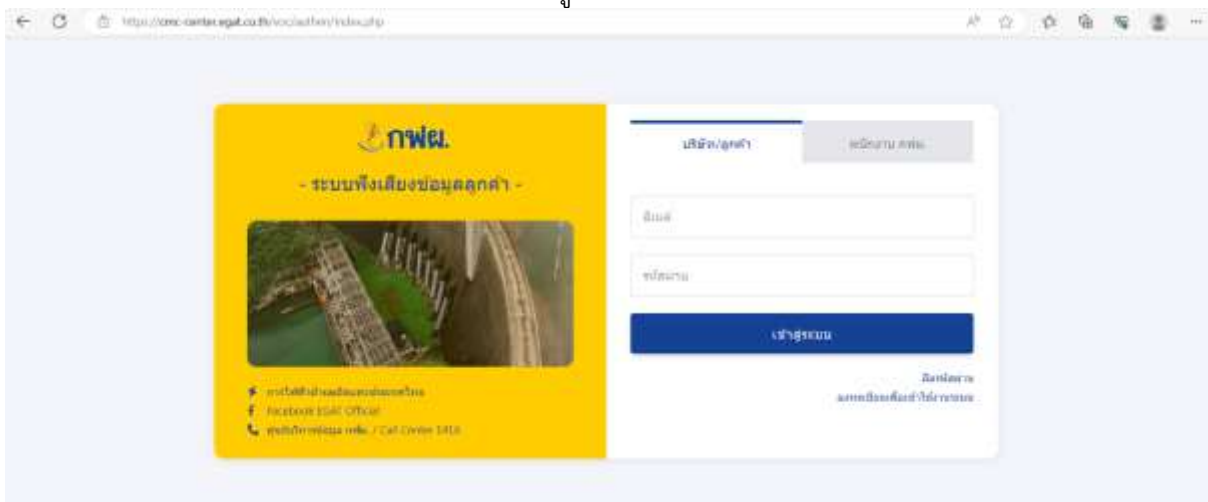
1.1 เข้าไปที่เว็บไซต์ กฟผ. ด้วยการพิมพ์ www.egat.co.th เลือกเมนู **ติดต่อ กฟผ.** และเลือกเมนูย่อย **EGAT-VOC** หรือ **หัวข้อข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น** ดังรูป 1.1 จะปรากฏหน้าจอรระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ดังรูป 1.2 หลังจากนั้นเลือกไอคอนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) จะแสดงหน้าจอรระบบฟังเสียงของลูกค้าดังรูปที่ 1.3



รูปที่ 1.1



รูปที่ 1.2



รูปที่ 1.3

1.2 เข้าไปที่เข้าไปที่เว็บไซต์ <https://voc.egat.co.th> เป็นการเข้าไปที่หน้าระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนได้โดยตรง ดังรูป 1.2 หลังจากนั้นเลือกไอคอนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) จะแสดงหน้าจอระบบฟังเสียงของลูกค้าดังรูปที่ 1.3

2. การลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ

2.1 ลูกค้า/ผู้แจ้งที่จะเข้ามาใช้ในระบบต้องลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ EGAT VOC สมัคร เป็นสมาชิกของระบบในครั้งแรก เพื่อแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น รวมถึงติดตามเรื่องที่ผู้แจ้งแจ้งเข้ามา หน้าแรกให้ เลือก Tab บริษัท/ลูกค้า และเลือก ลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ ดังรูป 2.1



รูปที่ 2.1

2.2 ปรากฏหน้าจอลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบกรอกรายละเอียด ข้อมูล ชื่อบริษัทโดยต้องเป็นชื่อบริษัทที่ กฟผ. มีทะเบียนอยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ รหัสผ่าน ชื่อ/นามสกุล เลขบัตรประชาชน เลขหลังบัตร และวันเดือนปีเกิด เพื่อไว้ตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง สำหรับข้อมูลเลขบัตรประชาชน เลขหลังบัตร และวันเดือนปีเกิด ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบแค่ครั้งแรกไม่บันทึกเก็บไว้ในระบบแล้วกดปุ่ม **ลงทะเบียน** ดังรูป 2.2 โดยระบบจะไม่ให้ลงทะเบียนด้วยอีเมล/เบอร์โทร ซ้ำ



รูปที่ 2.2

3. การแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

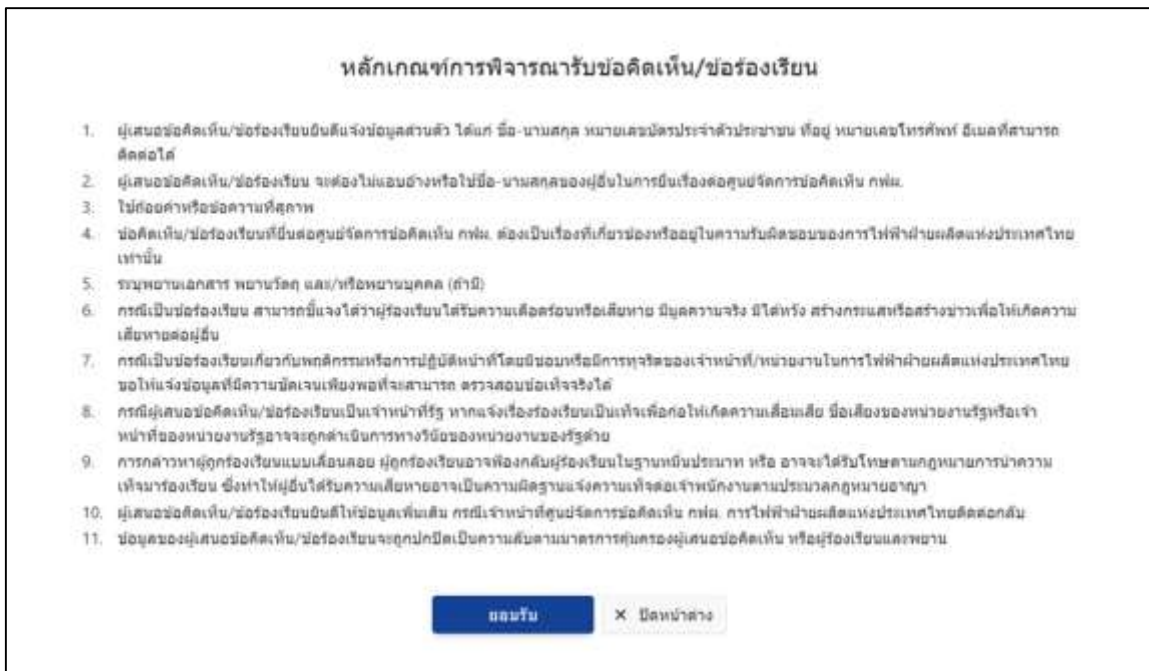
การแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ผู้แจ้งที่เป็นลูกค้าที่สมัครสมาชิกแล้ว จะสามารถเข้ามาใช้งานในระบบ EGAT VOC และแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้ ดังนี้

3.1 เข้ามาที่ระบบตามหัวข้อ **การใช้งานในระบบ** เลือก Tab **บริษัท/ลูกค้า** เข้าใช้งานในระบบด้วย login อีเมลและรหัสผ่านที่สมัครใช้งานในระบบ และกดปุ่ม **เข้าสู่ระบบ** ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1

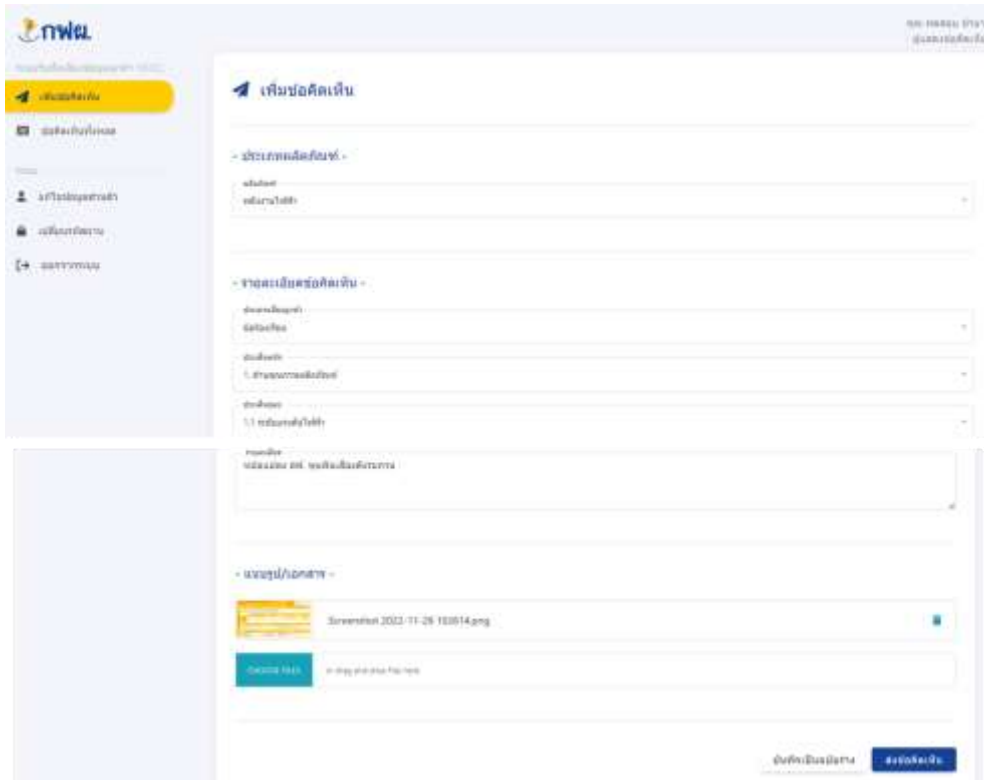
3.2 เมื่อผ่านการเข้าใช้งานได้จะแสดงหน้าจอ หลักเกณฑ์การพิจารณารับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ดังรูปที่ 3.2 กดปุ่มยอมรับ เมื่อต้องการเข้าใช้งาน กดปุ่มปิดหน้าต่าง เมื่อไม่ต้องการเข้าใช้งาน



รูปที่ 3.2

3.3 เลือกหัวข้อเพิ่มข้อคิดเห็น ที่อยู่เมนูด้านซ้ายมือเมื่อต้องการแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

3.4 กรอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ผลิภัณฑ์ รายละเอียดข้อคิดเห็น รวมถึงหากต้องการแนบเอกสารประกอบสามารถเพิ่มเอกสารประกอบได้ ดังรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3

3.5 หากยังป้อนข้อมูลไม่ครบสามารถกดปุ่มบันทึกเป็นฉบับร่างเก็บไว้ในระบบได้ เมื่อป้อนข้อมูลครบถ้วนแล้วสามารถกดปุ่มส่งข้อคิดเห็นได้เลย

3.6 เมื่อกดปุ่มบันทึกแล้ว ระบบจะมีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้แจ้งข้อคิดเห็นว่าได้รับเมลแล้ว โดยมีรายละเอียด ตามรูป 3.4



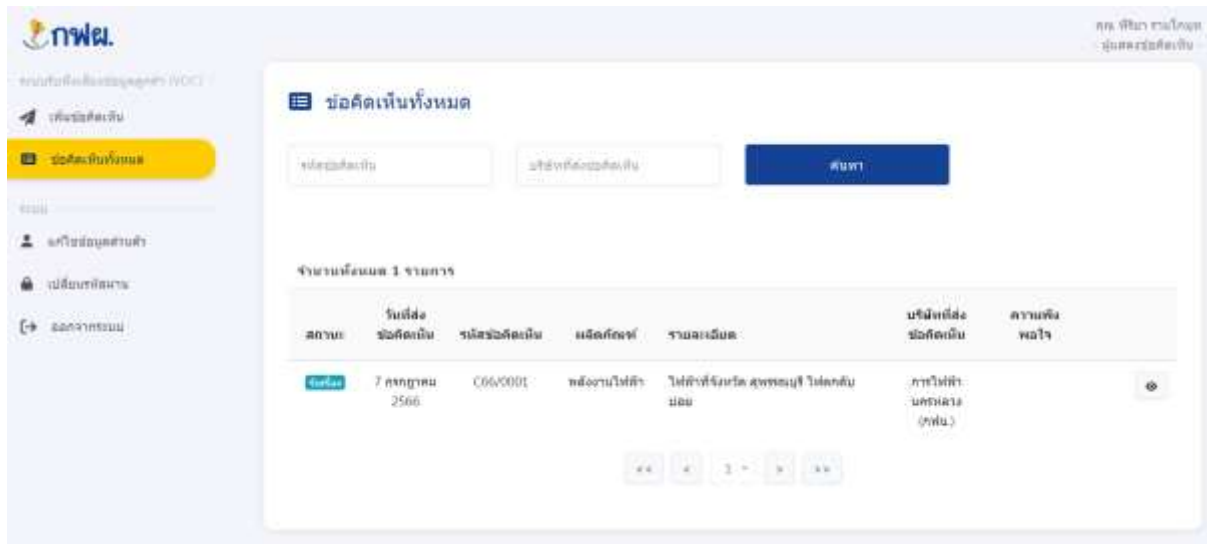
รูปที่ 3.4

4. การติดตามสถานะเรื่องที่แจ้ง

เมื่อทาง กฟผ. พิจารณาปัญหาและแนวทางแก้ไขจากข้อคิดเห็นที่ได้รับ จะตอบกลับผู้แจ้งข้อคิดเห็นภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ ผู้แจ้งข้อคิดเห็นสามารถติดตามการดำเนินการและกำหนดแล้วเสร็จได้ 2 วิธี คือ 1. ได้รับเมลแจ้งเตือน และกดปุ่มดูเอกสารจากเมล เพื่อติดตามรายละเอียด หรือ 2. สามารถ

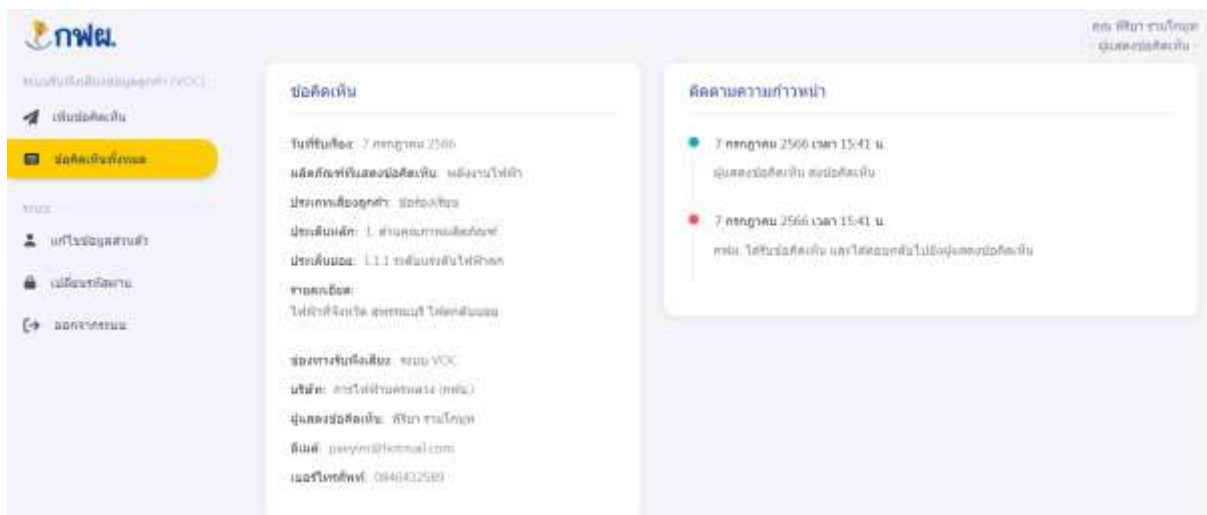
Login เข้าระบบ EGAT VOC เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการได้ ตัวอย่างการเข้าไปดูจากระบบ EGAT VOC ทำได้ดังนี้

4.1 เมนูข้อคิดเห็นทั้งหมดที่อยู่ด้านบนซ้ายมือ จะแสดงรายการข้อคิดเห็นทั้งหมดที่ท่านได้เข้ามาแจ้งข้อมูล โดยจะแสดงสถานะข้อคิดเห็นแต่ละเรื่องว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด ดังรูปที่ 4.1 โดยจะมีสถานะแจ้งว่าเรื่องอยู่ในขั้นตอนใด เช่น รับเรื่อง ดำเนินการ หรือ ปิดเรื่อง



รูปที่ 4.1

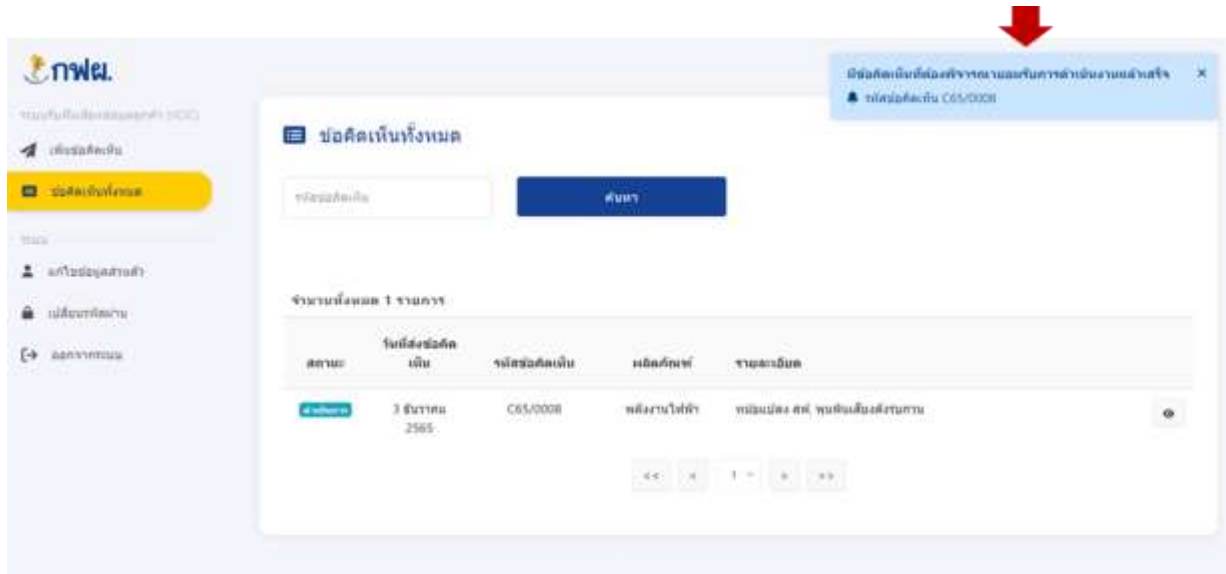
4.2 เมื่อกดปุ่มที่รูป **ดวงตา** ที่อยู่ด้านหลังรายการ จะแสดงรายละเอียดและติดตามความก้าวหน้าของรายการข้อคิดเห็นที่ท่านเลือกโดยสามารถเข้ามาติดตามความก้าวหน้าของโครงการที่ท่านแจ้งได้ตลอดเวลา ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2

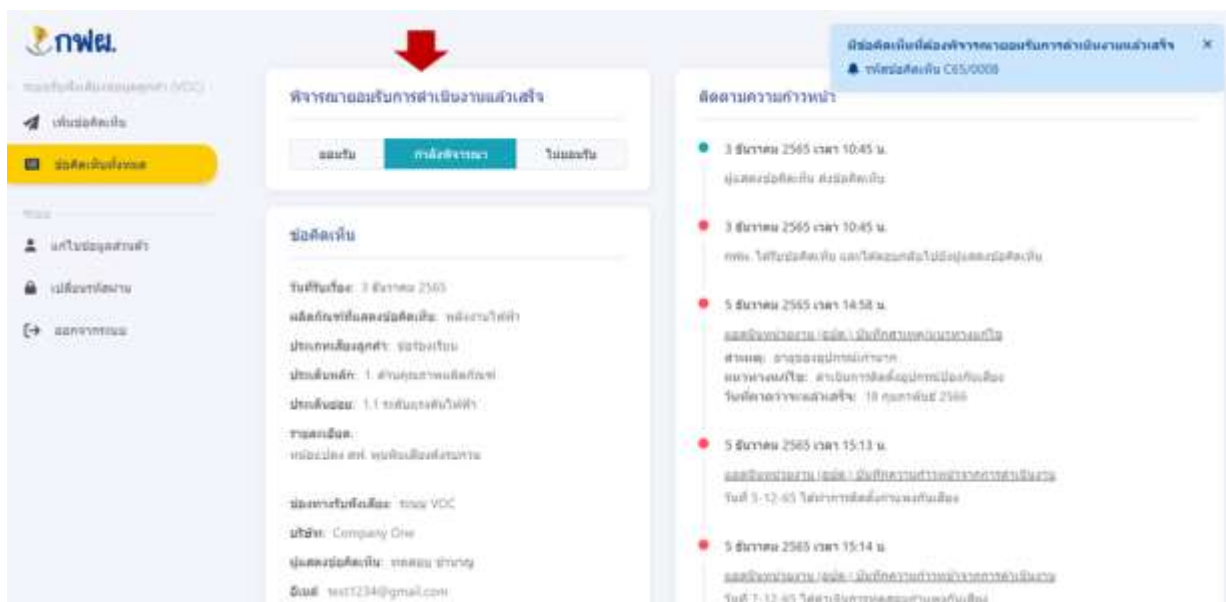
5. การยอมรับการพิจารณาแล้วเสร็จ และประเมินผลความพึงพอใจ

5.1 เมื่อ Admin หน่วยงานส่งเรื่องให้ผู้แจ้งยอมรับการพิจารณาแล้วเสร็จ ระบบจะส่งให้ทั้งทางเมลล์และแจ้งในระบบ EGAT VOC ดำเนินการได้ดังนี้ หากได้รับเมลล์แจ้ง กดปุ่มดูเอกสารจากเมลล์ เพื่อติดตามรายละเอียดการดำเนินงาน หรือสามารถ Login เข้าสู่ระบบ EGAT VOC เมลล์ จะมี Alert แจ้งเตือนที่มุมขวาบนเพื่อให้พิจารณายอมรับการดำเนินงานแล้วเสร็จ ดังรูป 5.1 โดยกดที่ปุ่ม Alert หรือจะเลือก ปุ่ม ดวงตา รายการที่ตรงกับรายการที่แจ้ง Alert



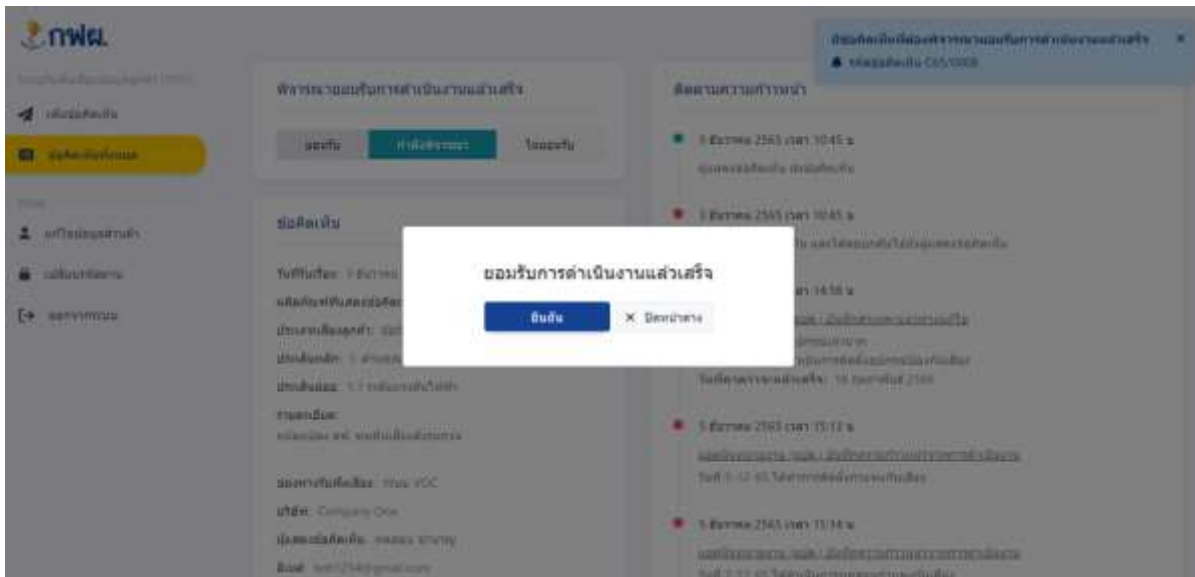
รูปที่ 5.1

5.2 จะปรากฏหัวข้อ พิจารณายอมรับการดำเนินงานแล้วเสร็จ ให้เลือกปุ่ม ยอมรับ/ไม่ยอมรับ ดังรูป 5.2



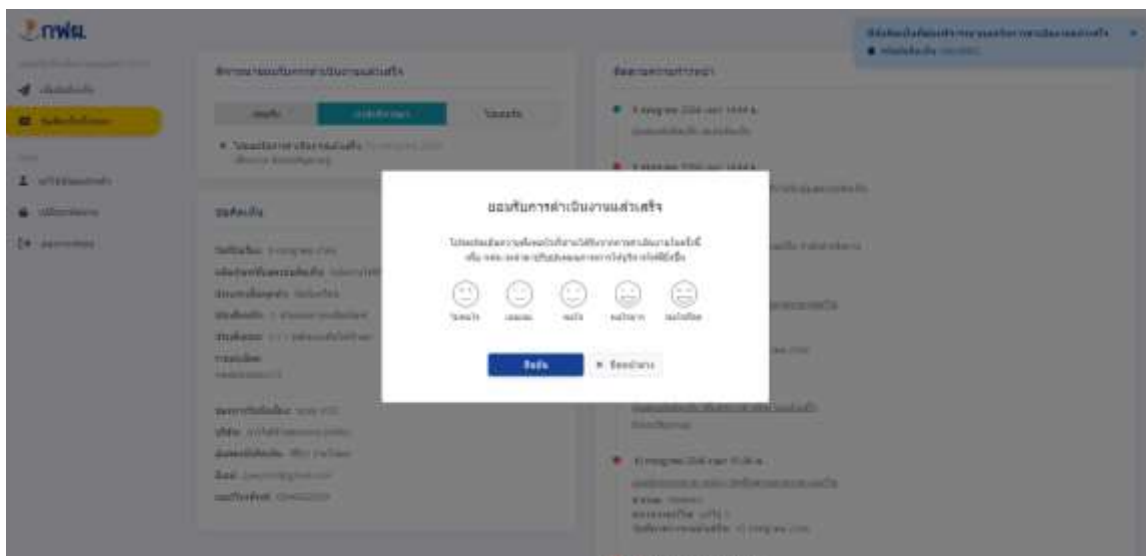
รูปที่ 5.2

5.3 เมื่อกดปุ่ม **ยอมรับ** จะปรากฏ pop up เพื่อให้ยืนยันการยอมรับการดำเนินงานแล้วเสร็จ เมื่อกด **ยืนยัน** รายการข้อคิดเห็นนี้จะส่งผล Alert ไปที่ Admin หน่วยงานเพื่อให้เปลี่ยนสถานะเป็นปิดงาน ดังรูป 5.3



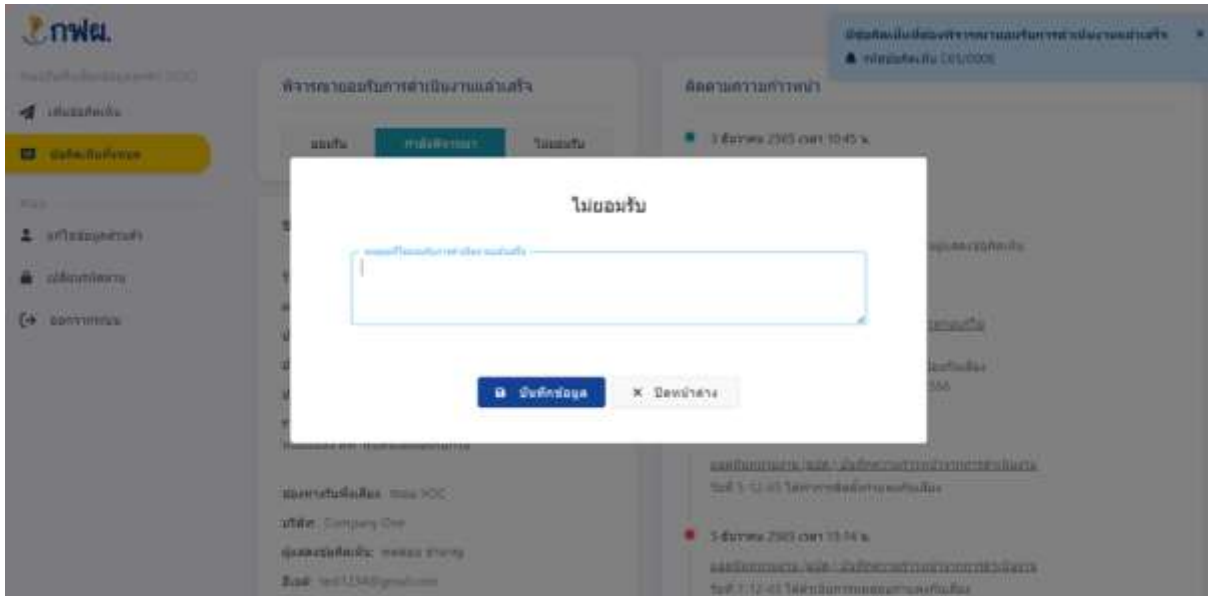
รูปที่ 5.3

5.4 เมื่อกดปุ่มยอมรับการดำเนินงานแล้วเสร็จ จะปรากฏหน้าจอ pop up ให้ประเมินความพึงพอใจของการดำเนินงานในครั้ง นี้ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่พอใจ เฉยเฉย พอใจ พอใจมาก พอใจที่สุด เพื่อให้ กฟผ. นำไปปรับปรุงการดำเนินงาน โดยกดเลือกระดับความพึงพอใจไปที่รูปได้เลย หลังจากนั้นกดปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อส่งผลประเมินความพึงพอใจ ดังรูป 5.4



รูปที่ 5.4

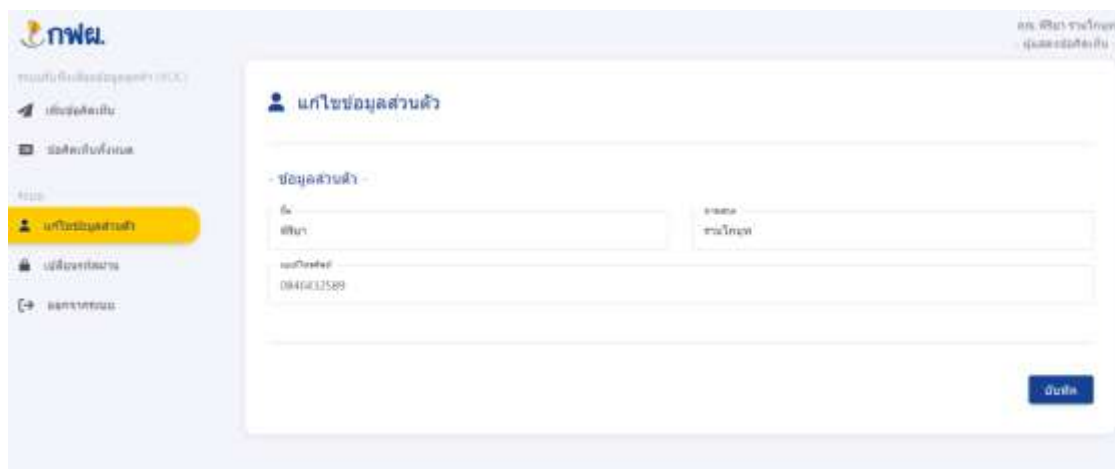
5.5 เมื่อกดปุ่ม **ไม่ยอมรับ** จากข้อ 5.2 จะปรากฏหน้าจอ pop up ให้กรอกเหตุผลที่ไม่ยอมรับ และกดปุ่มบันทึกข้อมูล เมื่อต้องการบันทึก และกดปุ่มปิดหน้าต่าง เมื่อไม่ต้องการบันทึกข้อมูล ดังรูป 5.5



รูปที่ 5.5

6. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว และการเปลี่ยน password

6.1 การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ลูกค้า/ผู้แจ้งสามารถแก้ไขชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อได้ โดยเข้าไปที่เมนูด้านซ้าย เลือกแก้ไขข้อมูลส่วนตัว และแก้ไขข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนแปลง หลังจากนั้นกดปุ่มบันทึก ดังรูป 6.1



รูปที่ 6.1

6.2 การเปลี่ยนรหัสผ่าน ลูกค้า/ผู้แจ้งสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ โดยเข้าไปที่เมนูด้านซ้าย เลือกเปลี่ยนรหัสผ่าน และใส่ รหัสผ่านเก่า รหัสผ่านใหม่ และยืนยันรหัสผ่านใหม่ ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง หลังจากนั้นกดปุ่มบันทึก ดังรูป 6.2

กฟผ. ระบบบริหารและปฏิบัติการ (MOU) คุณ ศศิมา ชานโคกสูง - ผู้ดูแลข้อมูลเห็น

เปลี่ยนรหัสผ่าน

- เปลี่ยนรหัสผ่าน -

ชื่อหน่วยงาน

รหัสผ่านใหม่

ยืนยันรหัสผ่านใหม่

บันทึก

รูปที่ 6.2

7. ออกจากระบบ

เมื่อต้องการออกจากระบบ เลือกเมนูออกจากระบบที่อยู่ด้านซ้ายมือ ดังรูป 7.1

กฟผ. ระบบบริหารและปฏิบัติการ (MOU) คุณ ศศิมา ชานโคกสูง - ผู้ดูแลข้อมูลเห็น

เพิ่มข้อคิดเห็น

- ประเภทผลิตภัณฑ์ -

ผลิตภัณฑ์

- รายละเอียดข้อคิดเห็น -

ประเภทสินค้า

ประเภทผลิตภัณฑ์

ประเภทสินค้า

รายละเอียด

รูปที่ 7.1