



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ  
  
(ลงชื่อ).....  
(นายสมภพ เต็งทับทิม)  
ร.ท.ท. (ศ)  
ตำแหน่ง.....  
๒๖ ต.ค. ๒๕๕๘

A-WM-01

## คำนำ

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

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจร่วมกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

กองสื่อสารองค์กร  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม  
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. คำจำกัดความ

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 ทางสื่อสังคมออนไลน์		ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า  - ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PEA Facebook  PEA Twitter  PEA Instagram		<p>บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.</p> <p>บันทึกรายงานข้อเท็จจริง</p> <p>ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า</p> <p>ฐานข้อมูลขององค์กร</p>	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1 วัน</p> <p>1-2 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>เดือนละ 1 ครั้ง</p>

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

## 7. มาตรฐานงาน

### 7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)	1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงานและจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.บ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
5. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
6. การติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ 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. หพ.รूप. 2. ชพ.รूप. 3. นปส. 6 4. นบท. 6	ปีละ 1 ครั้ง
2. มาตรฐานงาน	2. เลขานุการคณะทำงานฯ (นปส.9)		
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูป			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

## 9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 อนุมัติ พวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
- 9.2 บันทึกคณะกรรมการทำงาน SEPA หมวด 3 รผค.(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 และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. ผังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ  ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน  ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

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

( ) ( )

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

A-ME-01

## กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง





บันทึก

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

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

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ถึง ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓  
เลขที่ ๒๖1.(๓3)/๒7/2558 วันที่ 30 เม.ย. 2558  
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รพท.(ภาค) ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

**๑. เรื่องเดิม**

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๑ ก(๖) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ ก(๗) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ผอ.ร.ร. (๒๑-๒๔), กฟผ. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์, แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ผอ.ร. (๒๑-๒๔), ผอ.ร. กฟผ. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

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

**๒. ข้อมูล**

๒.๑ คณะทำงาน SEPA ได้ทำการรวบรวมและใช้เสียงของลูกค้า จากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง และ ประชุมหารือ เพื่อสรุปความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า จากการบูรณาการเสียงของลูกค้าจากหน่วยงานต่าง ๆ ของ PEA ในทุช่องทางที่ได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น ๘ ช่องทาง ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

๒๖1.๓๑๕

- การจัดการเสียงจากศูนย์บริการและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๑๒๒ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (รากลงเหลือตามเอกสารแนบ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง ยึดมีความแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า ๕ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๕ กลุ่ม ส่วนหนึ่งยังมีรายละเอียดพื้นฐานไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่เกิดจากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kanji Model เพิ่มเติม เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต ดยบนแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคารน้ตยรบริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕.๑.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ผวอ.(๑๑-๑๑๔) , ผสท. กฟช. ดำเนินการขยายผลและพัฒนาบริการตามข้อ ๓.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจตุรรมงาน คิดเป็น ๕๓.๘๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจตุรรมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๗๐๑,๓๒๐ ราย คิดเป็น ๒๒.๗๓% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟช.นำร่อง ในเขตภาคกลาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

### ๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้ศึกษารองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนากิจกรรม/แผนรบน/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>	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฉบับที่ ๑๐,๑๑ เช่น คพท,คพม,คทพ,คพส,คปจ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กพท.
การลดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพท.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเดือนก่อนลดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพท.
<ul style="list-style-type: none"> <li>อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน e-service PEA Call Center</li> <li>มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย</li> <li>จุดให้บริการของสำนักงาน กพท. เข้าถึงได้ง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch**</li> <li>PEA Shop**</li> <li>PEA Mobile Shop**</li> <li>ปรับปรุง Front Office*</li> <li>One Touch Service</li> <li>การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม***</li> </ul>	ทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผอ.กพท.</li> <li>กพท.</li> <li>กพท.</li> <li>กพท.</li> <li>กพท.</li> <li>ผยท.</li> </ul>
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ผยท.
<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มน้ำค่า Ft. ในอนาคต</li> <li>แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งแจกแบบแผนทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม</li> <li>เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>ลดแจ้งสาเหตุการมีไฟดับ/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 เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม***</li> </ul>	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย,ผยท.,ผยท.

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>ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ</li> <li>ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง</li> <li>พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน</li> </ul>	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบ เข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด</li> <li>ติดตั้งมิเตอร์ 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/ อุตสาหกรรม	ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย</li> <li>เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ</li> <li>ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>number FEA 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

\* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

\*\* บทหนักิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA

\*\*\* กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

## ๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/บทหนัก/ข้อเสนอแนะ และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การประสานผลจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรขออนุมัติ ผอ.ก. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อขยายผลและพัฒนากิจกรรมให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย, , ฝ่าย, , ฝ่าย (ก๑-ก๓) , กฟช. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการบทหนักและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดทุกสารบบ

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ผวธ.(ภ๑-ภ๔) , ผสท., กฟช.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวท. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๑.๒) 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 ผวท. ตามข้อเสนอต่อไป



(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)  
อ.ผวธ.(ภ๓)

เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

①  
15 ก.ค. ๕๘

ข้อเสนอปรับปรุงตามข้อ ๑.๒  
คือ ข้อ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๓ ของข้อ ๑.๒  
ฉบับเป็นรูปที่แนบมา



(นายจิติกุล บุณยะกาญจน์)  
รพท.(ภ3)

ผวธ.(ภ3) 147/2558

เรียน ท่านประธาน

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ในส่วนนี้เรียบร้อยแล้ว



(นายจิติกุล บุณยะกาญจน์)  
รพท.(ภ3)

15 พ.ค. 2558

②  
อนุมัติตามเสนอ



(นายสำเริง รุ่งจิรอนันท์)  
รพท.(ส) รักษาการแทน ผวท.

11 พ.ค. 2558

หน้า ๕ จาก ๕



เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<b>ทราบดีซิม (ใหม่)</b> บัญชีผู้ใช้ระบบไฟฟ้า ก่อตั้งลูกค้าที่มีบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป	มีบริการสมัครสมาชิกใหม่ มีบริการสมัครสมาชิกใหม่ มีบริการสมัครสมาชิกใหม่	สามารถสมัครบริการ สมัครผ่านช่องทาง 1. โทรศัพท์ 2. เว็บไซต์ 3. แอปพลิเคชัน 4. สาขาบริการลูกค้า	1. สามารถสมัครบริการ สมัครผ่านช่องทาง 1. โทรศัพท์ 2. เว็บไซต์ 3. แอปพลิเคชัน 4. สาขาบริการลูกค้า	1. สามารถสมัครบริการ สมัครผ่านช่องทาง 1. โทรศัพท์ 2. เว็บไซต์ 3. แอปพลิเคชัน 4. สาขาบริการลูกค้า	1. สามารถสมัครบริการ สมัครผ่านช่องทาง 1. โทรศัพท์ 2. เว็บไซต์ 3. แอปพลิเคชัน 4. สาขาบริการลูกค้า	1. สามารถสมัครบริการ สมัครผ่านช่องทาง 1. โทรศัพท์ 2. เว็บไซต์ 3. แอปพลิเคชัน 4. สาขาบริการลูกค้า
<b>ผู้ดูแลระบบ</b> ความต้องการที่ฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง • ใช้ไฟฟ้าในลักษณะเฉพาะ • ความต้องการไฟฟ้าในลักษณะพิเศษ	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า	1. ความต้องการไฟฟ้า 2. ความต้องการไฟฟ้า 3. ความต้องการไฟฟ้า 4. ความต้องการไฟฟ้า	1. ความต้องการไฟฟ้า 2. ความต้องการไฟฟ้า 3. ความต้องการไฟฟ้า 4. ความต้องการไฟฟ้า	1. ความต้องการไฟฟ้า 2. ความต้องการไฟฟ้า 3. ความต้องการไฟฟ้า 4. ความต้องการไฟฟ้า	1. ความต้องการไฟฟ้า 2. ความต้องการไฟฟ้า 3. ความต้องการไฟฟ้า 4. ความต้องการไฟฟ้า	

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ลูกค้าทั่วไป (ทั่วไป)	8. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า 9. ความปลอดภัยและบำรุงรักษาของไฟฟ้าของชุมชนไฟฟ้า 10. ให้ความสำคัญกับลูกค้า	5. ดำเนินการแก้ไขปัญหาของไฟฟ้าและกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน 6. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 7. ให้ความสำคัญกับลูกค้า	3. สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน 4. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 5. ให้ความสำคัญกับลูกค้า	1. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 2. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 4. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 5. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 6. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 7. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 8. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 9. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 10. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	1. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 2. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 3. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 4. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 5. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 6. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 7. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 8. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 9. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 10. ให้ความสำคัญกับลูกค้า	1. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 2. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 3. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 4. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 5. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 6. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 7. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 8. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 9. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 10. ให้ความสำคัญกับลูกค้า



เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<b>อื่นๆ</b> ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมเฉพาะไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ใช้งานได้ 2. ใช้งานได้ 3. ราคาสินค้าไฟฟ้ามีมาตรฐานมีความปลอดภัย	1. การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว** 2. มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านไฟฟ้า 3. ความถี่ในการตอบสนองต่อการขอให้บริการที่รวดเร็ว 4. มีช่องทางบริการที่หลากหลาย ใช้งานได้ และใช้ง่ายถูกต้อง	1. ด้านความสะดวกสบาย 2. บริการที่ตรงใจ 3. ปลอดภัย	1. เกิดความประทับใจในการใช้ไฟฟ้า 2. ปลอดภัย 3. ง่ายต่อการใช้งาน 4. คุ้มค่า	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและดีใจ 2. ปลอดภัย	1. จุดให้บริการที่อำนวยความสะดวก 2. มีมาตรฐาน 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านไฟฟ้า 4. มีช่องทางบริการที่หลากหลาย ใช้งานได้ และใช้ง่ายถูกต้อง 5. มีช่องทางบริการที่ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ง่ายต่อการใช้งาน 8. คุ้มค่า

หมายเหตุ \* ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557

\*\* ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

เอกสารแนบ 1 หน้า 5

2. ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>



เพลาความนับ 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความถี่และข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความถี่			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๕-๒๖)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 5. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 6. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 7. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 8. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 9. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 10. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง 5. แจ้งข้อบกพร่อง 6. แจ้งข้อบกพร่อง 7. แจ้งข้อบกพร่อง 8. แจ้งข้อบกพร่อง 9. แจ้งข้อบกพร่อง 10. แจ้งข้อบกพร่อง
พาณิชย์	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๖-๒๗)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง
อุตสาหกรรม	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๗-๒๘)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง
อื่นๆ	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๘-๒๙)					

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและก๊าซ

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเสริมอื่นๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำการธุรกรรมของลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## บันทึก

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรภ (ภ๓)  
 เลขที่ พ.ว (๓๓) ๑๖๑๘ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๘  
 เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘  
 อ้างถึง \_\_\_\_\_

เรียน สรภ (ภ๓) : ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง  
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจนำระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มาใช้เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรอย่างเป็นทางการ ซึ่ง PEA ได้นำระบบ SEPA มาใช้ในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานองค์กรตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ เป็นต้นมา

๑.๒ ตามระบบ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ทุกๆ ปี เพื่อความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ การถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ PEA กำหนดไว้

### ๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝ่าย ก.ร.ร. (ภ๓-ภ๓๘), ก.บ.ล. ก.พ.ช., ส.ส.ท., ส.พ.ท., ส.ว.ล., ส.ส.ล., ส.ป.ล. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กฟภ. ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๓๖๕/๒๕๕๘ สว. ๗ ก.ค. ๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๙ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ฝ่าย (ภ๓) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๔๕๖/๒๕๕๘ สว. ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับกรอบเวลาและการดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่นั้นปี เพื่อให้ทันกับกระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมถึงขั้นตอนในการทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง ๓ รูปที่ ๓.๓ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งจะเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

## 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 แต่ในส่วนของช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างกันระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ตามความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒)-๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๒๙ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

- พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA P๓-๖๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๑ ก(๓) - ๑ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ผ.ส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผ.ท. กำหนด

- ช่องทางการประสานเสวนามีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผ.ส. เป็น ผ.ว. (๓๑-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ผ.ส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผ.ว. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผ.ว. (๓๑-๓) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น มากประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษานายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่แข่งหรือ Best Practices เพื่อนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

### ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สายงานการไฟฟ้าภาค ๑๔, ผ.ว., ผ.สท., ผ.ทท., ผ.ว.ส., ผ.ส.ส., ผ.ป.ส., ผ.ว.ร., ผ.นย. และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

- ๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓
- ๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาทางด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๓๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ผวอ.(ก๓) ๓๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๕ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๓ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๓
- ๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณ



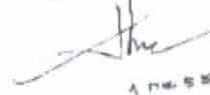
(นายเจมส์ คาสตร์ปรีชา)

อ.ท.น.๓

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

- ๑๕๖๖๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓

- ๑๕๖๖๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓

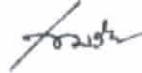


๑๕๖๖๓๓๓๓๓๓๓๓๓

(นายจิติคุณ ชูณะกรบุญจณ์)  
รทท.(ก๓)


เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



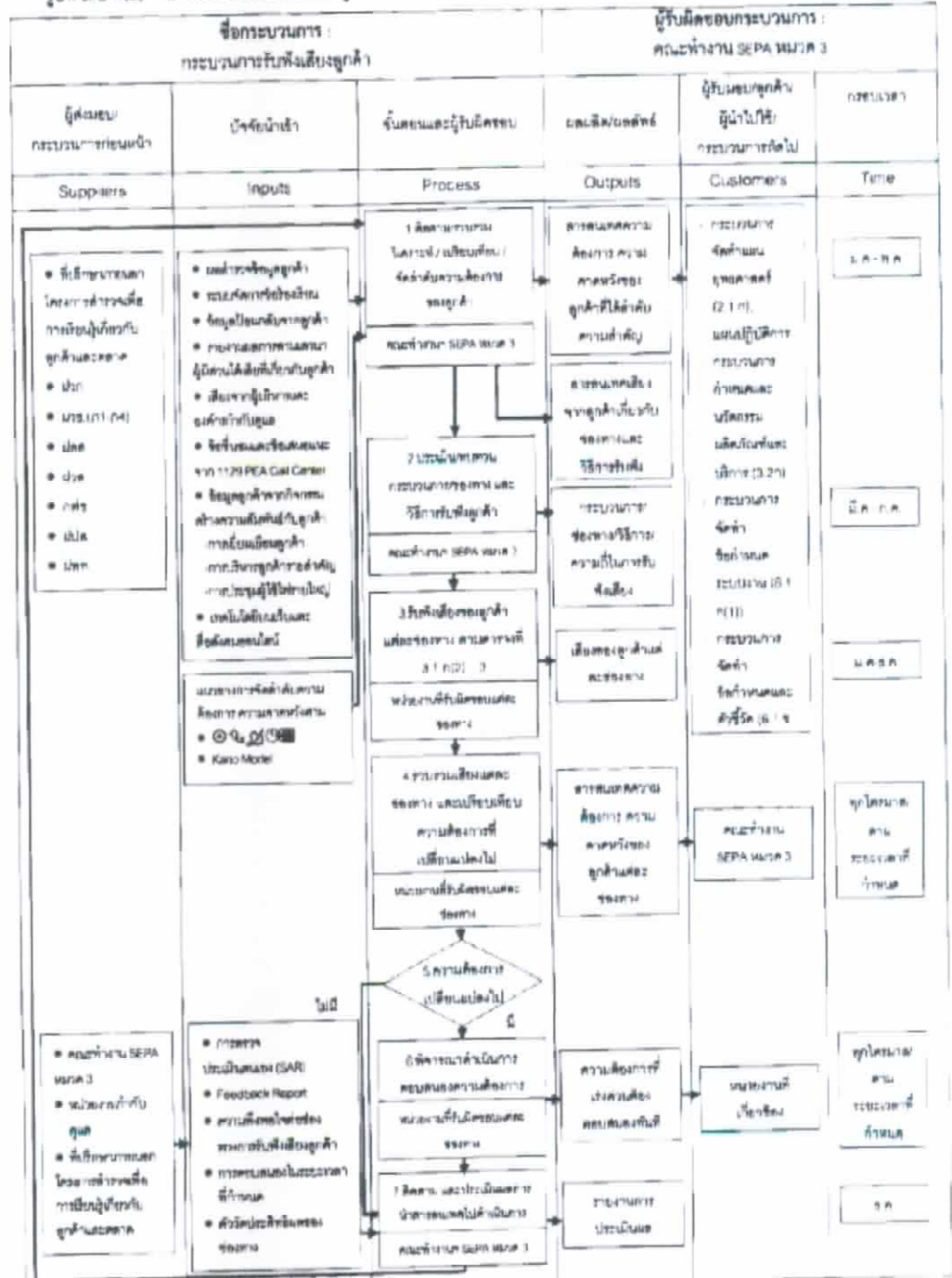
(นายเจมส์ คาสตร์ปรีชา)

อ.ท.น.๓

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓



รูปที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า



ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังขององค์กรลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<p>บ้านอยู่อาศัย</p> <p>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <p>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย</p> <p>• ใช้ไฟฟรี</p> <p>• ภาระในครัวเรือน ใช้โทรสาร</p> <p>• กลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟตกขึ้นในบางวันถึงไฟฟ้า และวันหยุด</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไฟไม่ดับ</li> <li>2. ไฟไม่ชุก</li> <li>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</li> <li>4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่*</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การลดทอนและไม่แจ้งค่าใช้ไฟฟ้า ความถูกต้อง ตรงเวลา</li> <li>2. ได้รับความช่วยเหลือ ความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>3. แจ้งข้อมูลข่าวสารไปรษณีย์ และไปรษณีย์</li> <li>3. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า</li> <li>4. สอบถามข้อสงสัย บริการต่างๆ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อดทนที่จะรอก่อนได้รับการแก้ไข/บรรเทา**</li> <li>2. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บริการ</li> <li>3. แจ้งปัญหาข้อสงสัย</li> <li>4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้า ชัดเจน</li> <li>2. ไฟฟ้ามีความเสถียรในครัวเรือน**</li> <li>3. จ่ายค่าคืน หรือตัดไฟเมื่อใช้เกินตามกำหนดเวลา**</li> <li>4. ราคาเหมาะสม</li> <li>5. บริการรวดเร็ว ไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>6. พนักงานมีความสุภาพ ใจดี อดทน ชาติ เช่น น้ำพูน วาดทิว ฯลฯ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญ ระเบียบ สุภาพ**</li> <li>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>3. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>4. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>5. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>6. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>7. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>8. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>9. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>10. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีระบบคิว**</li> <li>2. ขอบเขตงานที่ครอบคลุม/ไฟแรงพร้อม**</li> <li>3. ระยะเวลา รับใบแจ้งค่าไฟ</li> <li>4. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>5. Call center 1129</li> <li>6. มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่รับเรื่อง</li> <li>7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ กระตือรือร้น**</li> <li>8. จุดให้บริการของฝ่ายบริการ กว้าง เข้าถึงได้ง่าย**</li> <li>9. ขอบเขตบริการครอบคลุม**</li> <li>10. มีช่องทางบริการสำรอง</li> </ol>
<p>รวมศูนย์</p> <p>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <p>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณมากหลายจุด</p> <p>• ใช้โทรสาร</p> <p>• กลางวัน โดยจะมีการจ่ายใช้หลายวัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไฟไม่ดับ</li> <li>2. ไฟไม่ชุก</li> <li>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย</li> <li>4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่*</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การลดทอนและไม่แจ้งค่าใช้ไฟฟ้า ความถูกต้อง ตรงเวลา</li> <li>2. ได้รับความช่วยเหลือ ความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>3. แจ้งข้อมูลข่าวสารไปรษณีย์ และไปรษณีย์</li> <li>3. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า</li> <li>4. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า</li> <li>5. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บริการ</li> <li>2. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บริการ</li> <li>3. แจ้งปัญหาข้อสงสัย</li> <li>4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**</li> <li>5. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**</li> <li>6. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระตุก)**</li> <li>2. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายคู่ขนาน เพื่อความเสถียร</li> <li>3. พิจารณาลดทอนกรณีไฟฟ้าใช้เกินกำหนด</li> <li>4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>5. พนักงานมีความสุภาพ ใจดี อดทน ชาติ เช่น น้ำพูน วาดทิว ฯลฯ</li> <li>6. ตรวจสอบระบบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่บริการภาคสนาม มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ**</li> <li>2. รับบริการการบริการ และดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ</li> <li>3. และดำเนินการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ**</li> <li>4. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่</li> <li>5. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>6. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>7. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>8. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>9. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>10. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีระบบคิว**</li> <li>2. Call center 1129</li> <li>3. มีช่องทางบริการสำรอง</li> <li>4. สอบถามข้อสงสัย</li> <li>5. ขอบเขตงานที่ครอบคลุม**</li> <li>6. มีระบบคิว**</li> <li>7. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>8. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>9. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> <li>10. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</li> </ol>

๖

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<p>ยอดเยี่ยม ความต้องการพื้นฐานและข้อดีการบริการ (ดีใจดีใจ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง ดูยาก</li> <li>• ใช้ไฟอย่างประหยัด โดยกิจการบางประเภท ต้องการใช้หลอด LED ๒๓ ชม.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เห็นความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา</li> <li>2. ใส่มะเข็...</li> <li>3. ใส่มะเข็...</li> <li>4. ใส่มะเข็...</li> <li>5. การดำเนินการที่รวดเร็วทันใจ</li> <li>6. ราคาเหมาะสม</li> <li>7. ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย</li> <li>8. เห็นความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ</li> <li>9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าก่อนลูกค้ามีปัญหาไฟฟ้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง</li> <li>2. การออกแบบและติดตั้งไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>3. สามารถรับบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง บริการเพื่อลูกค้า</li> <li>4. ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ</li> <li>5. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า</li> <li>6. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็วและกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจน เช่น การติดตั้งอินเวอร์เตอร์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง และแนะนำทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>2. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูล และคำแนะนำ ครบถ้วน</li> <li>3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการ</li> <li>4. ย้ำความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษารายละเอียดของผลิตภัณฑ์</li> <li>2. เห็นความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคู่ค้า</li> <li>3. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ลูกค้า</li> <li>4. มีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน</li> <li>5. มีความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับผิดชอบต่อลูกค้า</li> <li>2. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>3. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>4. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>5. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>6. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>7. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> <li>8. ให้ความสำคัญกับลูกค้า</li> </ol>	

๓

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง			
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	
				6. มีระบบไฟฟ้า เพื่อลดอัตราการ ขาดกำลังผลิต ของกิจการใน เขตฯ** 7. ปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าและสาย สื่อสารให้เป็น ระบบ เด็ดเดี่ยว** 8. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ มาตรฐาน ที่ได้ มาตรฐาน ทั้งหมด รวมถึง มาตรฐาน 5S ในการ ปฏิบัติงานในการ แก้ไขไฟฟ้า**			9. สามารถใช้ไฟฟ้า อย่างประหยัด 9. สนับสนุนการให้ ความรู้/คำ คำปรึกษาในด้าน ระบบไฟฟ้าและ การอนุรักษ์ พลังงานในโรงงาน อุตสาหกรรม เช่น การประหยัด พลังงาน การไม่ใช้ เครื่องใช้ไฟฟ้า การ ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้า 10. เข้าร่วมงาน ฝึกอบรมใน กิจกรรมต่างๆ ที่ ถูกจัดขึ้น ** 11. จัดกิจกรรม ร่วมกับระหว่าง PMA และลูกค้า เพื่อ สร้างความสัมพันธ์ ที่ดี ** 12. แผนีการ ปรับปรุงค่า PF **
มี ๒ ความต้องการ ด้านฐานและ พฤติกรรมการ ใช้ไฟฟ้า • ความต้องการ ไฟฟ้าที่ ใช้งานได้	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามี มาตรฐาน มีความ แข็งแรง	1. การส่งมอบและ ไลน์คำสั่งไฟฟ้ามี ความถูกต้อง ครบ เวลา** 2. มีการแจ้งเตือน ก่อนหยุดจ่ายไฟฟ้า 3. ความลับในการ ส่งมอบผลการ ใช้งานได้บริการ ต่างๆ 4. มีการให้บริการ ด้วยความเป็น มิตร สุภาพ โปร่งใส และใช้ ข้อมูลถูกต้อง	1. อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลูกค้า เช่น ส่งมอบ ผลการพิจารณา ไฟฟ้า ใช้งานได้ 2. ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไข รวดเร็ว**	a. เห็นความรวดเร็ว ในการแก้ไขไฟฟ้า ฉุกเฉิน** b. จ่ายไฟคืน หลังดับ ไฟได้รวดเร็วตาม กำหนดเวลา** c. ราคาเหมาะสม	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**	1. มีระบบคิว ** 2. มีช่องการรับใบ แจ้งค่าไฟ หลากหลาย ** 3. มีช่องทางการ ชำระค่าไฟ หลากหลาย ** 4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุด รับชำระค่าไฟ ให้นำ ไฟที่ถูกต้อง ครบถ้วน เสียทันที** 5. เจ้าหน้าที่ ให้ความคิด ความปรึกษา ** กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่ที่ ร้องเรียนสุภาพ และตั้งใจ ช่วยเหลือ** 7. จุดให้บริการของ ส่วนงาน กวด วิชาดีได้งาน** 8. สามารถรับทราบ ค่าไฟล่วงหน้า ๕ วันทำการ 9. เจ้าหน้าที่บริการ เกื้อกูล **	

๘

## เอกสารแนบ ๓

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

ประเด็นความพึงพอใจ/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>	แผนพัฒนาการระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น สทก,ศทผ,ศรฟ,ศทส,ศบฯ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กฟช.
การขอความช่วยเหลือในแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติใช้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/จุดสาขากรม	กฟช.
เพิ่มช่องทางแจ้งค่าไฟฟ้า แจ้งเตือนก่อนชำระค่าไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยบริการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟช.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางบริการรับแจ้งค่าไฟฟ้า , การขอใช้ไฟบ้าน 1129 PEA Call Center</li> <li>• มีช่องทางชำระค่าไฟหลากหลาย</li> <li>• จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch**</li> <li>• PEA Shop**</li> <li>• PEA Mobile Shop**</li> <li>• ปรับปรุง Front Office*</li> <li>• One Touch Service</li> <li>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม***</li> </ul>	ทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝ่าย (ก3)</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>• ความสะดวกและแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต</li> <li>• แนะนำและสร้างเสริมความรู้ในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือข้อเสนอนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม</li> <li>• เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>• ระบบแจ้งทางเหตุการณ์ได้ครบ/ได้ทันท่วงที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้า ข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ใช้งานง่ายในผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้***</li> <li>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม***</li> </ul>	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย, ฝ่าย, ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ</li> <li>• เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>• ความสนใจในการตอบสนองต่อ</li> </ul>	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาให้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย

๘

ประเด็นความพึงพอใจ/ความ คาดหวัง ที่มีส่วนสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ ● ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และ ให้ข้อมูลถูกต้อง ● พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อ ชักถามได้ชัดเจน			
● จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ ไฟฟ้าอย่างประหยัด ● คิดค้นมีเตอร์ AMR	● โครงการ AMR ● โครงการ AMI*** ● พัฒนา Website /App, โครงการ AMR ***	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	ส่ง.ป.
● ช่องทางร้องเรียนที่สะดวกรวด ● เจ้าหน้าที่รับแจ้งร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ ● ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข บรรเทา	● 1129 PEA Call Center ● E-One Portal*** ● กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	● ผลิต ● ผลิต ● ผลิต

**หมายเหตุ**

- \* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- \*\* ทบทวนกิจกรรม/แผนงานโครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA
- \*\*\* กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๑๐

เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๖ ก(๒) - ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเวียนรู้ลูกค้า

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า (2260) (คู่มือการสำรวจเพื่อการจัดระเบียบกลุ่มลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สุ่มโดย การสุ่มแบบสุ่มตามพื้นที่	ปีละ 1 ครั้ง สุ่มโดย การสุ่มตามพื้นที่	ปีละ 1 ครั้ง สุ่มโดย การสุ่มตามพื้นที่	ปีละ 1 ครั้ง สุ่มโดย การสุ่มตามพื้นที่	ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความต้องการ ความไม่พึงพอใจ	กำหนดกลยุทธ์ กำหนดแผนทางการตลาด การดำเนินงาน การประเมินผล	คณะกรรมการ SEPA และ 3 ทีมบริหารงานเขต	ไม่ตรงตาม ความประสงค์ที่กำหนด
2. การรับฟังเรื่องร้องเรียน (ช่องทางหมายเลข 3 2 822) (21)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ร้องเรียน	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการดำเนินงาน	อสม., กษ., กษช., กษค.	ตรงกับ ความต้องการ ร้องเรียน 3.2 822
3. การรับฟังเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (21)								
• โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจระยะสั้น จากเว็บไซต์ 15 วัน (คู่มือการติดตามเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าทางโทรศัพท์)	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการดำเนินงาน	อสม., กษ., กษช., กษค.	ไม่ตรงตาม ความต้องการ
• ส่งข้อความถึงคอลเซ็นเตอร์บริการจัดการเรื่องร้องเรียนตามตู้โทรศัพท์ (Smart Box) (คู่มือการติดตามเรื่องร้องเรียนจากตู้โทรศัพท์ตามพื้นที่)	เวลาทำการ		เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการดำเนินงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน	อสม., กษ., กษช., กษค.	ไม่ตรงตาม ความต้องการ
4. การค้นหาเสียง (คู่มือการค้นหาเสียงร้องเรียนในสื่อสังคมออนไลน์)		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการดำเนินงาน วางแผนการสื่อสาร ค้นหาเสียงร้องเรียน	อสม., กษ.	ไม่ตรงตาม ความประสงค์ที่กำหนด
5. เก็บรวบรวมปฏิสัมพันธ์ของคำวิจารณ์ลูกค้า (คู่มือ การดำเนินการจากปฏิสัมพันธ์ของคำวิจารณ์ลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า) (2260)		เมื่อมีข้อร้องเรียน			ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	กำหนดกลยุทธ์ กำหนดแผนการดำเนินงาน	อสม.	ไม่ตรงตาม ความประสงค์ที่กำหนด

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

๑๑

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 1121 PEA Call Center (คู่มือการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า 1121 PEA Call Center) (2260)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	ปรับปรุงการดำเนินงาน กำหนดแผนการดำเนินงาน	อสม., อสม. (ก.1-ก.6), กษ., กษช.	ไม่ตรงตาม ความประสงค์ที่กำหนด
7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (คู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า) (21)								
• การเยี่ยมเยือนลูกค้า		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการดำเนินงาน	อสม. (ก.1-ก.6), กษ., กษช.	ไม่ตรงตาม ความต้องการ
• การบริการลูกค้าทางช่องทาง		ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง				อสม. (ก.1-ก.6), Key Account Manager, อสม. กษ., กษช.	ไม่ตรงตาม ความต้องการ
• การประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง				อสม. (ก.1-ก.6), กษ., กษช.	ไม่ตรงตาม ความต้องการ
8. บทสนทนาออนไลน์บนเว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น PEA web site, email, Facebook, Twitter, IG, YouTube, SMS เป็นต้น (2260) (คู่มือการประชาสัมพันธ์ผ่านเทคโนโลยีบนเว็บไซต์และสื่อออนไลน์)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียน	วางแผนกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ที่เป็นทางการ	PEA website, Facebook, Twitter, IG, YouTube (ก.1-ก.6), E-mail, SMS, อสม., อสม. (ก.1-ก.6)	ไม่ตรงตาม ความประสงค์ที่กำหนด

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

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

## ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์