



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ  
  
(ลงชื่อ).....  
(นายสมภพ เต็งทับทิม)  
ร.ท. (ส)  
ตำแหน่ง.....  
20 ต.ค. 2558

A-WM-01

## คำนำ

กองสื่อสารองค์กรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามแผนปฏิบัติการสาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน กฟภ. สื่อมวลชน ผู้ใช้ไฟฟ้า ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กรตระหนักรู้และมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการกิจของ PEA รวมถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและ PEA เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

กองสื่อสารองค์กร  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
สาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ตุลาคม 2558

## สารบัญ

|                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------|------|
| 1. วัตถุประสงค์                                                | 1    |
| 2. ขอบเขต                                                      | 1    |
| 3. คำจำกัดความ                                                 | 1    |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                        | 2    |
| 5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)                  | 3    |
| 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                        | 4    |
| 7. มาตรฐานงาน                                                  | 5    |
| 8. ระบบติดตามประเมินผล                                         | 6    |
| 9. เอกสารอ้างอิง                                               | 7    |
| 10. แบบฟอร์มที่ใช้                                             | 7    |
| 11. ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | 7    |
| 12. ภาคผนวก                                                    | 8    |
| -ตัวอย่างแบบฟอร์ม                                              |      |
| -กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง                                 |      |
| -รายชื่อผู้จัดทำ                                               |      |

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ทำให้รับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอขอความเห็นชอบ ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ สรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

## 3. กำจำกัดความ

3.1 รับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความถึงเรื่องดังต่อไปนี้ ร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การกระทำละเมิดและร้องเรียนงานด้านบริการต่างๆ

3.2 สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

3.2.1 PEA Facebook [www.pea.co.th/facebook](http://www.pea.co.th/facebook)



3.2.2 PEA Twitter [www.pea.co.th/twitter](http://www.pea.co.th/twitter)



3.2.3 PEA Instagram [www.pea.co.th/instagram](http://www.pea.co.th/instagram)



#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร นักประชาสัมพันธ์ระดับ 10 และระดับ 9 ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

4.3 หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก นักประชาสัมพันธ์ระดับ 6 และนักบริหารงานทั่วไประดับ 6 แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่รวบรวมเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ จัดทำบันทึกแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริงและนำเสนอเพื่อพิจารณาตามลำดับ

## 5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

| ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้า<br>ทางสื่อสังคมออนไลน์ |                                                      | ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร                              |                                                 | ตัวชี้วัดของกระบวนการ :             |                        |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| ผู้ส่งมอบ/<br>กระบวนการ<br>ก่อนหน้า                         | ปัจจัยนำเข้า                                         | ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ                                       | ผลผลิต/ผลลัพธ์                                  | ลูกค้า/ผู้นำไปใช้<br>กระบวนการถัดไป | กรอบเวลา/<br>ตัวชี้วัด |
| Suppliers                                                   | Inputs                                               | Processes                                                    | Outputs                                         | Customers                           | Time/Indicators        |
| - ลูกค้า<br><br>- ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย                  | PEA Facebook<br><br>PEA Twitter<br><br>PEA Instagram | รับฟังเสียงลูกค้า<br>ทางสื่อสังคมออนไลน์                     |                                                 |                                     |                        |
|                                                             |                                                      | นำเรียนผู้บังคับบัญชา<br>ประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง<br>กสอ. | บันทึกแจ้งไปยัง กฟข.<br>เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               | 1 วัน                  |
|                                                             |                                                      | รวบรวมและจัดทำรายงาน<br>ข้อเท็จจริง<br>กสอ.                  | รายงานข้อเท็จจริงจาก<br>กฟข./กฟฟ.               | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               | 1-2 วัน                |
|                                                             |                                                      | นำเสนอขอความเห็นชอบ                                          | บันทึกรายงานข้อเท็จจริง                         | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               | 1 วัน                  |
|                                                             |                                                      | ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง<br>ทางสื่อสังคมออนไลน์<br>กสอ.          | ความต้องการและความ<br>คาดหวังของลูกค้า          | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               | 1 วัน                  |
|                                                             |                                                      | ติดตามและประเมินผล<br>กสอ.                                   | ฐานข้อมูลขององค์กร                              | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               | เดือนละ 1 ครั้ง        |

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผรูป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)
2. ผรูป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟช. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด
3. ผรูป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด
4. ผรูป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผรูป. คอบช. แจ้งข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
  - 4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผรูป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข
  - 4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผรูป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
5. ผรูป. กสอ. คอบช. แจ้งข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
6. ผรูป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
  - 6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน
  - 6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

## 7. มาตรฐานงาน

### 7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

| ขั้นตอน/กิจกรรม                                                                                                                                        | มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์<br>(PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)                                                                 | 1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์                                                                                    |
| 2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟช. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด                                    | 2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงาน และจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง<br>2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)                                         |
| 3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด                                                                                                         | 3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)                                     |
| 4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.บ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ | 4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา<br>4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)                                                   |
| 5. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์                                                                                                             | 5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่<br>5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)                                                                 |
| 6. การติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์                                                                                     | 6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์<br>6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เดือนละ 1 ครั้ง) |

## 7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

| รายการตรวจสอบติดตาม                           | ผู้ตรวจติดตาม                            | ผู้รับการตรวจติดตาม                              | กรอบเวลาในการประเมินผล |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|
| 1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) | 1. คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ กสอ. | 1. หผ.ฐป.<br>2. ขผ.ฐป.<br>3. นปส. 6<br>4. นบท. 6 | ปีละ 1 ครั้ง           |
| 2. มาตรฐานงาน                                 | 2. เลขานุการคณะทำงานฯ (นปส.9)            |                                                  |                        |
| 3. แบบฟอร์มที่ใช้                             |                                          |                                                  |                        |
| 4. ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูป           |                                          |                                                  |                        |
| 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม         |                                          |                                                  |                        |
| 6. อื่น ๆ<br>- ควบคุมภายใน<br>- SLA           |                                          |                                                  |                        |

## 9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 อนุมัติ พวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
- 9.2 บันทึกคณะทำงาน SEPA หมวด 3 รผก.(ภ3) ลว. 1 ก.ย. 2558 เห็นชอบผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี 2558

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

## 11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Photoshop รวมทั้งระบบ Upload ข้อมูลทาง Facebook Twitter และ Instagram

## ภาคผนวก

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

### บันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

วัน เดือน ปี

เลขที่ กสอ.(รูป)

เรียน .....

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ได้ภาพข่าว..... เมื่อวันที่.....  
รายละเอียดตามเอกสารแนบ นั้น

ในการนี้ กสอ. ขอความอนุเคราะห์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้  
กสอ. ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบลูกค้าทาง (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

( )

อก.สอ.

Capture ภาพและข้อความในสื่อสังคมออนไลน์  
(PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม  
รายงานผลการติดตามประเมินผล  
คู่มือการปฏิบัติงาน

## แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ..... ชื่อกระบวนการงาน .....

| รายการตรวจสอบ<br>และติดตาม                        | ผลการตรวจสอบ<br>และติดตาม | ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ<br>/การแก้ไขปรับปรุง |
|---------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|
| 1. ผังการไหลของ<br>กระบวนการ (Work Flow<br>Chart) |                           |                                            |
| 2. มาตรฐานงาน                                     |                           |                                            |
| 3. แบบฟอร์มที่ใช้                                 |                           |                                            |
| 4. ระบบ SAP/ ระบบ<br>Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป   |                           |                                            |
| 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผล<br>การตรวจติดตาม         |                           |                                            |
| 6. อื่นๆ<br>- ควบคุมภายใน<br>- SLA                |                           |                                            |

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ..... ผู้รับการตรวจติดตาม .....

( ..... ) ( ..... )

...../...../..... .....

A-ME-01

## กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

ผู้ว่าราชการ  
จังหวัด 1999  
วันที่ 7 พ.ค. 2558  
เวลา 13.52.4

ดำเนินการผู้ว่าการ  
การไฟฟ้า ภาค 3  
เลขที่รับ 1981  
วันที่ 6 พ.ค. 2558

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและตลาด  
ถึง ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและตลาด  
เลขที่ ๒๖1-๑3/๒7/2558 วันที่ 30 ธ.ค. 2558  
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รวณ (๒๖) ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและตลาด ข้อ ๓.๑ (๒) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อของถูกค่า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อไป และข้อ ๓.๒ (๒) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามบัญชี ผ.ร. ๒๕ ๒.๓ ๒๕๕๗ คณะกรรมการรับฟังเสียงของลูกค้า และคณะกรรมาธิการรับฟังเสียงของลูกค้าและตลาด โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผลกระทบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความถี่ของการร้องทุกข์ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ฝ่ายวางแผน (๒๖-๒๘), กฟผ. และทุกหน่วยงาน ใช้ในการวางแผนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์, แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝ่าย (๒๖-๒๘), ฝ่าย, กฟผ. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอให้ผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟผ.
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับระบบบริการ/ธุรกรรม

๒. ข้อมูล

๒.๑ คณะทำงาน SEPA ได้ทำการรวบรวมและใช้เสียงของลูกค้า จากผู้รับผลกระทบแต่ละช่องทาง และ ประชุมหารือ เพื่อสรุปความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า จากกระบวนการเสียงของลูกค้าจากหน่วยงานต่าง ๆ ของ PEA ในรูปแบบที่ได้นำเสนอไว้ทั้ง ๘ ช่องทาง ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลนิยามฉบับจากลูกค้า
- การสนทนากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

๒๖1-๑๓.๕

- การจัดการเชิงรุกของศูนย์บริการและองค์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๓๒๒๕ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ เรื่องตามลำดับความสำคัญ (รายการเรียงตามเลขการนับ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง อ้อมีความแตกต่างตามกลุ่มลูกค้า ๔ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๔ กลุ่ม ส่วนหนึ่งก็มีรายละเอียดพื้นฐานไม่แตกต่างจากนิยามมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีระดับปัจจัยย่อยที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kano Model เพิ่มขึ้น เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเสริมเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม ในความถี่และแจ้งเตือนค่า F1 ในอนาคต ดอนแจ้งสาเหตุและแนวทางการป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคารพต่อรับบริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมติ สมท. ส. ๒๕.๑.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ๒๖.๑๐-๒๖.๑. ผลิต, ก่อ, ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการตามข้อ ๓.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๘ การไฟฟ้าสุพรรณบุรี คิดเป็น ๘๑.๘๔% ของจำนวนการไฟฟ้าสุพรรณบุรีทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๗๐๘,๘๐๐ ราย คิดเป็น ๒๑.๕๓% ของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟช. นำร่อง ในเขตเทศบาล ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณา ดำเนินการ

### ๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้พิจารณาความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีความสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนากิจกรรม/ผลงาน/โครงการ เพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

| ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                              | กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก</li> <li>ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</li> <li>มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่</li> </ul>                                                                                                                                                                       | แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในระบบพัฒนาการไฟฟ้าที่ ๓๐๐,๐๐๐ เช่น คพส,คพม,คพช,คพค,คปจ เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ทุกกลุ่ม              | ฝ่าย กพช.                                                                                                                               |
| การลดรอบและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา                                                                                                                                                                                                                                                                            | การขยายผลการจัดเก็บใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติโดยใช้เอกสารใบใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice**                                                                                                                                                                                                                                                                                         | พาณิชย์/อุตสาหกรรม    | กพช.                                                                                                                                    |
| เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเดือนก่อนเจ่ายไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                       | การขยายสัดส่วน เรมแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ทุกกลุ่ม              | กพช.                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า กระจายใช้ไฟฟ้าผ่าน e-saler PEA Call Center</li> <li>มีช่องทางชำระค่าไฟฟ้าทางหลาย</li> <li>จุดให้บริการขอสำนักงาน กพช. เข้าถึงได้ง่าย</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch**</li> <li>FEA Shop**</li> <li>FEA Mobile Shop**</li> <li>ปรับปรุง Front Office*</li> <li>One Touch Service</li> <li>การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการลูกค้า***</li> </ul>                                                                                                | ทุกกลุ่ม              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่าย กพช.</li> <li>ฝ่าย กพช.</li> <li>ฝ่าย กพช.</li> <li>ฝ่าย กพช.</li> <li>ฝ่าย กพช.</li> </ul> |
| มีระบบคิว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Smart Queue & Smile Box **                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ทุกกลุ่ม              | กพช.                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มค่าไฟ, โบนัสคช</li> <li>แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม</li> <li>เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>สถานแจ้งสาเหตุการมีไฟฟ้าดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้***</li> <li>การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการลูกค้า***</li> </ul> | ทุกกลุ่ม              | ฝ่าย กพช. ฝ่าย กพช.                                                                                                                     |

หน้า ๙ จาก ๙

| ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ                                                                                                                                                                  | กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการใช้บริการต่างๆ</li> <li>ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง</li> <li>พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน</li> </ul> | จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีให้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงวิชาวจัดการปริมาณลูกค้าที่มีมาใช้บริการได้ลดกระบวนกร และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้นัก Customer Experience ที่ดี *** | ทุกกลุ่ม              | ฝ่าย                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในลักษณะชั่วคราว แบบ เข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด</li> <li>จัดตั้งมีเตอร์ AMR</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการ AMR</li> <li>โครงการ AM***</li> <li>พัฒนา Website /App โครงการ AMR ***</li> </ul>                                                                 | พาณิชย์/อุตสาหกรรม    | ฝ่าย                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย</li> <li>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ</li> <li>ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็ว</li> </ul>                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>สายเคฯ 166 Call Center</li> <li>E-One Portal***</li> <li>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**</li> </ul>                                                         | ทุกกลุ่ม              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่าย</li> <li>ฝ่าย</li> <li>ฝ่าย</li> </ul> |

#### หมายเหตุ

\* คือขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

\*\* บทบาทกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง แผนนโยบาย PLS

\*\*\* กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต่อเนื่องพัฒนา

#### ๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/บทวน/พิจารณา และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การนำสารสนเทศจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรขออนุมัติ ผอ. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อยกย่องและพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย , ฝ่าย , ฝ่าย (กค-กค) , กฟช. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดแผนงาน

หน้า ๔๖๕

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ผวส.(ภ๓-ภ๔) , ผสท., กฟช.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนาจากบริการต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๔.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

๔.๓ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ตามที่ระบุในตารางข้อ ๓ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ครอบคลุมความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ ของลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอดังกล่าว



(นายเชมรัตน์ ศาสตรวีริชา)

ผส.วส.(ภ๓)

เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑  
รับ ผวก.

เมื่อโปรดปรานตามข้อ ๔.๒ และ ๔.๓

๑. ข้อ ๔.๒ และ ๔.๓ ๑.๑ - ๑.๓ ต่อไป ๑.๔ - ๑.๕

จัดเป็นกรณีพิเศษ



(นายวิฑูรย์ บุษะการณจณ์)  
รพท.(ภ๓)

ผวส.(ภ๓) ๑๖/๑๒/๕๕

เรียน ทบทวน

เมื่อโปรดปรานตามข้อ ๔.๒ และ ๔.๓

ในส่วนนี้เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวิฑูรย์ บุษะการณจณ์)  
รพท.(ภ๓)

15 พ.ค. 2558

๑  
อนุมัติตามเสนอ



(นายสำเริง รุ่งจิรชนาภ)  
รพท.(ส) รักษาการแทน ผวก.

11 พ.ค. 2558

หน้า ๕ จาก ๕

เอกสารแนบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ประจำปี 2557

1. ความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า                                                                                                                                                                                                  | ความต้องการ                                                                 |                                                                                                                                |                                                                                                                                | ความคาดหวัง                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                              | ผลิตภัณฑ์                                                                   | บริการ                                                                                                                         | สนับสนุน                                                                                                                       | ผลิตภัณฑ์                                                                                                             | บริการ                                                                                                                                                                                                                                                            | สนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                          |
| บ้านอยู่อาศัย<br>ความต้องการ<br>ที่ฐานและ<br>ข้อได้เปรียบ<br>วิถีชีวิต<br>• ความปลอดภัย<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า | 1. ไฟฟ้า<br>2. ไฟฟ้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. มีไฟฟ้าใช้<br>ตลอดเวลา | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. ไฟฟ้า<br>2. ไฟฟ้า<br>3. ไฟฟ้า<br>4. ไฟฟ้า<br>5. ไฟฟ้า<br>6. ไฟฟ้า<br>7. ไฟฟ้า<br>8. ไฟฟ้า<br>9. ไฟฟ้า<br>10. ไฟฟ้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า<br>6. การบริการ<br>ลูกค้า<br>7. การบริการ<br>ลูกค้า<br>8. การบริการ<br>ลูกค้า<br>9. การบริการ<br>ลูกค้า<br>10. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า<br>6. การบริการ<br>ลูกค้า<br>7. การบริการ<br>ลูกค้า<br>8. การบริการ<br>ลูกค้า<br>9. การบริการ<br>ลูกค้า<br>10. การบริการ<br>ลูกค้า |
| หน่วยงาน<br>ความต้องการ<br>ที่ฐานและ<br>ข้อได้เปรียบ<br>วิถีชีวิต<br>• ความปลอดภัย<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>• ความสะดวก<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า      | 1. ไฟฟ้า<br>2. ไฟฟ้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. มีไฟฟ้าใช้<br>ตลอดเวลา | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. ไฟฟ้า<br>2. ไฟฟ้า<br>3. ไฟฟ้า<br>4. ไฟฟ้า<br>5. ไฟฟ้า<br>6. ไฟฟ้า<br>7. ไฟฟ้า<br>8. ไฟฟ้า<br>9. ไฟฟ้า<br>10. ไฟฟ้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า<br>6. การบริการ<br>ลูกค้า<br>7. การบริการ<br>ลูกค้า<br>8. การบริการ<br>ลูกค้า<br>9. การบริการ<br>ลูกค้า<br>10. การบริการ<br>ลูกค้า | 1. การบริการ<br>ลูกค้า<br>2. การบริการ<br>ลูกค้า<br>3. การบริการ<br>ลูกค้า<br>4. การบริการ<br>ลูกค้า<br>5. การบริการ<br>ลูกค้า<br>6. การบริการ<br>ลูกค้า<br>7. การบริการ<br>ลูกค้า<br>8. การบริการ<br>ลูกค้า<br>9. การบริการ<br>ลูกค้า<br>10. การบริการ<br>ลูกค้า |



เอกสารแนบ 1 หน้า 3

| กลุ่มลูกค้า              | ความต้องการ                                                                                                                      |                                                                                                          |                                                                                                          | ความคาดหวัง                                                                                              |                                                                                                          |                                                                                                          |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | ผลิตภัณฑ์                                                                                                                        | บริการ                                                                                                   | สนับสนุน                                                                                                 | ผลิตภัณฑ์                                                                                                | บริการ                                                                                                   | สนับสนุน                                                                                                 |
| ลูกค้าทั่วไป<br>(ทั่วไป) | 1. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า<br>2. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า<br>3. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า | 1. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>2. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>3. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 1. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>2. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>3. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 1. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>2. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>3. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 1. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>2. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>3. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 1. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>2. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>3. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน |
|                          | 4. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า<br>5. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า<br>6. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า | 4. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>5. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>6. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 4. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>5. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>6. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 4. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>5. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>6. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 4. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>5. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>6. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน | 4. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>5. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน<br>6. บริการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน |

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

| กลุ่มลูกค้า                                                                               | ความต้องการ                                                                      |                                                                                             |                                                                                             | ความคาดหวัง                                                                                 |                                                                                             |                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | ผลิตภัณฑ์                                                                        | บริการ                                                                                      | สนับสนุน                                                                                    | ผลิตภัณฑ์                                                                                   | บริการ                                                                                      | สนับสนุน                                                                                    |
| <b>บ้าน</b><br>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของครัวเรือน<br>* ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ | 1. ไฟฟ้าฟรี<br>2. ไฟฟ้าฟรี<br>3. ค่าไฟฟ้าฟรี<br>4. ค่าไฟฟ้าฟรี<br>5. ค่าไฟฟ้าฟรี | 1. ค่าบริการฟรี<br>2. ค่าบริการฟรี<br>3. ค่าบริการฟรี<br>4. ค่าบริการฟรี<br>5. ค่าบริการฟรี | 1. ค่าบริการฟรี<br>2. ค่าบริการฟรี<br>3. ค่าบริการฟรี<br>4. ค่าบริการฟรี<br>5. ค่าบริการฟรี | 1. ค่าบริการฟรี<br>2. ค่าบริการฟรี<br>3. ค่าบริการฟรี<br>4. ค่าบริการฟรี<br>5. ค่าบริการฟรี | 1. ค่าบริการฟรี<br>2. ค่าบริการฟรี<br>3. ค่าบริการฟรี<br>4. ค่าบริการฟรี<br>5. ค่าบริการฟรี | 1. ค่าบริการฟรี<br>2. ค่าบริการฟรี<br>3. ค่าบริการฟรี<br>4. ค่าบริการฟรี<br>5. ค่าบริการฟรี |

หมายเหตุ \* ความต้องการที่เปลี่ยนจากค่าไฟฟ้าในปี 2557

\*\* ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

| กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ                                                           |                                                                     |                                                                     | ความไม่พึงพอใจ                                                      |                                                                     |                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|             | ผลิตภัณฑ์                                                             | บริการ                                                              | สนับสนุน                                                            | ผลิตภัณฑ์                                                           | บริการ                                                              | สนับสนุน                                                            |
| บ้านลูกค้า  | <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>ผลิตภัณฑ์ใหม่</p> <p>คุณภาพสินค้า</p> <p>ราคา</p> | <p>บริการ</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> | <p>บริการ</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> | <p>บริการ</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> | <p>บริการ</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> | <p>บริการ</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> <p>บริการใหม่</p> |

1998-1999

[illegible]



เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความถี่ในการขึ้นตอนสนธิ แยกตามกลุ่มลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า   | ความถี่                                |        |          | ข้อเสนอแนะ         |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------|--------|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | ผลิตภัณฑ์                              | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์          | บริการ                                                                                                                                                                 | สนับสนุน                                                                                                                                                                         |
| บ้านอยู่อาศัย | ความถี่ในการให้บริการ (ตามข้อ 108-109) |        |          | ผลิตภัณฑ์<br>ไฟฟ้า | 1. บริการดูแล<br>ด้าน<br>ไฟฟ้า<br>2. บริการตรวจ<br>เช็ค<br>ระบบไฟฟ้า<br>3. บริการ<br>ติดตั้ง<br>อุปกรณ์<br>ไฟฟ้า<br>4. บริการ<br>ซ่อมแซม<br>ระบบไฟฟ้า<br>ภายใน<br>บ้าน | 1. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>3. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>4. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า |
| พาณิชย์       | ความถี่ในการให้บริการ (ตามข้อ 108-109) |        |          | ผลิตภัณฑ์<br>ไฟฟ้า | 1. บริการดูแล<br>ด้าน<br>ไฟฟ้า<br>2. บริการตรวจ<br>เช็ค<br>ระบบไฟฟ้า<br>3. บริการ<br>ติดตั้ง<br>อุปกรณ์<br>ไฟฟ้า<br>4. บริการ<br>ซ่อมแซม<br>ระบบไฟฟ้า<br>ภายใน<br>บ้าน | 1. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>3. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>4. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า |
| อุตสาหกรรม    | ความถี่ในการให้บริการ (ตามข้อ 108-109) |        |          | ผลิตภัณฑ์<br>ไฟฟ้า | 1. บริการดูแล<br>ด้าน<br>ไฟฟ้า<br>2. บริการตรวจ<br>เช็ค<br>ระบบไฟฟ้า<br>3. บริการ<br>ติดตั้ง<br>อุปกรณ์<br>ไฟฟ้า<br>4. บริการ<br>ซ่อมแซม<br>ระบบไฟฟ้า<br>ภายใน<br>บ้าน | 1. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>3. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>4. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า |
| อื่นๆ         | ความถี่ในการให้บริการ (ตามข้อ 108-109) |        |          | ผลิตภัณฑ์<br>ไฟฟ้า | 1. บริการดูแล<br>ด้าน<br>ไฟฟ้า<br>2. บริการตรวจ<br>เช็ค<br>ระบบไฟฟ้า<br>3. บริการ<br>ติดตั้ง<br>อุปกรณ์<br>ไฟฟ้า<br>4. บริการ<br>ซ่อมแซม<br>ระบบไฟฟ้า<br>ภายใน<br>บ้าน | 1. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>3. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า<br>4. จัดทำ<br>คู่มือ<br>การ<br>ใช้<br>ไฟฟ้า |

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้า

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้และสนับสนุนการให้บริการของลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## บันทึก

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรภ. (ภ๓)  
เลขที่ พ. ๖ (๓๓) ๑๖๑๕ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๘  
เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘  
อ้างถึง

เรียน สรภ. (ภ๓) : ประธานคณะกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง  
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจนำระบบการประเมินคุณภาพ  
รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มาใช้เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรอย่าง  
เป็นทางการ ซึ่ง PEA ได้นำระบบ SEPA มาใช้ในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ เป็น  
ต้นมา

๑.๒ ตามระบบ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนกระบวนการรับ  
ฟังเสียงลูกค้า ทุกๆ ปี เพื่อความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ การถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ และการพัฒนาองค์กรอย่าง  
ต่อเนื่อง เพื่อยกระดับสู่ระดับเป้าหมายที่ PEA กำหนดไว้

### ๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและ  
ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการ  
เสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝ่าย ก. ฝ่าย (ภ๓-ภ๔) ฝ่าย กฟช. ฝ่าย กฟท. ฝ่าย กฟผ.  
ฝ่าย กฟน. ฝ่าย กฟภ. ฝ่าย กฟอ. ฝ่าย กฟล. ฝ่าย กฟห. ฝ่าย กฟค. ฝ่าย กฟส. ฝ่าย กฟอ. ฝ่าย กฟล. ฝ่าย กฟห. ฝ่าย กฟค. ฝ่าย กฟส.  
เมื่อวันที่ ๓๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กฟภ. ตามบันทึกที่ กพร.(ภ๓) ๓๔๘/๒๕๕๘ สว. ๗ ก.ค.  
๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ฝ่าย (ภ๓) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กพร.(ภ๓) ๔๕๖/๒๕๕๘ สว.  
๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับ  
กรอบเวลาและดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้ทันกับ  
กระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมถึงขั้นตอนในการ  
ทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของ  
ลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดระยะเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละรายการ  
เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขึ้นขั้นตอนการพิจารณาคำแนะนำการตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
ที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันเวลาที่ ดังรูปที่ ๓.๓ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้  
ความถี่ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kanon's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งระยะ  
ห่างลำดับความสำคัญจะบ่งชี้ถึงความถี่/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และ  
ลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงานโครงการที่สื่อ

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังคงครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างกันระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ตามความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒)-๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๒ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ
- พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA

Page ๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๓ ก(๓) - ๓ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ใต้ ผปส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผพช. กำหนด
- ช่องทางการประสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผสส. เป็น ผวอ.(ก๓-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ผสส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผวอ. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๒ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผวอ.(ก๓-๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นขอทบทวนจาก บริษัท หรือ คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิภาพ ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่แข่ง หรือ Best Practices เพื่อนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

### ๓. ขั้วพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หน่วยงานการไฟฟ้าภาค ๑, ๔, ผวอ. ผสท. ผสท. ผวส. ผสส. ผวช. ผวอ. ผนอ. และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๗

- ๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓
- ๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนารอบด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ผว. ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ (โดยทำบันทึกที่ ผวอ.(ก๓) ๑๔๓๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๕ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๑ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๑
- ๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณ



(นายเจมส์ คีตทรัพย์)

อ.น.๓

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

- วัฒนธรรมา ๒๕๖๐

- วัฒนธรรมา ๒๕๖๐



๑๓๕๕๕

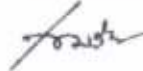
(นายสุวิทย์ ชูธรรมการ)

รพ. (ก๓)

ค. น. ค. (อ.ท.) - ๑๖๕๕/๒๕๕๘

เว็บบท

เพื่อใช้/ส่งเสริมการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายเจมส์ คีตทรัพย์)

อ.น.๓

เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด 3



๕

เอกสารแนบ ๒

ตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังขององค์กรลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า                                                                                                                                                                                                               | ความต้องการ                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                           | ผลิตภัณฑ์                                                                                                           | บริการ                                                                                                                                                                                                 | สนับสนุน                                                                                                                                                                        | ผลิตภัณฑ์                                                                                                                                                                       | บริการ                                                                                                                                                                        | สนับสนุน                                                                                                                                                  |
| <p>บ้านอยู่อาศัย</p> <p>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <p>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย</p> <p>• ไม่ใช้เครื่องใช้จากโรงงานครัวเรือน ไม่ใช้โรงรถ</p> <p>• ก๊าซใน โถแก๊สมีปริมาณการใช้ไม่ปกติ และในฤดูร้อน</p> | <p>1. ไฟไม่ดับ</p> <p>2. ไฟไม่ชด</p> <p>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</p> <p>4. มีไฟฟ้าใช้ครบทุกพื้นที่ใน</p> | <p>1. การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้ามีความรวดเร็ว</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. การติดตั้งอุปกรณ์การไฟฟ้ามีความปลอดภัย</p> <p>4. ค่าบริการไม่แพง</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร</p> <p>2. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. มีระบบไฟฟ้า</p> <p>2. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> |
| <p>หน่วยงานราชการ</p> <p>ความต้องการไฟฟ้าปริมาณมาก</p> <p>• ใช้เครื่องใช้จากโรงงานครัวเรือน ไม่ใช้โรงรถ</p> <p>• ก๊าซใน โถแก๊สมีปริมาณการใช้ไม่ปกติ และในฤดูร้อน</p>                                                      | <p>1. ไฟไม่ดับ</p> <p>2. ไฟไม่ชด</p> <p>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</p> <p>4. มีไฟฟ้าใช้ครบทุกพื้นที่ใน</p> | <p>1. การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้ามีความรวดเร็ว</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. การติดตั้งอุปกรณ์การไฟฟ้ามีความปลอดภัย</p> <p>4. ค่าบริการไม่แพง</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า</p> <p>2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร</p> <p>2. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> | <p>1. มีระบบไฟฟ้า</p> <p>2. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>3. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>4. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> <p>5. ค่าบริการมีความคุ้มค่า</p> |

๖

| กลุ่มงาน/พื้นที่                                                                                                                                                                                                            | ความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             | ผลสัมฤทธิ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | บริการ                                                                                                                                                                                       | สนับสนุน                                                                                                                                                                                     | ผลสัมฤทธิ์                                                                                                                                                                                   | บริการ                                                                                                                                                                                       | สนับสนุน                                                                                                                                                                                     |
| <p>กลุ่มงาน<br/>ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้าส่วน<br/>ภูมิภาค II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>• ความมั่นคง<br/>ไฟฟ้าบริการ<br/>ทุก อำเภอ</p> <p>• ใต้พื้นที่<br/>ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้า<br/>ส่วนภูมิภาค<br/>อำเภอ II<br/>ใต้พื้นที่</p> | <p>1. มีความพึงพอใจ<br/>การไฟฟ้าส่วน<br/>ภูมิภาค II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. การไฟฟ้าส่วน<br/>ภูมิภาค II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>6. ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้า<br/>ส่วนภูมิภาค<br/>อำเภอ II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>7. ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้า<br/>ส่วนภูมิภาค<br/>อำเภอ II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>8. ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้า<br/>ส่วนภูมิภาค<br/>อำเภอ II<br/>ใต้พื้นที่</p> <p>9. ความมั่นคง<br/>การไฟฟ้า<br/>ส่วนภูมิภาค<br/>อำเภอ II<br/>ใต้พื้นที่</p> | <p>1. ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. ใต้พื้นที่</p> <p>6. ใต้พื้นที่</p> <p>7. ใต้พื้นที่</p> <p>8. ใต้พื้นที่</p> <p>9. ใต้พื้นที่</p> | <p>1. ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. ใต้พื้นที่</p> <p>6. ใต้พื้นที่</p> <p>7. ใต้พื้นที่</p> <p>8. ใต้พื้นที่</p> <p>9. ใต้พื้นที่</p> | <p>1. ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. ใต้พื้นที่</p> <p>6. ใต้พื้นที่</p> <p>7. ใต้พื้นที่</p> <p>8. ใต้พื้นที่</p> <p>9. ใต้พื้นที่</p> | <p>1. ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. ใต้พื้นที่</p> <p>6. ใต้พื้นที่</p> <p>7. ใต้พื้นที่</p> <p>8. ใต้พื้นที่</p> <p>9. ใต้พื้นที่</p> | <p>1. ใต้พื้นที่</p> <p>2. ใต้พื้นที่</p> <p>3. ใต้พื้นที่</p> <p>4. ใต้พื้นที่</p> <p>5. ใต้พื้นที่</p> <p>6. ใต้พื้นที่</p> <p>7. ใต้พื้นที่</p> <p>8. ใต้พื้นที่</p> <p>9. ใต้พื้นที่</p> |

๒

| กลุ่มงาน                                                                              | ความดีความชอบ                                                         |                                                                                                                                             |                                                             | ความเสียหาย                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | ประวัติงาน                                                            | บริการ                                                                                                                                      | สนับสนุน                                                    | หลักเกณฑ์                                                                                                                                                                                                                                                                       | บริการ             | สนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                       |                                                                       |                                                                                                                                             |                                                             | 6. มีระบบไฟฟ้า<br>เพื่อลดการ<br>จ่ายค่าใช้สอย<br>ของอาคารใน<br>อนาคต<br>7. ปรับปรุงระบบ<br>ไฟฟ้าและสาย<br>สื่อสารให้เป็น<br>ระเบียบ<br>เรียบร้อย<br>8. ใช้ความรู้<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ มี<br>มาตรฐาน<br>ทันยุค<br>สมัย รวบรวม<br>ข้อมูล ในการ<br>ปฏิบัติงานการ<br>ไฟฟ้า<br> |                    | 9. สนับสนุนการให้<br>ความรู้/วิธี<br>การปฏิบัติงาน<br>ตามหลักการ<br>การอนุรักษ์<br>พลังงานในโรงงาน<br>อุตสาหกรรม เช่น<br>การประหยัด<br>พลังงาน การใช้<br>เครื่องใช้<br>ไฟฟ้า เป็นต้น<br>10. เข้าร่วมงาน<br>ให้ความรู้ใน<br>กิจกรรมต่างๆ ที่<br>ภาครัฐจัดขึ้น<br>11. เข้าร่วม<br>รวมกับหน่วยงาน<br>ภาครัฐและภาค<br>ธุรกิจร่วมคิด<br>ค้นคว้า<br>12. ผลงานการ<br>ปรับปรุงด้าน<br> |
| 1. ความดีความ<br>ชอบที่สถาน<br>ที่ปฏิบัติงาน<br>ได้เกิด<br>• ความดีความ<br>ชอบที่<br> | 1. ไฟฟ้า<br>2. ไฟฟ้า<br>3. ระบบไฟฟ้า<br>มาตรฐาน มีความ<br>ปลอดภัย<br> | 1. การลดต้นทุน<br>โดยการใช้ไฟฟ้า<br>ความถี่สูง<br>2. มีการจัดตั้ง<br>กลุ่มอนุรักษ์<br>3. ความดีความ<br>ชอบที่<br>4. มีการใช้<br>ความรู้<br> | 1. ด้านความ<br>ปลอดภัย<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. ปัญหา<br> | 1. ด้านความ<br>ปลอดภัย<br>ในการใช้<br>ไฟฟ้า<br>2. ปัญหา<br>                                                                                                                                                                                                                     | 1. เจ้าหน้าที่<br> | 1. มีระบบ<br>2. มี<br>3. มี<br>4. มี<br>5. มี<br>6. มี<br>7. มี<br>8. มี<br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

๘

เอกสารแนบ ๓

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า

| ประเด็นความต้องการ/ความ<br>คาดหวัง ที่มีความสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                             | กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กลุ่มลูกค้าที่<br>ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ไร้พรมแดน/ไร้เขต</li> <li>• ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</li> <li>• มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่</li> </ul>                                                                                                                                                      | แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น สทก,คทก,คสรท,คทล,คปท เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ทุกกลุ่ม                  | ฝ่าย กฟช.                                                                                                                                     |
| การขยายและเชื่อมโยงโครงข่ายไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                         | การขยายและเชื่อมโยงโครงข่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องกับแผน "ดูถูกค่า ผ่านนวัตกรรม Smart Insource"                                                                                                                                                                                                                                                                                             | พาณิชย์/<br>อุตสาหกรรม    | กฟช.                                                                                                                                          |
| เพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                           | การขยายสัดส่วนการแจ้งเหตุไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ทุกกลุ่ม                  | กฟช.                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางบริการผ่านเว็บไซต์, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center</li> <li>• มีช่องทางบริการผ่านโซเชียลมีเดีย</li> <li>• จุดให้บริการอย่างสำนักงาน กฟช. เข้าถึงได้ง่าย</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch**</li> <li>• PEA Shop**</li> <li>• PEA Mobile Shop**</li> <li>• ป้ายประตู Front Office*</li> <li>• One Touch Service</li> <li>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***</li> </ul>                                                                                    | ทุกกลุ่ม                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝ่าย ก(3)</li> <li>• กฟช.</li> <li>• กฟช.</li> <li>• กฟช.</li> <li>• กฟช.</li> <li>• ฝ่าย</li> </ul> |
| มีระบบคิว                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Smart Queue & Smile Box **                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ทุกกลุ่ม                  | ฝ่าย                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• วิศวกรและเจ้าหน้าที่มีความรู้ในสาขา</li> <li>• แผนนำและชี้แจงข้อเท็จจริงในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือข้อเสนองบประมาณการไฟฟ้าที่เหมาะสม</li> <li>• เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>• ระบบแจ้งทางเหตุการณ์ได้แบบเรียลไทม์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุนและบริการอื่นๆ จะบูรณาการกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้***</li> <li>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***</li> </ul> | ทุกกลุ่ม                  | ฝ่าย, ฝ่าย, ฝ่าย                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>• เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>• ความรวดเร็วในการตอบสนอง</li> </ul>                                                                                            | จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้เหมาะสม และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***                                                                                                                                                                                        | ทุกกลุ่ม                  | ฝ่าย                                                                                                                                          |

| ประเด็นความต้องการ/ความ<br>สำคัญ ที่มีส่วนสำคัญ                                                                                                                                                                 | กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ                                                                                                                 | กลุ่มลูกค้าที่<br>ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การขอใช้บริการต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และ ให้อิทธิพลที่ดี</li> <li>• พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน</li> </ul> |                                                                                                                                                 |                           |                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำหรือถอดกิจกรรมการใช้ไฟฟ้า ในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย ทำคะแนนแบบรวมทางการใช้ไฟฟ้าประจำปี</li> <li>• คิดค้นมีเดีย AMR</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ AMR</li> <li>• โครงการ AMI***</li> <li>• พัฒนา Website /App, โครงการ AMR ***</li> </ul>        | พาณิชย์<br>อุตสาหกรรม     | เนบ.ป.                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่องทางร้องเรียนติดต่อฝ่าย</li> <li>• เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดูภาพ และเดินไปช่วยแก้ไข</li> <li>• ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1129 PEA Call Center</li> <li>• E-One Portal***</li> <li>• กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**</li> </ul> | ทุกกลุ่ม                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปวช.</li> <li>• ปวศ.</li> <li>• ผอ.</li> </ul> |

หมายเหตุ

\* ต้องขยายขอบเขตเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

\*\* บทบาท/กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความสำคัญ และนโยบาย PEA

\*\*\* กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

[illegible]

กระบวนการงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

หมายเหตุ: (1) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าปัจจุบัน, (2) หมายถึง การรวบรวม VOC ของอดีตลูกค้า,  
(3) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าคู่แข่ง, (4) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าในอนาคต

กระบวนการงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

## ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์