

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร

(Document based)

ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร

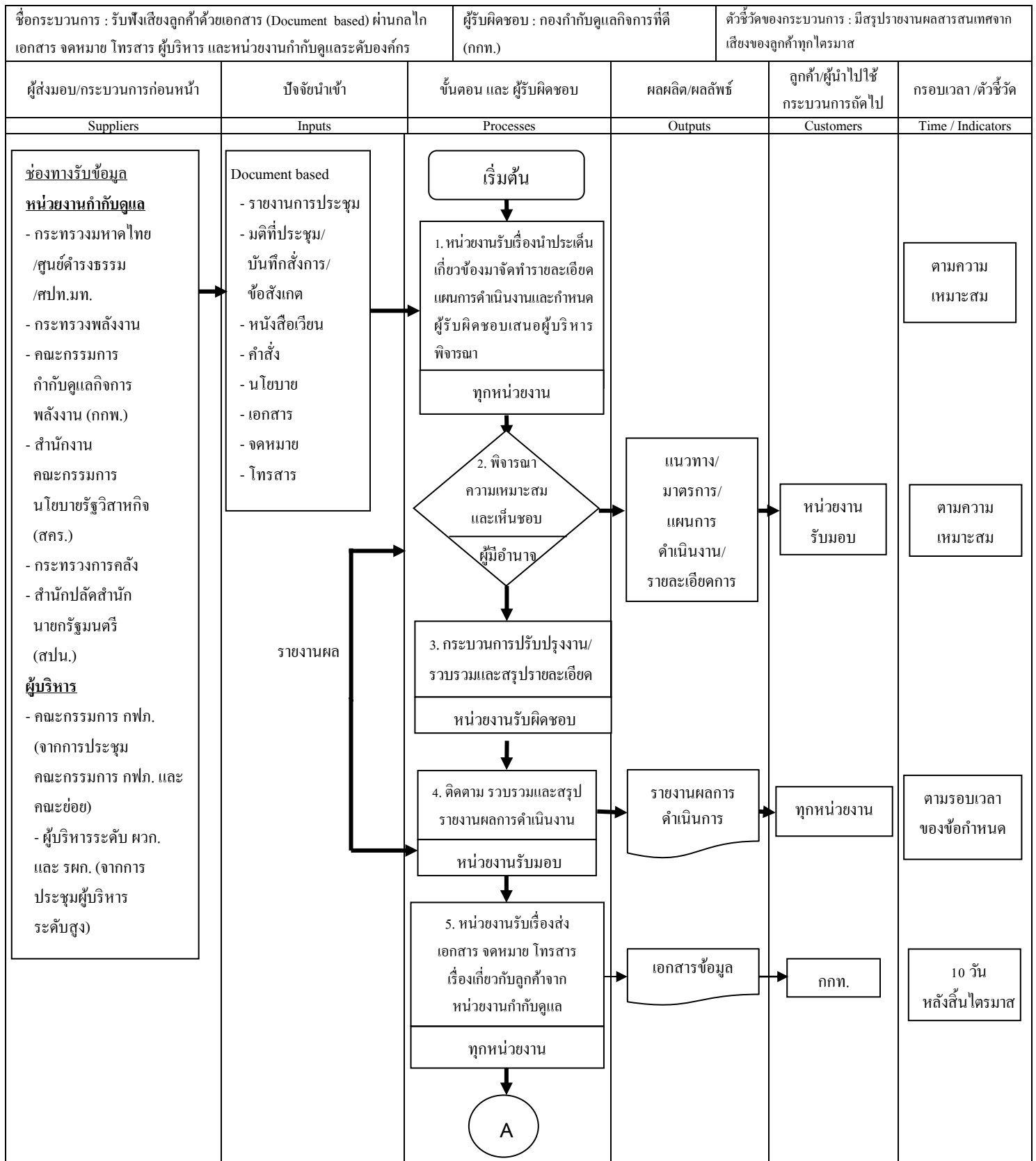
ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร)



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ชื่อกระบวนการ : การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดสำหรับตลาดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.)		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีสรุปรายงานผลสารสนเทศ จากเสียงของลูกค้า ทุกไตรมาส	
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
			- ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ ฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รายงานสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานผลการทบทวนกระบวนการ	กกท. คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 - คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า - คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส รายไตรมาส ร.ก.

หมายเหตุ : กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร เริ่มที่ขั้นตอน 5 – 9

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เป็นการรวบรวมรายงานการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ กฟภ. ต่อไป โดยมีการดำเนินการดังนี้

6.1 หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา

หน่วยงาน กฟภ. ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ซึ่งเป็นเสียงของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล โดยกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) ได้แก่

6.1.1 บันทึกการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/สปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพน.) ถึง กฟภ. โดยตรง

6.1.2 ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุม ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล

6.1.3 มติที่ประชุมของคณะกรรมการ กฟภ.

6.1.4 นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

6.2 พิจารณาความเหมาะสมและเห็นชอบ

เมื่อหน่วยงาน กฟภ. รับเรื่องแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป

6.3 กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้มีการปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งรวบรวมและสรุปรายละเอียด

6.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ตามรอบเวลาของข้อกำหนดนั้น ๆ

6.5 หน่วยงานที่รับเรื่องส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า

หน่วยงาน กฟภ. ทุกหน่วยงานรับเรื่องซึ่งเป็นเสียงของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) โดยการรับข้อมูล เอกสาร จดหมาย โทรสาร (Document based) เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ส่งเอกสารข้อมูลฯ ให้ กกท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.6 พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า

กกท. พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า แบ่งเป็น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ

6.7 บันทึกลงฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

กกท. นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าบันทึกลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 และฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ไตรมาสละ 1 ครั้ง

6.8 สรุปข้อมูลสารสนเทศ

กกท. สรุปรายงานสารสนเทศเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 นำเสนอคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง

6.9 ประเมินและทบทวนกระบวนการ

กกท. ประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

7. มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุม หรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
2. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา กำหนดแนวทาง/มาตรการ/แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุม หรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
3. กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวม และสรุปรายละเอียด	ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุม หรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้
4. ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน	ตามรอบเวลาที่กำหนด
5. หน่วยงานที่รับเรื่องส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร (Document based) เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า	10 วันหลังสิ้นไตรมาส

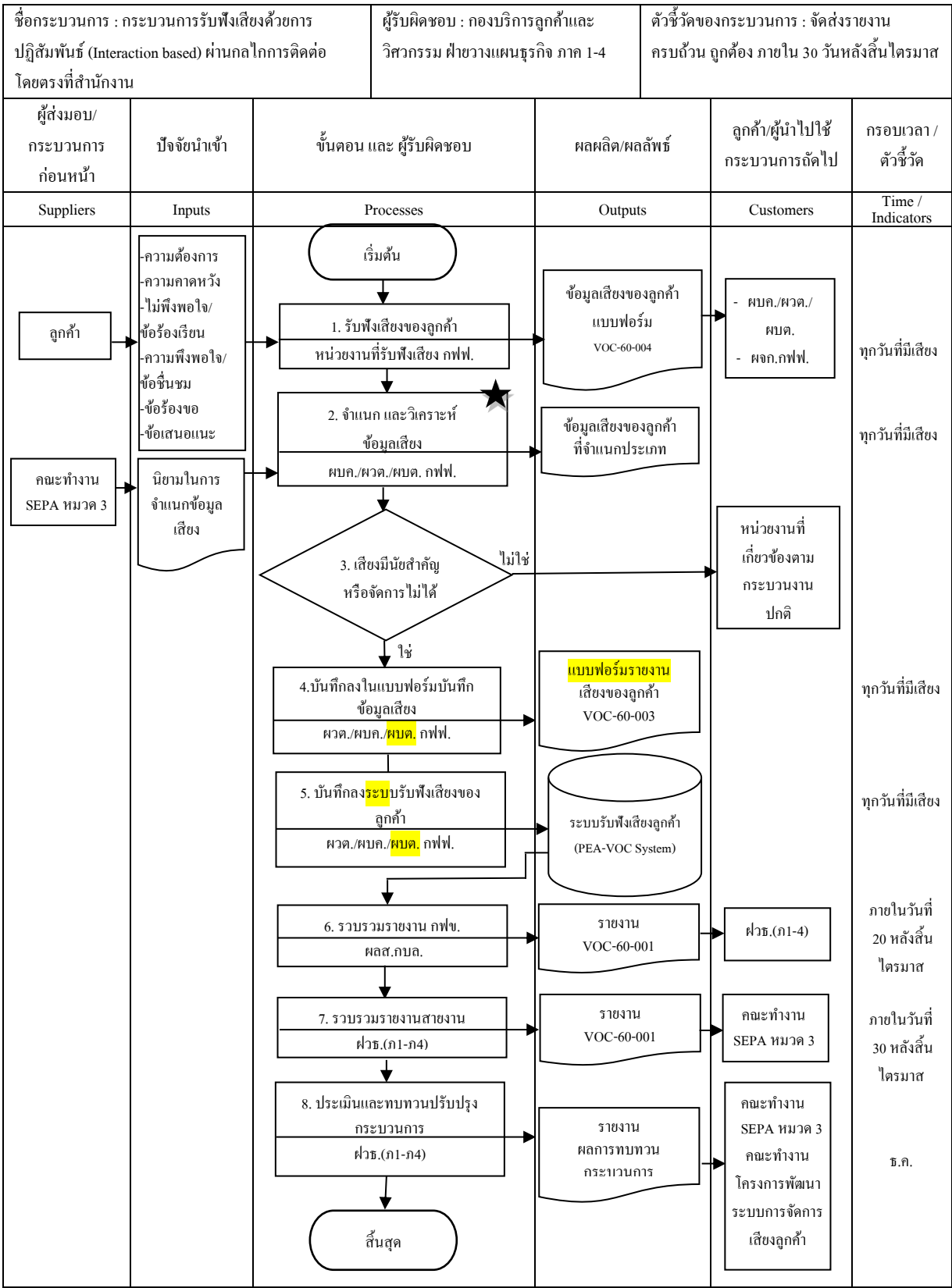
วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์
(Interaction based)
ผ่านกลไกการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2-00002 1000020000000000

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดยการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน

| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้า

หน่วยงานที่เป็นจุดให้บริการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-004 ส่งให้ แผนก ผวด./ผบค./ผบต กฟฟ. และ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง

ผวด./ผบค./ผบต กฟฟ. จำแนกและวิเคราะห์ประเภทของเสียง ดังนี้ กลุ่มลูกค้า พื้นที่ จ่ายไฟ ประเภทของเสียง (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ) สรุปประเด็นของเสียง

6.3 พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้

ผวด./ผบค./ผบต กฟฟ. พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ถ้าไม่มี นัยสำคัญ ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการปกติ กรณีเสียงมีนัยสำคัญหรือจัดการ ไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6.4

6.4 บันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง

ผวด./ผบค./ผบต กฟฟ. บันทึกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003

6.5 บันทึกข้อมูลเสียงลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ผวด./ผบค./ผบต. บันทึกเสียงจากแบบฟอร์ม VOC-60-003 ลงในฐานข้อมูลระบบรับ ฟังเสียงของลูกค้า ทุกวันที่ได้รับข้อมูล

6.6 รวบรวมรายงาน กฟข.

ผลส. กบส. รวบรวมข้อมูลเสียงจากฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และจัดทำ รายงาน VOC-60-001 ส่ง ผวธ.(ก1-ก4) ภายในวันที่ 20 หลังสิ้นไตรมาส

6.7 รวบรวมรายงาน สายงาน

ผวธ.(ก1-ก4) รวบรวมข้อมูลจาก กฟข. จัดทำรายงาน VOC-60-001 ส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส

6.8 ประเมินผลและทบทวนปรับปรุงกระบวนการ

ผวธ.(ก1-ก4) และคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า ประเมินผล และทบทวนกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

กระบวนการรับฟังเสียงด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดยการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ
สื่อสังคมออนไลน์

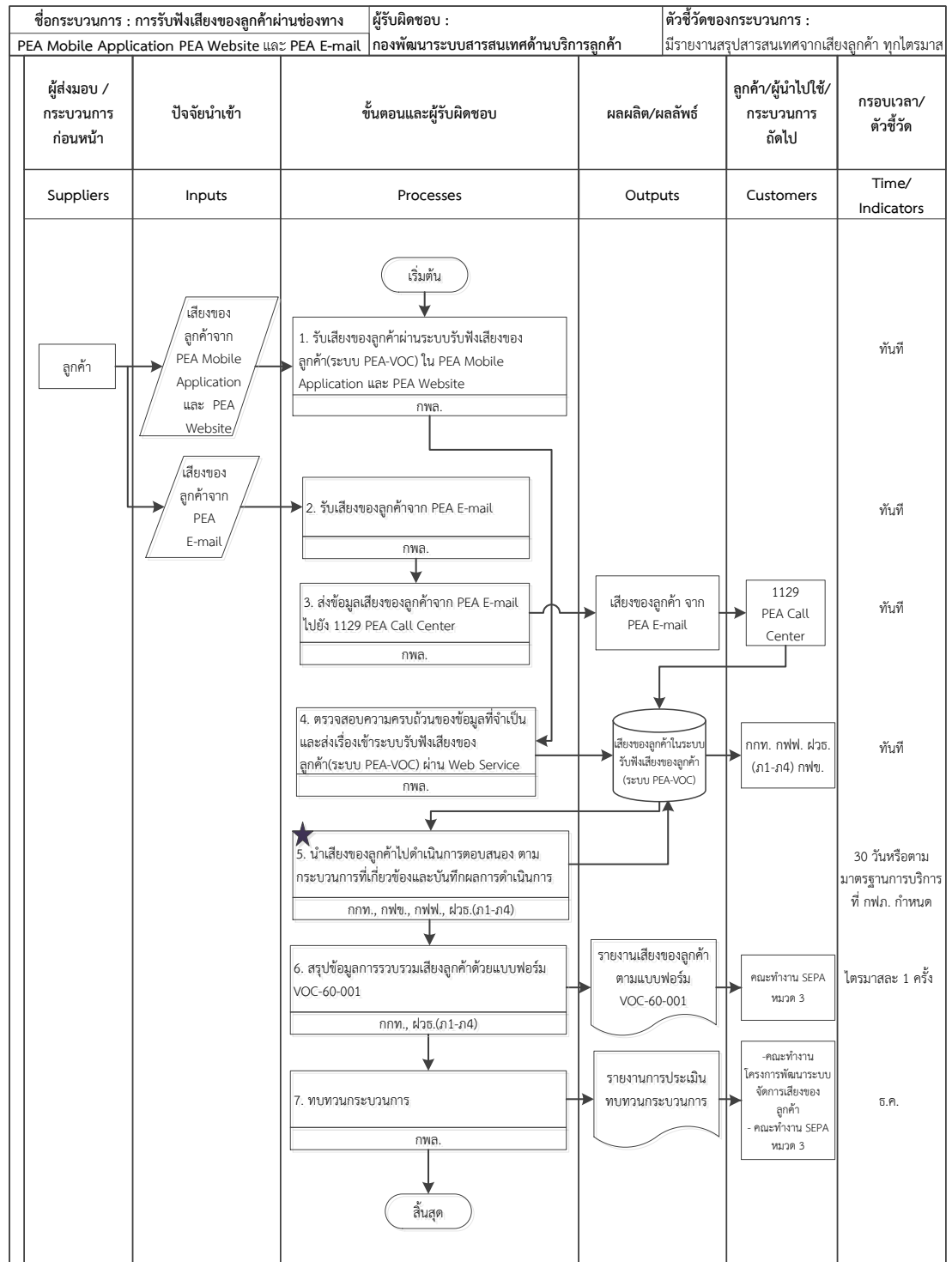
(Mass Media and Social Network based)

ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทาง PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ในเรื่องของการร้องเรียนงานบริการแนะนำ/ขึ้นชม /แจ้งเบาะแส เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรวบรวมความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ จากข้อมูลที่ถูกคัดค้านช่องทาง PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อไป โดยมีขั้นตอนดังนี้

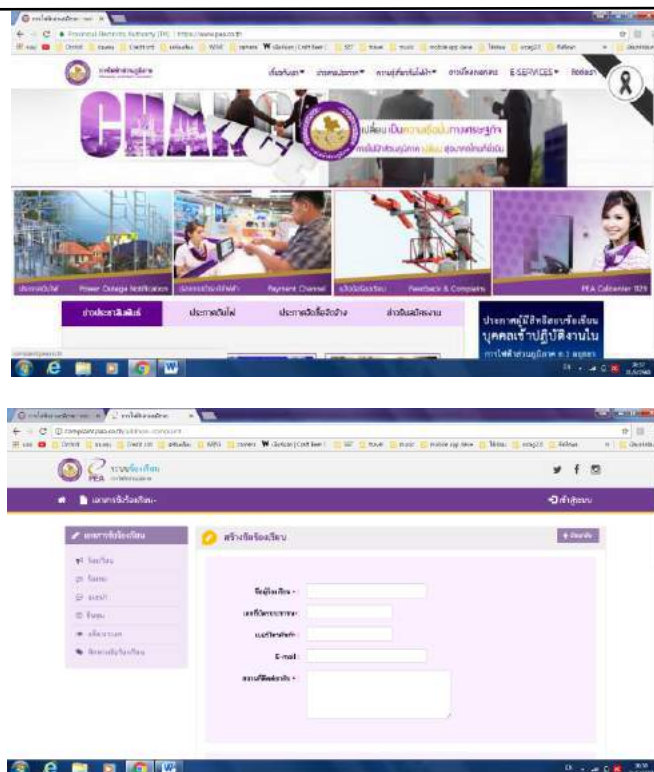
6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนใน PEA Mobile Application PEA Website

ผู้ใช้งานระบบ PEA Mobile Application สามารถแจ้งข้อเสนอนแนะ ขอร้องเรียน ได้จากเมนู “เสนอแนะ / ร้องเรียน” ในระบบ PEA Mobile Application



รูป 1 หน้าจอเสนอแนะ/ร้องเรียนในระบบ PEA Mobile Application

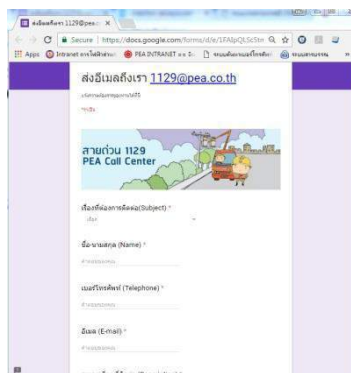
ผู้ใช้งานระบบ PEA Website สามารถแจ้งข้อเสนอนแนะ ขอร้องเรียน ได้จากเมนู “แจ้งข้อร้องเรียน” ในระบบ PEA Website



6.2 รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนใน PEA e-Mail

ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ ผ่านทาง PEA e-Mail

6.3 ส่งเสียงของลูกค้า จาก PEA E-mail ไปยัง 1129 PEA Call Center



เสียงของลูกค้าจากระบบ PEA e-Mail จะถูกส่งไปยังระบบ 1129 PEA Call Center โดยจะดำเนินการต่อตามขั้นตอนของระบบดังกล่าวต่อไป โดยมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เป็นเกณฑ์ในการวัดผลการดำเนินงานดังกล่าว

6.4 ส่งเสียงของลูกค้า จาก PEA Mobile Application PEA Website ไปฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า

ระบบจะตรวจสอบให้ผู้ใช้ระบุข้อมูลที่เป็นต้องกรอก โดยจะมีเครื่องหมาย(*) และมีข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ทราบจากนั้นเมื่อผู้ใช้แจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แล้วระบบ PEA Mobile Application จะส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อดำเนินการต่อไป

สำหรับระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า ใน PEA Website เป็นการบันทึกข้อมูลไปยังระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยตรง

6.5 การนำเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ

กรณีที่เกี่ยวข้องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานใหญ่ หน่วยงาน กทท. จะดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

กรณีที่เกี่ยวข้องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. 12 เขต หน่วยงาน ฟวธ. (ภ1-ภ4) และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.6 สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้า

กทท. และฟวธ.(ภ1-ภ4) สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้าด้วยแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 โดยจะมีการดำเนินการภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวนกระบวนการ

กพล. ประเมินและทบทวนกระบวนการในการใช้งานระบบผ่าน PEA Mobile Application PEA Website PEA e-Mail ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการให้บริการของ กฟภ. ได้หรือไม่ โดยจะมีการดำเนินการภายในเดือนธันวาคม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทางข้อร้องเรียน/เสนอแนะ ระบบ PEA Mobile Application และ PEA Website	ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA Mobile Application และ PEA Website
2. รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA e-Mail	ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA e-Mail
3. ส่งข้อมูลไปยัง 1129 PEA Call Center	ความครบถ้วนของข้อมูล
4. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นและส่งเรื่องเข้าระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ PEA-VOC) ผ่าน Web Service	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นและการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ PEA-VOC)
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ	ความสำเร็จของการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
6. สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้าด้วยแบบฟอร์ม VOC-60-001	- รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) - ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
7. ประเมินและทบทวนกระบวนการ	มีรายงานการประเมินและทบทวนกระบวนการภายใน ธ.ค.

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

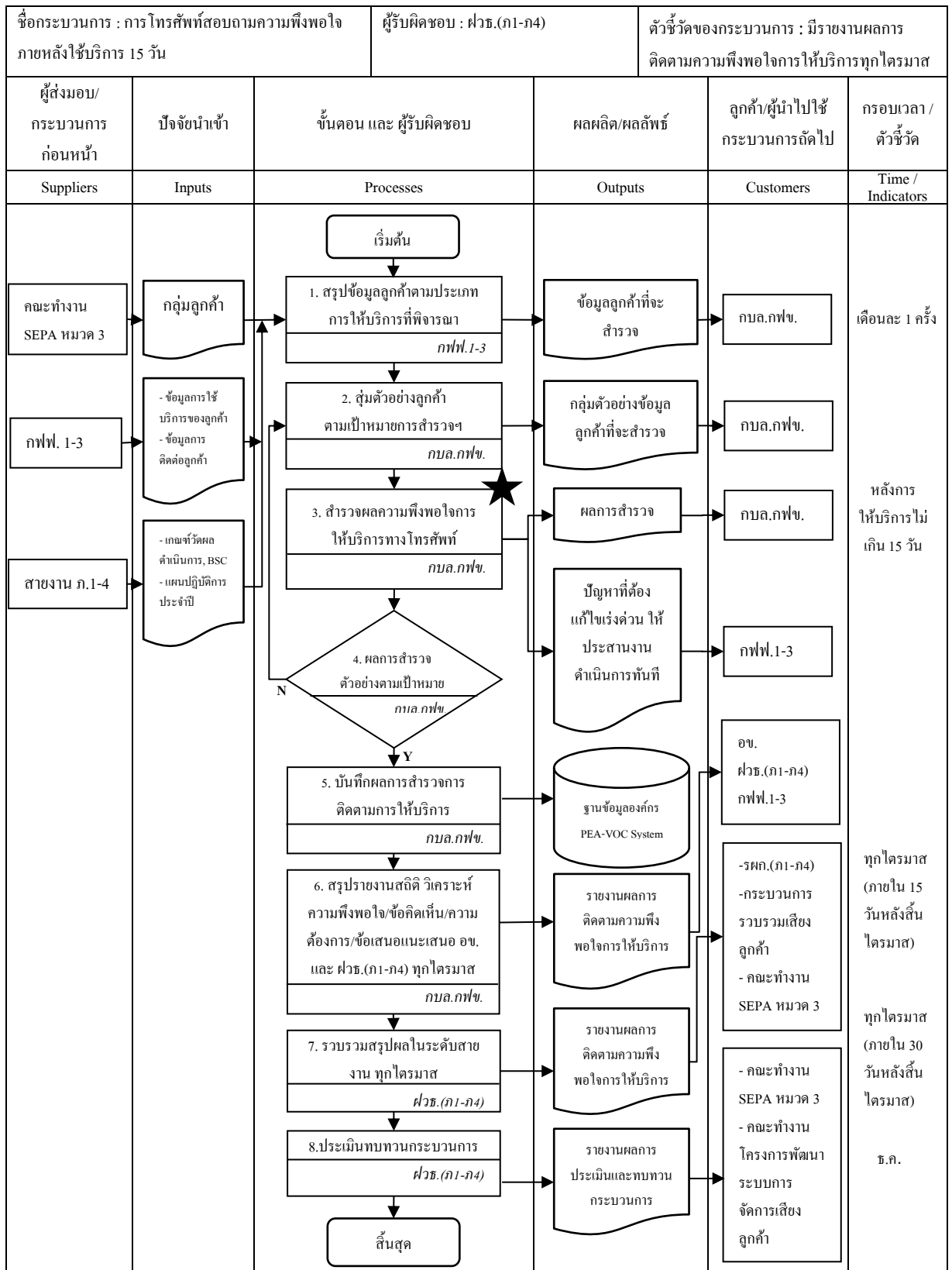
ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากให้บริการ 15 วัน | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน เป็นการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการโทรสอบถามลูกค้าทางโทรศัพท์ ภายใน 15 วันหลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปดำเนินการต่อได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา

กฟฟ. 1-3 จัดเตรียมข้อมูลลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท พร้อมเบอร์โทรศัพท์ จัดส่งให้ กบล.กฟข. ทุกวันที่ 5 ของเดือน ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-3-01 โดยมีประเภทบริการดังนี้

6.1.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์

6.1.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ

6.1.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

6.2 สุ่มตัวอย่างลูกค้าตามเป้าหมายการสำรวจ

กบล.กฟข. สุ่มตัวอย่างลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท โดยกำหนดเป้าหมายการสำรวจดังนี้

6.2.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย

6.2.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย

6.2.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 1 ราย

กรณีที่แต่ละไตรมาสมีปริมาณงานไม่ครบตามเป้าหมายให้สุ่มตัวอย่างไตรมาสอื่นๆ ตามจำนวนจริง และสุ่มเพิ่มในไตรมาสถัดไปทดแทน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ รวมทั้ง 3 ข้อ ต้องมากกว่า 400 ราย/ปี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประชากรระดับเขตได้ หากดำเนินการได้น้อยกว่าเป้าหมาย 400 ราย/ปี ให้สุ่มตัวอย่างเพิ่มให้ครบ 400 ราย/ปี/เขต

6.3 สำรวจผลความพึงพอใจการให้บริการทางโทรศัพท์

กบล. กฟข. โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตาม “แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน”

(แบบฟอร์ม VOC-SB-3-02) โดยดำเนินการสำรวจ ภายใน 15 วันหลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า และกรณีพบปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้ประสานงานดำเนินการทันที

6.4 ผลการสำรวจตัวอย่างตามเป้าหมาย

กบล.กฟข. ตรวจสอบจำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ หากไม่ครบตามเป้าหมาย ให้ทำการสุ่มตัวอย่าง และสำรวจเพิ่ม ตามขั้นตอนที่ 6.2 และ 6.3 ให้ครบตามเป้าหมายการสำรวจ

6.5 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

- กบล. กฟข. บันทึกผลการสำรวจลงใน “แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์” (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03)

- กบล.กฟข. บันทึกประเด็นเสียงของลูกค้าจากช่องข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System

6.6 สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะเสนอขอ. และ ผวช.(ภ1-ภ4) ทุกไตรมาส

กบล.กฟข. รวบรวมและสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04) เสนอ ขอ. และจัดส่งรายงานแบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03) รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04) แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-003) ให้ ผวช.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 รวบรวมสรุปผลในระดับรายงานเสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส

ผวช.(ภ1-ภ4) รวบรวมและรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ในระดับรายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) เสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.8 ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

ผวช.(ภ1-ภ4) ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์

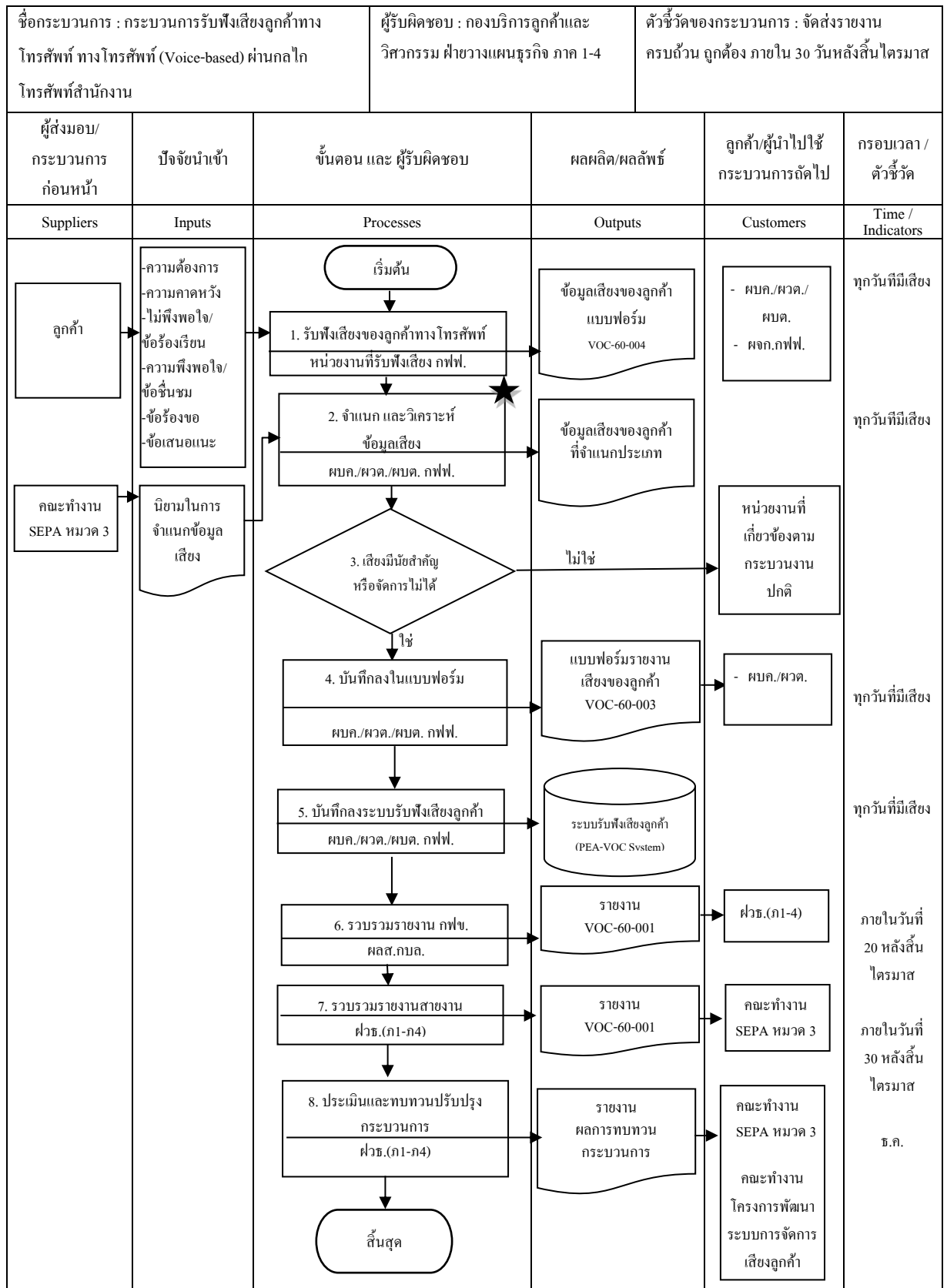
(Voice based)

ผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2-00002 1000020000000000

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไก โทรศัพท์สำนักงาน

| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์

หน่วยงานที่เป็นจุดให้บริการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-004 ส่งให้ แผนก ผвт./ผบค./ผบด กฟฟ. และ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง

ผвт./ผบค./ผบด กฟฟ. จำแนกและวิเคราะห์ประเภทของเสียง ดังนี้ กลุ่มลูกค้า พื้นที่ จ่ายไฟ ประเภทของเสียง (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ) สรุปประเด็นของเสียง

6.3 พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้

ผвт./ผบค./ผบด กฟฟ. พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ถ้าไม่มี นัยสำคัญ ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการปกติ กรณีเสียงมีนัยสำคัญหรือจัดการ ไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6.4

6.4 บันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง

ผвт./ผบค./ผบด กฟฟ. บันทึกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003

6.5 บันทึกข้อมูลเสียงลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

ผвт./ผบค./ผบด. บันทึกเสียงจากแบบฟอร์ม VOC-60-003 ลงในฐานข้อมูลระบบรับ ฟังเสียงของลูกค้า ทุกวันที่ได้รับข้อมูล

6.6 รวบรวมรายงาน กฟข.

ผตส. กบค. รวบรวมข้อมูลเสียงจากฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และจัดทำ รายงาน VOC-60-001 ส่ง ผวธ.(ก1-ก4) ภายในวันที่ 20 หลังสิ้นไตรมาส

6.7 รวบรวมรายงาน สายงาน

ผวธ.(ก1-ก4) รวบรวมข้อมูลจาก กฟข. จัดทำรายงาน VOC-60-001 ส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส

6.8 ประเมินผลและทบทวนกระบวนการ

ผวธ.(ก1-ก4) และคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า ประเมินผล และทบทวนกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์

(Voice based)

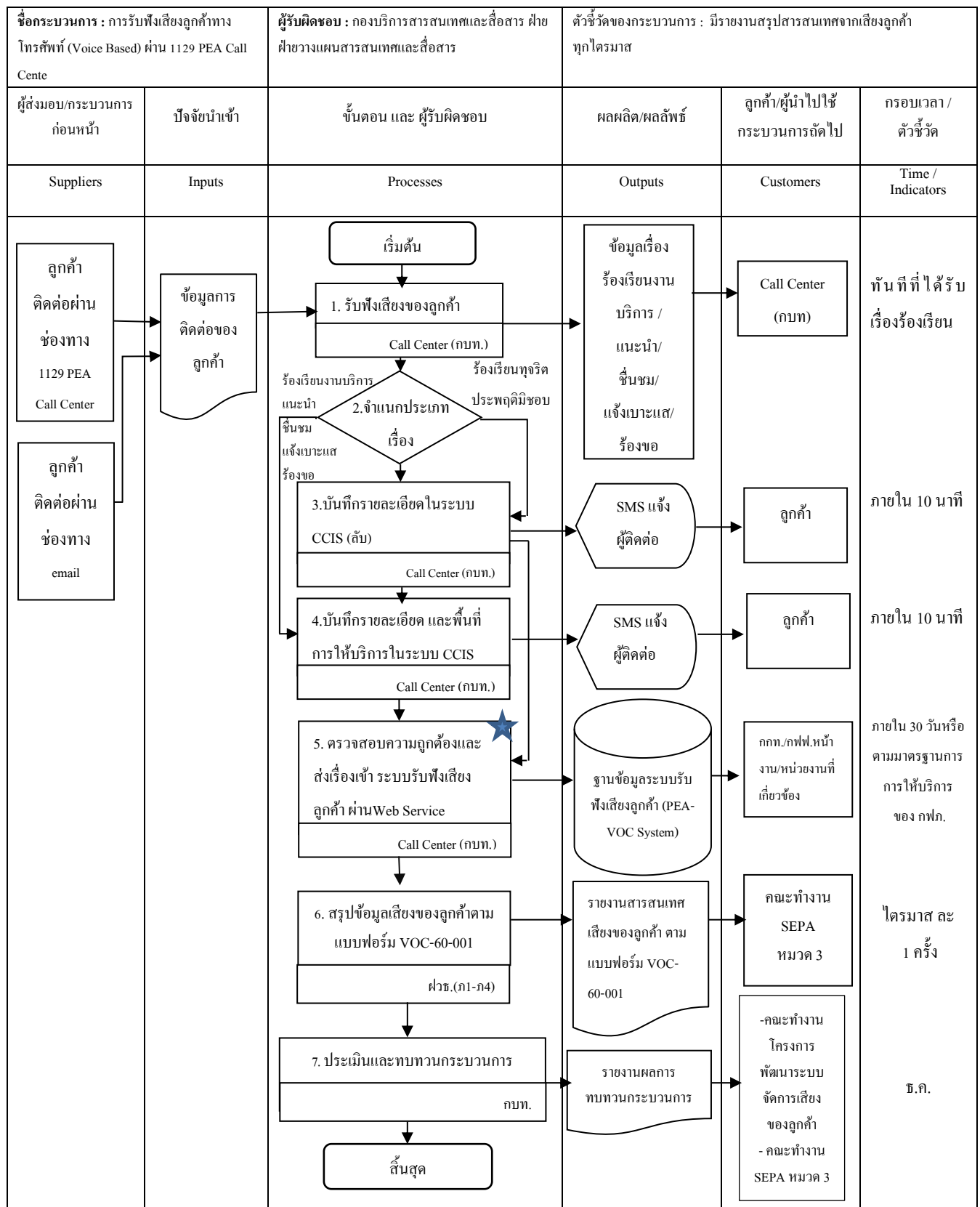
ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรวบรวมเสียงของลูกค้า ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center และ email ในเรื่องของ ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ เพื่อเป็นการรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ จากข้อมูลที่ลูกค้าติดต่อผ่านกลไก 1129 PEA Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าที่ติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านช่องทาง ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Call Center และ E-mail

6.2 บันทึกข้อมูลการติดต่อของลูกค้า จำแนกตามประเภทเรื่องที่กำหนด ข้อมูลตามประเภทเรื่อง ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ /ชื่นชม /แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

6.3 กรณี ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ บันทึกรายละเอียดใน ระบบ CCIS เป็น “ลับ” และส่ง SMS แจ้งลูกค้า

6.4 กรณี ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ/ชื่นชม /แจ้งเบาะแส/ร้องขอ บันทึกรายละเอียด และพื้นที่การให้บริการในระบบ CCIS และส่ง SMS แจ้งลูกค้า

6.5 ตรวจสอบความถูกต้องและส่งเรื่องเข้า ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ผ่าน Web Service จากนั้น กทพ.หน้างาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อ ตามมาตรฐานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ของ กทพ.

6.6 สรุปข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 โดย ฝ่าย. (ภ1-ภ4) และส่งให้ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

วิธีปฏิบัติงาน

(Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ
สื่อสังคมออนไลน์

(Mass Media and Social Network based)

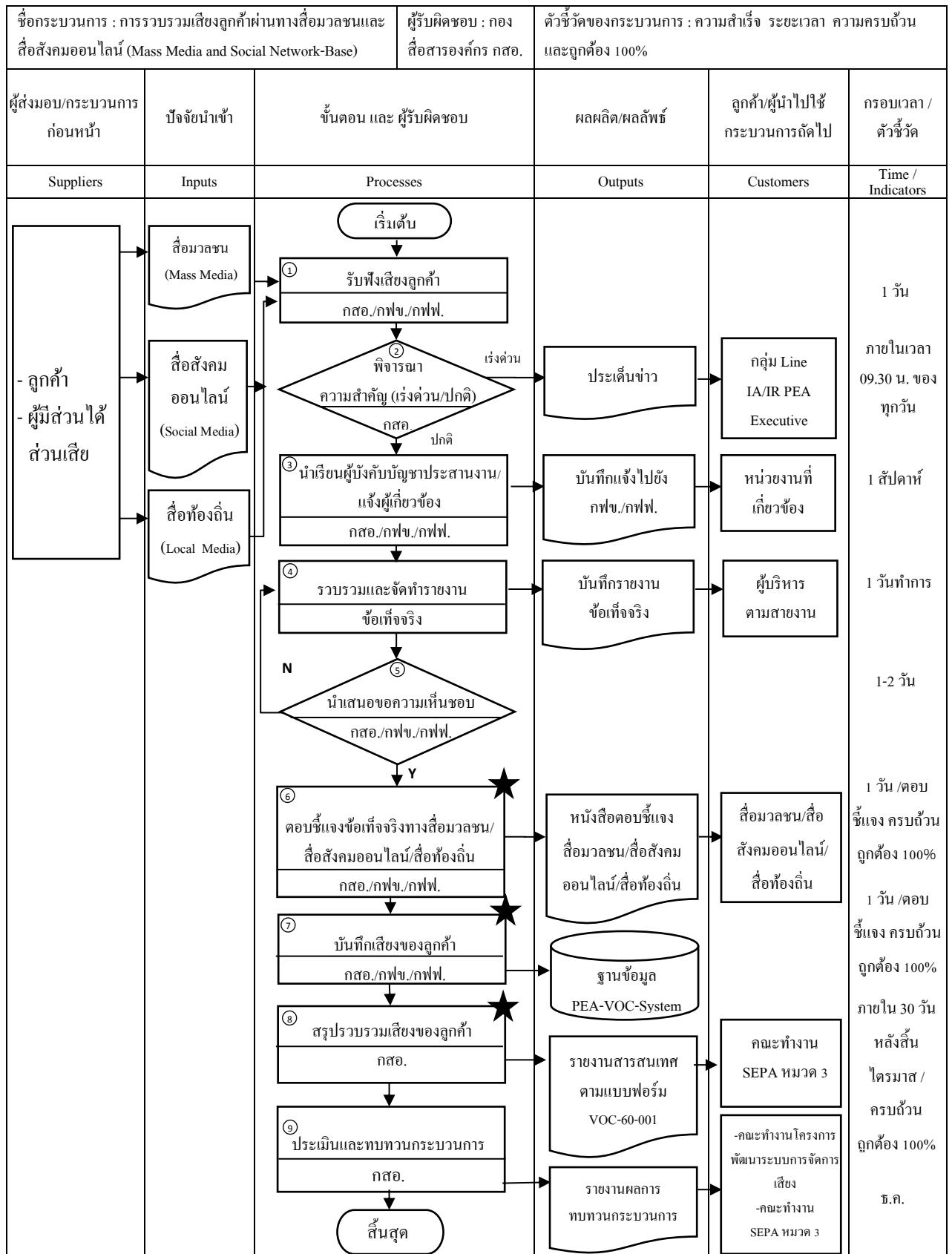
ผ่านกลไกสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

	กสอ.	กฟข. และ กฟฟ.
6.1	ผสภ./ผฐป. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชน (Mass Media) และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)	รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อท้องถิ่น (Local Media)
6.2	กสอ.นำเสนอผู้บริหารสายงานตามลำดับเพื่อพิจารณาความสำคัญ ระดับความเร่งด่วน หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งต่อไปยังรายงานกลุ่มไลน์ ID Chat	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาความสำคัญ ระดับความเร่งด่วน หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งต่อไปยังรายงานกลุ่มไลน์ ID Chat
6.3	ผสภ./ผฐป. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	กรณีที่ กฟข. กฟฟ. เป็นผู้รับฟังเสียงเอง - นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้ง กฟฟ. ในสังกัดที่เกี่ยวข้อง - กรณีได้รับบันทึกแจ้งจาก กสอ. แล้ว กฟข.และ กฟฟ. ให้ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
6.4	รวบรวมข้อเท็จจริงที่ได้รับจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด เพื่อจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริง	กรณีที่ กฟข. กฟฟ. เป็นผู้รับฟังเสียงเอง - ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อจัดทำบันทึกรายงาน - กรณีที่ได้รับบันทึกแจ้งจาก กสอ. ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อจัดทำบันทึกนำเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร
6.5	นำบันทึกข้อเท็จจริงเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารตามสายงาน 6.5.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข 6.5.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึก	นำบันทึกข้อเท็จจริงเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารตามลำดับ 6.5.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับผู้จัดทำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

	กสอ.	กฟข. และ กฟฟ.
	กลับ ผศภ./ ผรูป. เพื่อดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป	6.5.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึก กลับผู้จัดทำเพื่อดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป
6.6	จัดทำหนังสือตอบชี้แจงเพื่อตอบชี้แจง ข้อเท็จจริงจากช่องทางที่มาของเสียง (สื่อมวลชนหรือสื่อสังคมออนไลน์)	จัดทำหนังสือตอบชี้แจงเพื่อตอบชี้แจง ข้อเท็จจริงสื่อท้องถิ่น
6.7	บันทึกเสียงของลูกค้ายาลงแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบรับ ฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System	บันทึกเสียงของลูกค้ายาลงแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบรับ ฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System
6.8	รวบรวมและสรุปเสียงของลูกค้ารายงาน สรุปผลข้อมูลสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายหลังสิ้นไตรมาสภายใน 1 เดือน	
6.9	ประเมินและทบทวนกระบวนการ	

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชน สื่อสังคม ออนไลน์และสื่อท้องถิ่น (Mass Media , Social Network , Local Media)	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการ รับฟังเสียงของลูกค้า 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
2. นำเสนอผู้บริหารสายงานตามลำดับเพื่อ พิจารณาความสำคัญ ระดับความเร่งด่วน (หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งต่อไปยังรายงาน กลุ่มไลน์ ID Chat	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายในเวลา 09.30 น.ของทุกวัน)
3. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงาน	3.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของบันทึกแจ้งข้อมูล

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ
สื่อสังคมออนไลน์

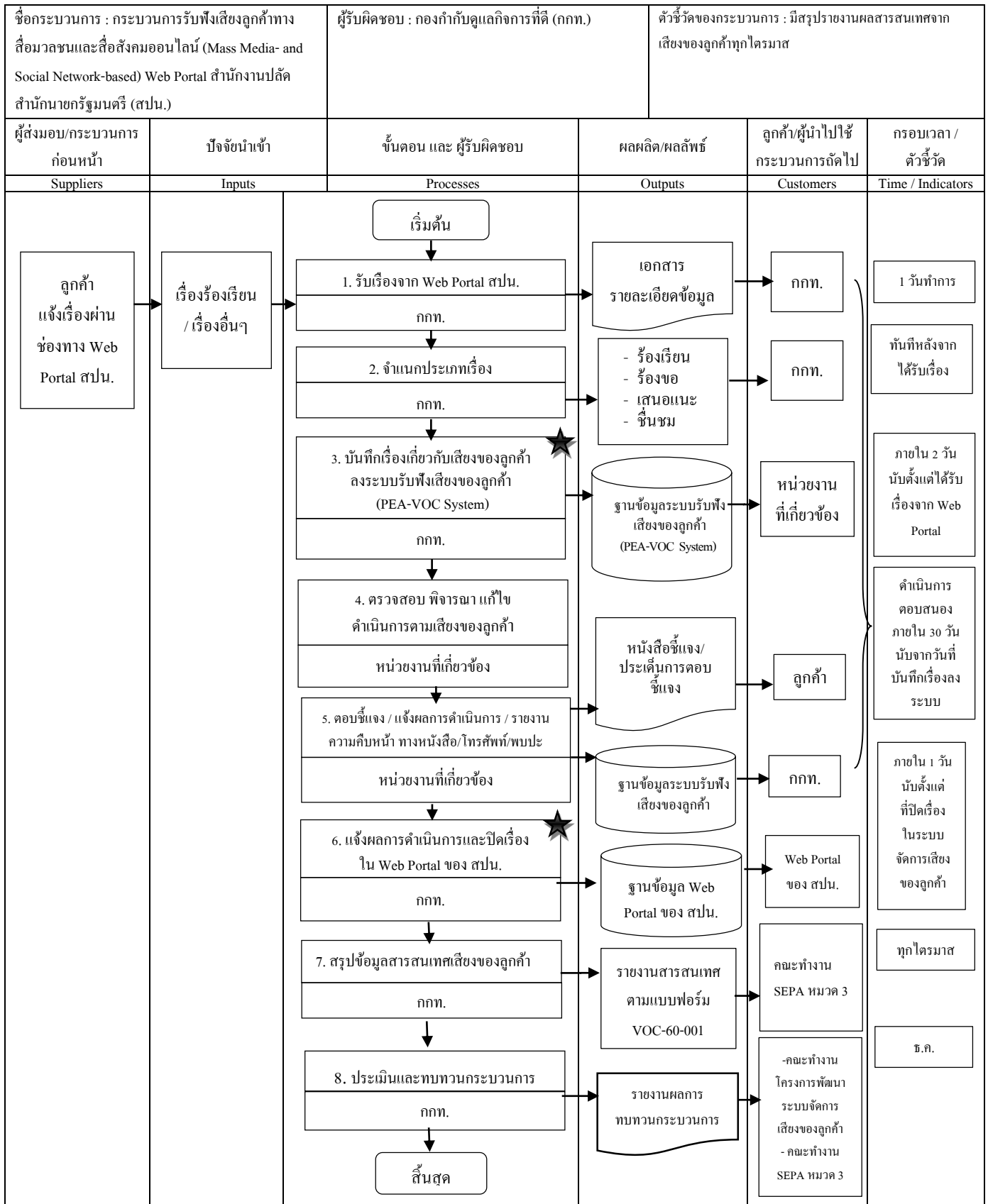
(Mass Media and Social Network based)

ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

5. ฟังก์กรไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กทท. รับเรื่องที่ถูกคำแจ้งเข้ามาผ่านช่องทาง Web Portal ของ สปน.
- 6.2 กทท. พิจารณาคัดแยกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเสียงของลูกค้า ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ
- 6.3 กทท. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องในระบบ
- 6.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา แก้ไข ดำเนินการตามเสียงของลูกค้า ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ของ กฟผ.
- 6.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าภายใน 30 วันหลังจากวันที่บันทึกเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า เมื่อพิจารณา แก้ไข หรือดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบผ่านหนังสือ โทรศัพท์ หรือการพบปะลูกค้า และให้ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า
- 6.6 กทท. นำผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบชี้แจงและปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน. ภายใน 1 วันนับตั้งแต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า
- 6.7 กทท. สรุปข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 นำเสนอคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 6.8 กทท. ประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายใน ช.ค.

7. มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน.	1.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมาทางช่องทาง Web Portal ของ สปน. 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เปิดรับเรื่อง ภายใน 1 วันทำการ)
2. พิจารณาจำแนกประเภทเรื่อง	2.1 ความถูกต้องของประเภทข้อมูลเสียงของลูกค้า 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากรับเรื่อง)
3. บันทึกเรื่องเกี่ยวกับเสียงของลูกค้าลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมา 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 2 วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน.)

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

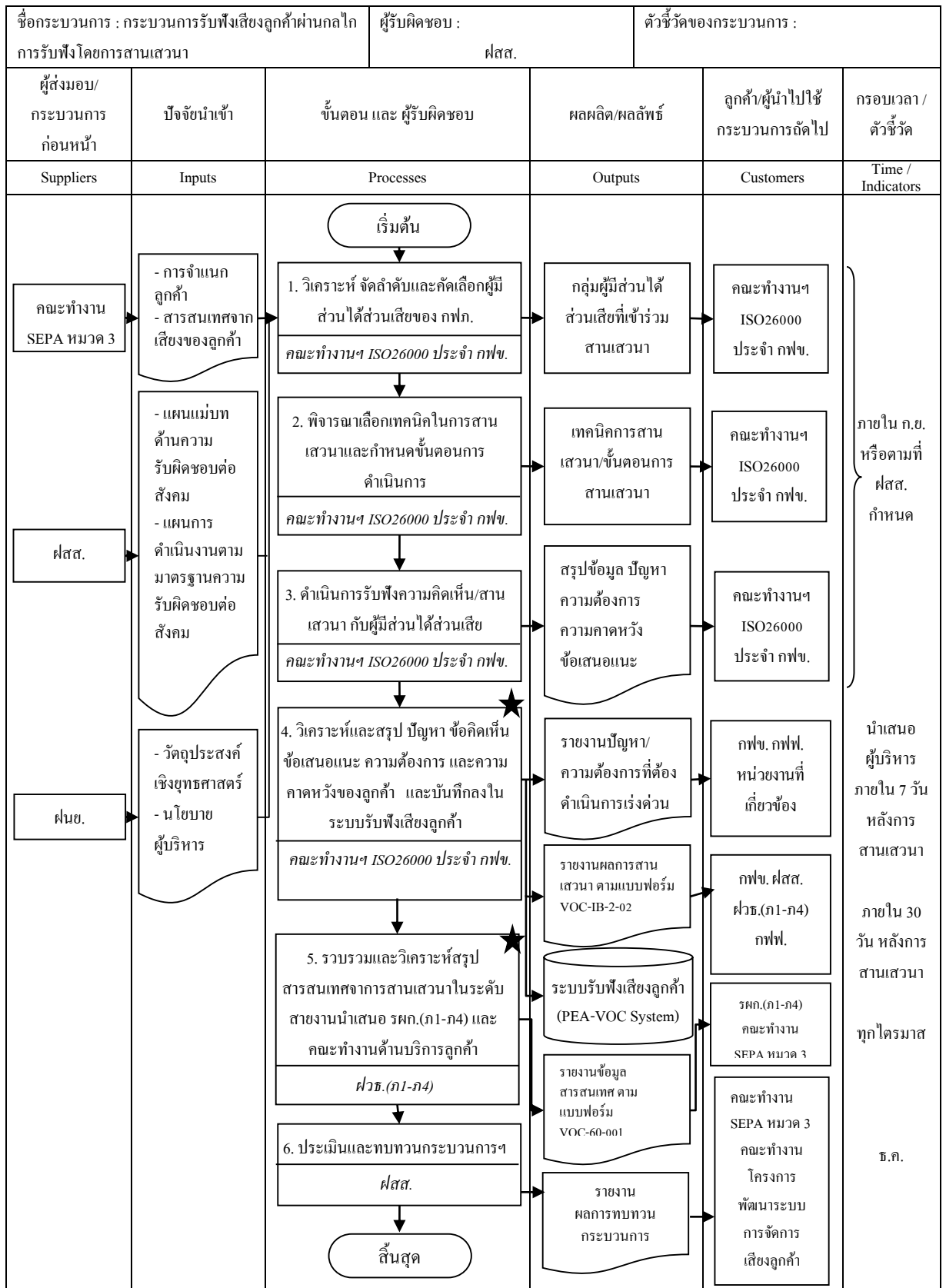
กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์
(Interaction based)
ผ่านกลไกการสานเสวนา



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2-กคปบ2 1กคปบ2 1กคปบ2 1กคปบ2 1กคปบ2

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5. พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดยการสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 วิเคราะห์ จัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จากกลุ่มลูกค้าตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟภ. ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การจำแนกกลุ่มลูกค้า แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แผนการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 การดำเนินงานของ กฟภ. ที่ยังไม่ครบถ้วนตามหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 7 หัวข้อหลัก (GAP) ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ผลกระทบเชิงลบ/ความกังวล/ความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ กฟภ. สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ข้อเสนอแนะ รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และนโยบายผู้บริหาร นำมาจัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จากกลุ่มลูกค้าตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด ดังนี้

6.1.1 จำแนกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

6.1.2 วิเคราะห์ผลประโยชน์และผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้รับจากการดำเนินงานของ กฟภ.

6.1.3 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 ระดับ ได้แก่

- 1) จัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่ได้เลือกมาแล้ว
- 2) จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อยของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียหลัก

6.1.4 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง แล้วคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสานเสวนา

6.2 พิจารณาเลือกเทคนิคในการสานเสวนาและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟภ. พิจารณากำหนดเทคนิคในการสานเสวนาที่เหมาะสม อย่างเป็นอย่างหนึ่ง หรือหลายเทคนิคพร้อมกัน ได้แก่

- (1) สัมภาษณ์แบบสอบถาม (Questionnaire) (แบบฟอร์ม VOC-IB-2-01)
- (2) สันทนาการกลุ่มย่อย (Focus Group)
- (3) ประชุมวงกว้าง/ประชุมสาธารณะ
- (4) ประชุมระดับตัวแทน/ตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พร้อมวางแผนการดำเนินการจัดสานเสวนาอย่างเป็นระบบ

6.3 ดำเนินการรับฟังความคิดเห็น/สานเสวนา กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. นำเสนอ อช. ขออนุมัติจัดสานเสวนาตามแผนงานที่กำหนด

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. ดำเนินการสานเสวนา พร้อมจัดบันทึกข้อมูล/รายละเอียดปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ฯลฯ จากผู้เข้าร่วมสานเสวนา อย่างถูกต้องโดยละเอียดครบถ้วน

ทั้งนี้ การสานเสวนาจะต้องเน้นการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ไม่มุ่งเน้นการตอบคำถาม หรือชี้แจงประเด็นที่เกี่ยวข้อง แต่สามารถตอบหรือชี้แจงได้ในบางประเด็นเท่านั้น ผู้ดำเนินรายการ ควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ไม่กดดันเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา

6.4 วิเคราะห์และสรุป ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง ของลูกค้า และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสานเสวนาตามขั้นตอน Mind Map และสรุป รายงานผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามแบบฟอร์ม VOC-IB-2-02 นำเสนอ กฟผ. ฝวธ.(ภ1-ภ4) ผสส. และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 30 วัน หลังจากการจัดสานเสวนาแล้วเสร็จ

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. บันทึกข้อมูลเสียงลูกค้าจากการสานเสวนา ตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วัน หลังจากการจัดสานเสวนาแล้วเสร็จ

- กรณีเป็นปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน ให้คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. จัดทำบันทึกเสนอ อช. เพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

6.5 รวบรวมและวิเคราะห์สรุปสารสนเทศจากการสานเสวนา

ฝวธ. (ภ1-ภ4) รวบรวมและวิเคราะห์สรุปข้อมูลสารสนเทศจากการสานเสวนาในระดับสาขานำเสนอ รผก.(ภ1-ภ4) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส

6.6 ทบทวนกระบวนการ

ผสส. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

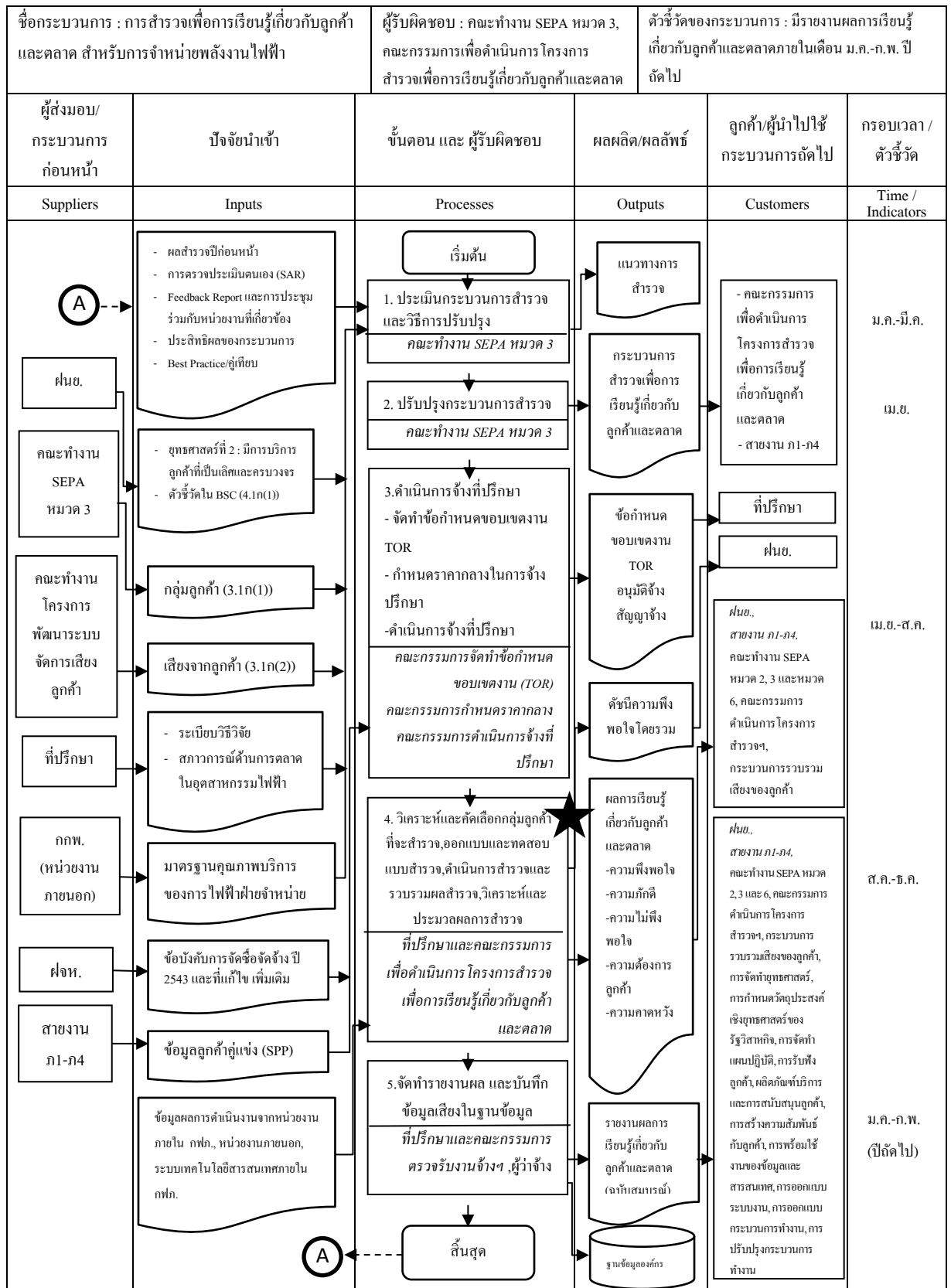
สำหรับการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
 สำหรับการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ประเมินกระบวนการสำรวจและวิธีการปรับปรุง (ม.ค.-มี.ค.)

คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทบทวนประเมินกระบวนการสำรวจ และวิธีการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด โดยพิจารณาจาก

- ผลสำรวจปีก่อนหน้า (4.1ก(1))
- การตรวจประเมินตนเอง (SAR)
- Feedback Report และการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ
- Best Practice/คู่แข่ง
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร
- ตัวชี้วัดใน BSC (4.1ก(1))
- กลุ่มลูกค้า (3.1ก(1))
- เสี่ยงจากลูกค้า (3.1ก(2))
- ระเบียบวิธีวิจัย
- สภาพการณ์ด้านการตลาดในอุตสาหกรรมไฟฟ้า
- มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

6.2 ปรับปรุงกระบวนการสำรวจ (เม.ย.)

คณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาหากต้องปรับปรุงวิธีการสำรวจและขอบเขตดำเนินการให้แจ้งรายละเอียดที่มีการปรับปรุงให้กับ คณะกรรมการเพื่อดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และ สายงาน ก1-ก4 ทราบ เพื่อคณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR : Term Of Reference) จะได้ใช้ประกอบพิจารณาจัดทำ TOR การจ้างที่ปรึกษาฯ

6.3 ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา (เม.ย.-ส.ค.)

6.3.1 คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) พิจารณาจัดทำ TOR พร้อมทั้งเสนอข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) และนำเสนอประธานคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณาและแจ้งคณะกรรมการกำหนดราคา และผู้ว่าจ้าง ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ในส่วนของงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) ได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินการ ดังนี้

- การศึกษาและทบทวนข้อมูลเพื่อการออกแบบและสร้างตัวแบบในการศึกษาวิจัย การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดของ กฟภ.

- การกำหนดกลุ่มลูกค้าและการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในการสำรวจ ให้ดำเนินการทบทวนข้อมูลลูกค้าและส่วนตลาดที่ กฟภ. ได้เคยจัดทำไว้ในการจำแนกลูกค้า ตลอดจนมุมมองด้านลูกค้าครอบคลุมแนวทางต่างๆ ของลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าของกลุ่มเทียบ และ ผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ดังนี้

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของลูกค้าปัจจุบัน เป็นไปตามหลักวิชาการ โดยต้องทำการสุ่มลูกค้าไม่น้อยกว่า กฟภ. ละ 2 จังหวัด และตัวอย่างที่ทำการสุ่มสำรวจต้องกระจายครอบคลุมพื้นที่จังหวัดที่ทำการสุ่ม ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะต้องสามารถเป็นตัวแทนประชากรระดับการไฟฟ้าเขต (กฟข.) กลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มตามบริบทขององค์กรในระดับภาค และ กลุ่มลูกค้าที่เคยประสบปัญหาไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี ในระดับภาค

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของลูกค้าของกลุ่มเทียบ ต้องเป็นไปตามหลักวิชาการเพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่เหมาะสมตามบริบทของกลุ่มเทียบ ในพื้นที่การให้บริการของกลุ่มเทียบ ตลอดจนนอกพื้นที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

- วิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือวิธีอื่นๆ ที่เหมาะสมตามบริบทของผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต

- การกำหนดประเด็นและเนื้อหาของการสำรวจ

- การกำหนดประเด็นการสำรวจครอบคลุมตามระบบ SEPA ดังนี้

- 1) ความต้องการ

- 2) ความคาดหวัง

- 3) ความพึงพอใจ

- 4) ความภักดี

- 5) ความไม่พึงพอใจ

- 6) การเปรียบเทียบสารสนเทศด้านความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อ

คู่แข่งและ

คู่เทียบ

7) ประเด็นอื่นๆ ที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ และมาตรฐานสากลที่สามารถเทียบเคียงได้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาดำเนินการให้เป็นประโยชน์ต่อ กฟภ.

- การกำหนดเนื้อหาของการสำรวจ ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ
- 2) การแก้ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง
- 3) มาตรฐานคุณภาพบริการ
- 4) การรับฟังเสียงของลูกค้า
- 5) การสนับสนุนการค้นหาสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ
- 6) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 7) การสื่อสารแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร
- 8) ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 10) การกำกับดูแลกิจการที่ดีในมุมมองของลูกค้า
- 11) เนื้อหาอื่นๆ ที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ และมาตรฐานสากลที่สามารถเทียบเคียงได้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาดำเนินการให้เป็นประโยชน์ต่อ กฟภ.

● วิธีการสำรวจ สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ

- การสำรวจภาคสนาม

- 1) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ก่อนการดำเนินการสำรวจ ร่วมกับผู้บริหาร/พนักงาน กฟภ. และลูกค้า เพื่อให้ได้มุมมองในการกำหนดประเด็นการสำรวจ
- 2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หลังการดำเนินการสำรวจ ร่วมกับผู้บริหาร/พนักงาน กฟภ. เพื่อทบทวนประเด็นเชิงลึกที่ได้รับจากการสำรวจ

ตลอดจนให้ความเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงกลยุทธ์ และข้อเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

- การสำรวจโดยแบบสอบถาม ให้มีวิธีการสุ่มและการกำหนดขนาดตัวอย่าง สอดคล้องตามจำนวน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) สำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ ประกอบด้วย กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ (รายใหญ่) กลุ่มอื่นๆ (รายใหญ่) ลูกค้าของคู่แข่ง (รายใหญ่) ลูกค้าของคู่แข่ง และอดีตลูกค้า
- 2) สำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ หรือแจกแบบสอบถาม สำหรับลูกค้ารายย่อย ประกอบด้วย กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ (รายย่อย) กลุ่มอื่นๆ (รายย่อย) ลูกค้าของคู่แข่ง (รายย่อย) และผู้ที่มีศักยภาพเป็นลูกค้าในอนาคตอื่นๆ

• การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ ต้องวิเคราะห์ปัจจัยและหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ตลอดจนประเมินประสิทธิผลการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การรับฟังเสียงลูกค้า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า) และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึง

วิเคราะห์และประเมินสารสนเทศจากการสำรวจ เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี และการปรับปรุงแผนการดำเนินงานของ กฟภ. ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคตของ กฟภ. รวมถึงการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่

6.3.2 คณะกรรมการกำหนดราคากลางพิจารณาหาราคากลางการจ้างในการดำเนินโครงการฯ ตามข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) โดยใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค0903/ว.99 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2546 และนำเสนอราคากลาง พร้อมข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) ให้ผู้ว่าจ้างขออนุมัติราคา

6.3.3 ผู้ว่าจ้าง จัดส่งรายชื่อที่ปรึกษาจากศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง ให้คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา

6.3.4 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 การจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก ดังนี้

- คัดเลือกที่ปรึกษาให้เหลือน้อยราย ตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 83(2) แล้วรายงานผู้สั่งจ้างเพื่อพิจารณา และขออนุมัติให้ผู้ว่าจ้างออกหนังสือเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้คัดเลือกไว้แล้ว ยื่นข้อเสนอเพื่อรับงานจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง ปี 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 84
- ดำเนินตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2543 ส่วนที่ 2 หมวดที่ 3 ข้อ 85 ดังนี้
 - (1) กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก
 - (2) พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของที่ปรึกษาทุกรายและจัดลำดับ
 - (3) ในกรณีที่ใช้วิธีตามข้อ 84 (1) ให้เปิดซองเสนอด้านราคาของที่ปรึกษาที่มีข้อเสนอด้านเทคนิคที่ดีที่สุด
- แจ้งให้ผู้ว่าจ้างฯ ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคให้ที่ปรึกษาฯ และเชิญที่ปรึกษาฯ เข้าร่วมเจรจาต่อรองราคา ให้ได้ราคาที่เหมาะสม
- ดำเนินการขออนุมัติจ้างที่ปรึกษาฯ โดยหลังจากตัดสินใจให้ทำสัญญากับที่ปรึกษาฯ ซึ่งได้รับคัดเลือกแล้ว ให้ส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคาให้แก่ที่ปรึกษารายอื่นที่ได้ยื่นไว้ โดยไม่เปิดซอง

6.4 วิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่จะสำรวจ,ออกแบบและทดสอบแบบสำรวจ, ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลสำรวจ,วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ (ส.ค.-ช.ค.)

- ที่ปรึกษาฯ ที่จ้างดำเนินการ จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลตามขอบเขตงานที่ TOR กำหนด เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตพื้นที่ที่จะสำรวจตามหลักวิชาการ โดยร่วมกับ คณะกรรมการดำเนินการ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดแล้วคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่จะสำรวจ

- ที่ปรึกษาฯ ออกแบบ แบบสำรวจ โดยนำเสนอให้คณะกรรมการดำเนินการ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด พิจารณา เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้ว จึงนำไปทดสอบ

แบบสำรวจ แล้วจึงนำผลการทดสอบแบบสอบถามมานำเสนอคณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ำและตลาด อีกครั้ง เมื่อได้รับความเห็นชอบจึงนำไปใช้สำรวจได้

- ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการสำรวจ และรวบรวมผลสำรวจ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในสัญญาจ้าง

- ที่ปรึกษาฯ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจ และนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจและค่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้คณะกรรมการดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ำและตลาด เพื่อพิจารณา ความถูกต้องของผลการสำรวจ หากถูกต้องให้ จัดส่งผลให้ ฝนย. ใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของ กฟภ.

6.5 จัดทำรายงานผลการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ำและตลาด และบันทึกข้อมูลเสียงในฐานข้อมูล (ม.ค.-ก.พ.)

- ที่ปรึกษาฯ ส่งมอบงานงวดสุดท้ายให้กับคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจรับงานจ้าง พร้อมบันทึกข้อมูลเสียงลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003

- ผู้ว่าจ้าง จัดส่งต่อ กพล.ฟสท. นำข้อมูลเสียงของลูกค้าบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และส่งเข้าสู่กระบวนการรวบรวมเสียงลูกค้า เพื่อพิจารณาจัดทำเป็นสารสนเทศของลูกค้า เพื่อส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ ในระดับต่างๆ ดังนี้

1. ระดับโครงสร้าง นำไปประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ของ กฟภ., พิจารณาพัฒนากระบวนการหลักในการดำเนินการธุรกิจ และการให้บริการ ในระดับองค์กร

2. ระดับสาขางาน นำไปประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการของสาขางานตามส่วนที่เกี่ยวข้อง, พัฒนากระบวนการหลักในการดำเนินงานและการให้บริการของสาขางาน

3. ระดับหน่วยงานปฏิบัติการ นำไปประกอบการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหา ในกระบวนการตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

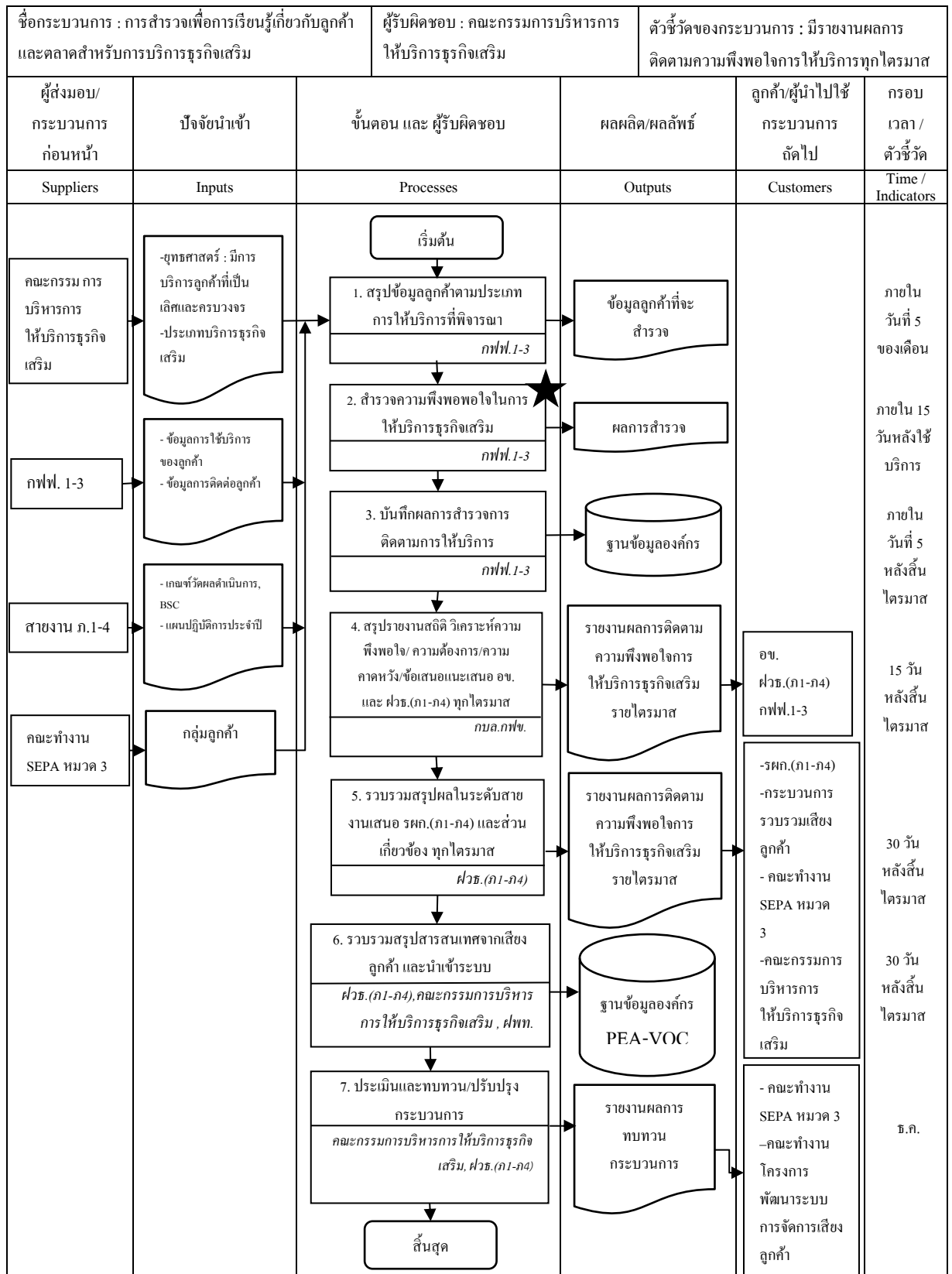
ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

สำหรับการบริการธุรกิจเสริม



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
 สำหรับบริการธุรกิจเสริม | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา

กฟฟ. 1-3 จัดเตรียมข้อมูลลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท โดยมีประเภทบริการดังนี้

6.1.1 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า

6.1.2 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

6.1.2.1 งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานส่องจุดร้อน ฯลฯ

6.1.2.2 งานบำรุงรักษาหม้อแปลง

6.1.2.3 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ เช่น บำรุงรักษาตู้ MDB ฯลฯ

6.1.2.4 งานบำรุงรักษาแบบแพคเกจ

6.1.3 งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า

6.2 สำรวจผลความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม

กฟฟ.1-3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกรายที่ใช้บริการธุรกิจเสริมตาม “แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-01) โดยดำเนินการสำรวจ ภายใน 15 วันหลังจากให้บริการ และกรณีพบปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้ประสานงานดำเนินการทันที

6.3 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

กฟฟ.1-3 บันทึกผลการสำรวจลงใน “ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม” (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) และ บันทึกรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03) ส่งให้ กบค.กฟพ.

6.4 สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ เสนอ อช. และ ฝ่าย(ภ1-ภ4) ทุกไตรมาส

กบค.กฟพ. รวบรวมและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริมเสนอ อช. และจัดส่งตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) และ รายงานรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความ

คาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03) ให้
ฟวธ.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.5 รวบรวมสรุปผลในระดับสายงานเสนอ รพภ.(ภ1-ภ4) และส่วนเกี่ยวข้องทุกไตรมาส

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม
ระดับสายงาน เสนอ รพภ.(ภ1-ภ4)

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) จัดส่งตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม
(แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) รายงานรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย
ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-
03) ให้คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.6 รวบรวมสรุปสารสนเทศจากเสียงลูกค้า และนำเข้าสู่ระบบ

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประกอบด้วย ความ
ต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จาก แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02 (คอลัมภ์
R1-R4 และ E1-E4) และ แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03 ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 ส่งให้
คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

- คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเสียง
ของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 ส่งให้ กพล.ฟสท. เพื่อนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลองค์กร

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและ
ตลาดสำหรับการบริการธุรกิจเสริม ในระดับสายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) เสนอ รพภ.(ภ1-ภ
4) และคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจ และ ฟวธ.(ภ1-ภ4) ประเมินและทบทวน/
ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ

(Smart Queue & Smile Box)



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า		ผู้รับผิดชอบ : ผพธ.		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีรายงานผลการติดตามความพึงพอใจการให้บริการทุกไตรมาส	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการ ถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
ฟสท. ฟสท.	คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ/มากกว่า4 - ข้อเรียนรู้จากผลสำรวจปีก่อนหน้า - การตรวจสอบคะแนนของ (SAR) - การประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ประสิทธิภาพของกระบวนการ - Best Practice/ คู่มือเทียบ	จุดเริ่มต้น ↓ 1. พนักงานเชิญชวนลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box หน่วยงาน PEA ณ จุดบริการลูกค้า, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ 2. ลูกค้ากดให้คะแนนความพึงพอใจ ลูกค้าผู้รับบริการ ↓ 3. ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กฟฟ., ผกก. ↓ 4. พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ กฟฟ., ผกก. ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ↓ 5. ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ กฟฟ., ผกก. ↓ 6. สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ กฟฟ., ผกก. ↓ 7. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการประเมินระดับ กฟฟ./สายงาน กบด.กฟข., ผวธ.(ก1-ก4), ผกก. ↓ 8. สรุปผลการประเมินระดับ กฟฟ. นำเสนอผู้บริหารระดับสูง ผพธ. ↓ 9. การประเมินและทบทวนกระบวนการ ผพธ. ↓ จุดสิ้นสุด	ข้อมูลสารสนเทศใน ระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความ พึงพอใจ รายงานสรุปวิเคราะห์ผล การประเมินความพึงพอใจ รายงานผลการทบทวน/ ปรับปรุง รายงานสรุปวิเคราะห์ผลการ ประเมินฯ ระดับ กฟฟ./จุด บริการ รายงานสรุปวิเคราะห์ผล การประเมินฯ ระดับ กฟฟ./สายงาน รายงานสรุปวิเคราะห์ผล การประเมินฯ ระดับ รายงานผลการทบทวน กระบวนการ	กฟฟ., กฟข., ผกก., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฟฟ., กฟข., ผกก., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฟฟ., ผวธ.(ก1-4), ผกก., ผพธ., หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	ทุกครั้งที่ ให้บริการ ทุกเดือน แจ้ง ผกก. ทุกเดือน/ แจ้ง กฟข. ทุกไตรมาส ภายใน วันที่ 15 หลังสิ้น ไตรมาส ทุก ไตรมาส ภายใน ร.ค.

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ผ่านกลไกการประเมินผลตามพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) และทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 พนักงานเชิญชวนลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box

ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทางธุรกรรมกับลูกค้า ระหว่างทำการกดเรียกคิวลูกค้ารายต่อไป พนักงานเคาน์เตอร์ จะต้องเชิญชวนลูกค้า กดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด (Smile Box) ด้วยบทสนทนาดังนี้

ขอบคุณครับ/ค่ะ

กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ

6.2 ลูกค้ากดให้คะแนนความพึงพอใจ

ระบบบันทึกข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าบนระบบฐานข้อมูล โดยระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box มีด้วยกัน 5 ระดับ ได้แก่

- พอดีมาก (Very Good)
- พอดี (Good)
- ปานกลาง (Fair)
- ไม่พอดี (Poor)
- ไม่พอดีมาก (Very Poor)

เมื่อลูกค้ากดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box แล้ว ข้อมูลจะถูกบันทึกจัดเก็บลงบนระบบฐานข้อมูลที่อยู่ส่วนกลางแบบอัตโนมัติ

6.3 ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

กฟฟ. 1-3 / ผก. ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เป็นประจำทุกเดือน โดย ระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ (Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าแบบแป้นกด (Smile Box) ถูกออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดบริการ ประกอบด้วย จำนวนผู้มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ Server และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการ แสดงผลเป็นรายงานประจำวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี ข้อมูลสามารถจัดทำเป็นไฟล์ข้อมูล หรือส่งพิมพ์ในรูปแบบของตารางหรือกราฟ

และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม Microsoft Office ได้ เช่น MS Word MS Excel อีกทั้งยังสามารถเลือกรายงานระดับชั้นข้อมูล กฟฟ. กฟข. และภาพรวมของทั้งหมดได้

สำหรับการเข้าดูรายงานให้ผู้บริหารหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายทำการเปิด Web Browser และเข้า <http://queue.pea.co.th/peareport/> ทำการใส่ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน และทำการกดปุ่ม Login

ประเภทรายงานประกอบด้วย

- รายงานทั่วไป
- รายงานสรุป
- รายงานเชิงวิเคราะห์
- รายงานสถิติ

การเรียกดูรายงาน ให้เลือกรายงานที่ต้องการ และทำการเลือกช่วงวันที่ และเลือกข้อมูลย่อยอื่น ๆ และทำการกดปุ่มค้นหา

6.4 พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ

ผจก. กฟฟ. 1-3 / ผก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการนำข้อมูลรายงานสถิติมาสรุปวิเคราะห์ ประเมินผลระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นประจำทุกเดือน หากระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ต้องทวนสอบโดยการติดต่อลูกค้า หรือวิเคราะห์หาสาเหตุความไม่พึงพอใจ โดยดึงรายงานจากระบบ Customers' Smile Feedback

6.5 ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ

ในกรณีที่ผลการประเมินความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ให้ ผจก.กฟฟ./อผ.ก. ทำการทบทวนปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ

6.6 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

กฟฟ.1-3/ ผก. โดย ผ. ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และ รายงานการปรับปรุงการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-01 ให้ ผจก./อผ.ก. ทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลให้ กบค.กฟข. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟฟ./ผก.

6.7 ติดตามประเมินผลและสรุปผลการประเมินระดับ กฟข./สาขางาน

กบล.กฟข. สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 นำเสนอ อข. และ ฝวช.(ภ1-ภ4) กบล.กฟข. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟข.

ฝวช.(ภ1-ภ4) และ ฝกง. สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของสาขางาน ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 นำเสนอ รพก. และ ฝพช. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหารสาขางาน

6.8 สรุปผลการประเมินระดับ กฟภ. นำเสนอผู้บริหารระดับสูง

ฝพช. รวบรวมสรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในระดับองค์กร เสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟภ.

6.9 การประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

ฝพช. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. พนักงานเชิญชวนลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box	สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่า 60%
2. ลูกค้ากดให้คะแนนความพึงพอใจ	ข้อมูลถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	มีรายงานการประเมินผลทุกเดือน
4. พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ	มีผู้รับผิดชอบดำเนินการทุกเดือน
5. ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ	มีรายงานการปรับปรุงการให้บริการทุกเดือน