



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice Of Customer)

คำนำ

ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า เรื่องการรับฟังลูกค้า นั้น กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องมีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกช่องทาง และทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า ตลอดจนติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และจัดทำเป็นสารสนเทศเสียงของลูกค้าเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งนำไปวางแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งปัจจุบัน กฟผ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ ตาม Customer Journey รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมามีส่วนช่วยให้การบันทึก รวบรวมเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน ทบทวนกระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า รวมทั้งการพิจารณาคัดกรองเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน นำไปดำเนินการต่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า (ผสพ.) กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (กสล.) ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลพ.) โทร.02-009-6735

แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า
กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
สิงหาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ	1
4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	14
5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	16
6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)	21
7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	21
ภาคผนวก	22

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าจัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ในการค้นหาสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า พร้อมทั้งการรวบรวมเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วย เพื่อให้การดำเนินงานด้านลูกค้า สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนสารสนเทศที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันโลก เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานขององค์กรและ เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนต่อไป

2. ขอบเขต

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เริ่มจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกส่วนตลาด ทุกกลุ่ม จากทุกช่องทาง จำแนกประเภทเสียง บันทึกเรื่องลงในระบบ ติดตาม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ และประเมินผลและทบทวนกระบวนการ

3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ

3.1 คำจำกัดความ

3.1.1 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่ายหรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลงให้แก่ กฟผ. ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจหลักตามบริบทองค์กร (3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าภาครัฐ/ 5 กลุ่มย่อย ได้แก่ ลูกค้าอุตสาหกรรม ลูกค้าพาณิชย์รายใหญ่ ลูกค้าพาณิชย์รายย่อย ลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และลูกค้าภาครัฐ) และลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง

- บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีผลกระทบ และ/หรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องขององค์กร
- บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สนใจ ได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการตัดสินใจหรือการดำเนินการขององค์กร
- บุคคลหรือองค์กรที่สามารถสร้างผลกระทบ ได้รับผลกระทบ หรือตามการรับรู้รับทราบว่าเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือจากกิจกรรม
- กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร

3.1.3 ประเด็นเสียงของลูกค้า หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ ที่แจ้งผ่านมาจากทุกช่องการรับฟังเสียงต่างๆ เพื่อให้ กฟผ. ดำเนินการตอบสนอง หรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

3.1.4 สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า หมายถึง ความคาดหวัง ความต้องการ ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จัดลำดับความสำคัญแล้ว

3.1.5 สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญ คือ เสียงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟผ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อ เป็นข้อร้องเรียนหรือ เป็นข้อบกพร่องของ กฟผ. หรือ ยังไม่มีกระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อ

ปรับปรุงกระบวนการ หรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล ทั้งนี้ 6 ประเภท คือ เรื่องข้อเสนอแนะ, เรื่องชื่นชม, เรื่องร้องขอ, เรื่องแจ้งเหตุ, เรื่องแจ้งเบาะแส และเรื่องข้อร้องเรียน

พร้อมทั้งให้หน่วยงานเจ้าของช่องทางดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นเสียงตามประเภทย่อยของเสียง ซึ่งมีกระบวนการต่อไปนี้

1) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (คู่มือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน)

2) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านบริการ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (คู่มือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.)

3) ประเด็นเสียงอื่นๆ นอกเหนือจากข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า (คู่มือกระบวนการตอบสนองของเสียงลูกค้าของ กฟภ.)

3.1.6 สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน โดยเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เสียงของลูกค้ามีต่อการให้บริการต่างๆ ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง ซึ่งต้องแจ้งผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) พิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยด่วน ทั้งนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

2) เสียงที่มาจากระบบ IA/IR CHAT เป็นช่องทางรับประเด็นข่าวทันเหตุการณ์, ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive โดยให้ตอบชี้แจงสื่อภายใน 24 ชั่วโมง และสายงานยุทธศาสตร์ชี้แจงรัฐบาลและสำเนาให้ ผวก. ทราบภายใน 2 วัน

3.1.7 เสียงของหน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ข้อสังเกต ฯลฯ ของหน่วยงานที่ควบคุมกำหนดทิศทางและเป้าหมายด้านนโยบาย ด้านการเงินและไมใช่การเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของกระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/ศปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพณ.) เป็นต้น ที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แก่ประชาชน

3.1.8 เสียงของผู้บริหาร หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อสังเกต นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและกำหนดแนวทาง/มาตรการ และแผนการดำเนินงาน

3.1.9 การสานเสวนา หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการสนทนา ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจ ทั้งมุมมองของตนและของผู้อื่น ได้ดียิ่งขึ้น โดยยอมรับความแตกต่างของจุดยืน ความคิด และอัตลักษณ์ของผู้สนทนา

3.1.10 สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง การสื่อสารที่เผยแพร่ไปสู่คนที่มีจำนวนมาก ไม่จำกัดเพศ วัย ความรู้ ฐานะและเชื้อชาติ การสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งและผู้รับไม่ได้เผชิญหน้ากันเหมือนกับการสื่อสารระหว่างบุคคลสื่อและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการส่งสารได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ ภาพยนตร์ เป็นต้น

3.1.11 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วมในการผลิตเนื้อหาขึ้นเองในรูปของ ข้อมูล ภาพและเสียง

3.1.12 สื่อท้องถิ่น (Local Media) หมายถึง สื่อมวลชนที่มีอยู่และเป็นไปเพื่อคนในท้องถิ่น อาจเป็นเพียงชุมชน เล็กๆ หรือระดับจังหวัดเดียว หรือหลายๆ จังหวัด มีทั้งวิทยุ หนังสือพิมพ์และเคเบิลทีวี เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ เข้าถึงคนท้องถิ่นได้มากกว่า

3.1.13 PEA Mobile Application หมายถึง PEA Smart Plus ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ แท็บเล็ต ของผู้ใช้ไฟรายย่อย สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้า, ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอย้ายเขต, แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และอื่นๆ และ PEA Privilege ที่เป็นแอปพลิเคชันผ่านหน้าเว็บไซต์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ แท็บเล็ต ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ สามารถตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ขอใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้

3.1.14 PEA Website หมายถึง เว็บไซต์อย่างเป็นทางการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่อยู่เว็บไซต์ คือ www.pea.co.th

3.1.15 PEA e-mail หมายถึง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ 1129@pea.co.th

3.1.16 PEA Vcare หมายถึง VOC Tracking and Management System ระบบการรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้าประเภทคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.1.17 Web Portal สปน. หมายถึง เว็บไซต์ของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ใช้ในการบริหารจัดการและส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานต่างๆเพื่อรับไปดำเนินการ

3.1.18 ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการ ในแต่ละช่วงวัน ประกอบด้วย ผู้ใช้งานเคาน์เตอร์ช่องบริการ จำนวนผู้ใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ Server และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการ แสดงผลเป็นไฟล์ข้อมูล หรือส่งพิมพ์ในรูปแบบของตารางหรือกราฟ และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม Microsoft Office ได้

3.1.19 ความต้องการของลูกค้า (Customers' Requirement) คือ

- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กร ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว

- สิ่งที่ถูกค่าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

3.1.20 ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectation) คือ

- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด
- ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มีหรือไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

3.1.21 เหนือความคาดหวัง (Over Customers' Expectation) คือ

- ลูกค้าได้รับการเรียนรู้และมีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ได้คาดหวังไว้ ไม่คาดคิดว่าจะได้รับ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประหลาดใจ
- ความรู้สึกที่เหนือความคาดหวังนั้น จะไม่เกิดขึ้นกับเรื่องเดิมบ่อยๆ แต่จะเปลี่ยนจากเหนือความคาดหวัง เป็นความคาดหวังต่อไป

3.1.22 ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม คือ ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุน ของ กฟผ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

3.1.23 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือคาดหวัง

3.1.24 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- ด้านบริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราว ผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟผ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

- ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ในกรณีด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ดำเนินการส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.1.25 ข้อร้องขอ คือ เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟผ. ดำเนินการหรือดัดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากการร้องขอบริการตามช่องทางปกติ เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ

3.1.26 ข้อเสนอแนะ คือ เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟผ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.27 แจ้งเหตุ หมายถึง เรื่องราวที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ

3.1.28 แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งเบาะแสดการละเมิดหรือกระทำความผิดต่อทรัพย์สินของ กฟผ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟผ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟผ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟผ. ฯลฯ

3.1.29 ผลิตรายณ์ หมายถึง เสี่ยงของลูกค้่า ที่เกี่ยวข้องกัับ พลังงานไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ส่งมอบ และกระบวนการส่งมอบ เช่น ไฟไม่ตก ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ราคาเหมาะสม เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพิ่มความเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหไฟตกไฟดับ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง

3.1.30 บริการ หมายถึง เสี่ยงของลูกค้่า ที่เกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกัับผลิตรายณ์ และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น

- ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง
- แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า
- เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ
- การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา
- ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ

3.1.31 สนับสนุน หมายถึง เสี่ยงของลูกค้่า ที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้่าในการทำธุรกรรม และเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน เช่น

- สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลของหน่วยงานได้ง่าย
- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้่า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่านศูนย์ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า 1129 PEA Contact Center
- พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
- จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย
- มีความเท่าเทียมในการบริการ / มีระบบคิว.

3.1.32 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้่า หมายถึง ช่องทางที่ลูกค้่าสามารถแจ้ง/สื่อถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความคาดหวัง ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน เสนอแนะ ร้องขอ แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ให้ กฟภ. โดยมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้่า 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การรับฟังลูกค้่าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ. ได้แก่

- PEA Application เช่น PEA Smart Plus, PEA Privilege เป็นต้น
- PEA Email
- PEA Live-Chat
- PEA Website
- PEA Vcare
- Social media เช่น Facebook, TikTok, X, Pantip.com เป็นต้น

โดยลูกค้่า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ความพอใจ การร้องเรียน เสนอแนะ ชื่นชม ร้องขอ ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางออนไลน์

กลุ่มที่ 2 การรับฟังเสียงของลูกค้่าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)

- การรับฟังลูกค้่าจากจุดให้บริการ (Service point) เป็นช่องทางที่มีการสื่อสารสองทางระหว่างลูกค้่าและผู้ให้บริการ ในประเด็นที่มีนัยสำคัญ หรือความต้องการ/ความคาดหวัง/ความไม่พึงพอใจ/ความพอใจ/การร้องเรียน/เสนอแนะ/

ชื่นชม/ร้องขอ ด้วยตนเอง ทั้งนี้ประเด็นเสียงดังกล่าวนี้อาจได้เป็นเรื่องการให้บริการโดยปกติ การรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางนี้มี 6 รูปแบบ ได้แก่

(1) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้รับจ้าง ของ กฟผ. ที่สำนักงาน โดยให้ลูกค้ากรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-01

(2) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านโทรศัพท์สำนักงาน

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการโทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของ กฟผ.

(3) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร ของ กฟผ.

การรวบรวมรายงานการประชุม/มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ กฟผ.

(4) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านเอกสาร จดหมาย โทรสาร

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร ถึง กฟผ.

- การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities) มีกระบวนการตามคู่มือกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ และคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเจ้าของช่องทางรวบรวมเสียงของลูกค้า ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความไม่พึงพอใจ/ความพอใจ/การร้องเรียน/เสนอแนะ/ชื่นชม/ร้องขอภายใน 30 วัน หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม ซึ่งมีกิจกรรมที่สามารถรับฟังเสียงของลูกค้าได้ 4 กิจกรรม ดังนี้

(1) การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ รับฟังเสียงลูกค้าจากสรุปรายงาน การเข้าเยี่ยมลูกค้ารายสำคัญของผู้บริหาร

(2) การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) โดยหลังจากพนักงานฯ มีการติดต่อหรือดำเนินการใดๆ แล้วเสร็จต้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM Plus และ PEA Mobile Work Force ภายใน 7 วัน

(3) การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ รับฟังเสียงลูกค้าจากการสรุปประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา

(4) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับฟังการสานเสวนา รับฟังเสียงลูกค้าจากการสรุปประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสานเสวนา

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center

กลุ่มที่ 3 การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มการสำรวจ (Survey) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการสำรวจ ให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของทุกกลุ่มลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการต่างๆ ของ กฟผ., การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด และการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น

(1) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร จะได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี รวมถึง ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ กฟผ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง คู่เทียบ และองค์กรอื่น ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกันในกระบวนการ หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ (ทั้งนี้ขอบเขตการศึกษาแต่ละปีขึ้นอยู่กับข้อกำหนดขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา)

(2) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการจากช่องทางต่างๆ

การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการของ กฟภ. เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญต่อพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ความพึงพอใจหลังการขอใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ฯลฯ

(3) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box)

การรวบรวมข้อมูลการกตัญญู และการกตประเมิณความพึงพอใจ ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการที่จุดบริการ โดยมีโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) แสดงสัดส่วนการกตประเมิณความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวมถึงแสดงข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการลูกค้า

กลุ่มที่ 4 การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่นๆ ได้แก่

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านหน่วยงานภายนอก (ในระดับองค์กร) ได้แก่

(1) บันทึกรการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/ศปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) สำนักพระราชวัง ถึง กฟภ. โดยตรง

(2) ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล

(3) มติที่ประชุมของคณะกรรมการ กฟภ.

(4) นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat

เสียงที่มาจากข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล และมีระบบ IA/IR CHAT เป็นช่องทางรับประเด็นข่าวทันเหตุการณ์, ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive โดยให้ตอบชี้แจงสื่อภายใน 24 ชั่วโมง

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความต้องการ/ความคาดหวัง/ความไม่พึงพอใจ/ความพอใจ/การร้องเรียน/เสนอแนะ/ชื่นชม/ร้องขอ ผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยผู้รับผิดชอบช่องทางหลังรับเรื่องจาก Web Portal แล้วต้องบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านสื่อมวลชน

ผู้รับผิดชอบช่องทางรวบรวมสารสนเทศเสียงจากลูกค้าที่มีนัยสำคัญ จากสื่อมวลชน และสื่อท้องถิ่น

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.2.1 สายงานยุทธศาสตร์

- กทท.ฟลส. มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ จากการรับฟังเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสำนักงานใหญ่ เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
- กสภ.ฝบย. มีหน้าที่ รวบรวมเสียงของลูกค้าจากสื่อมวลชนพิจารณาการตอบชี้แจงข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลเสียงของ ลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และนำประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเข้าระบบ IA/IR chat (LINE Application)

3.2.2 สายงานธุรกิจและการตลาด

- กสส.ฟลพ. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประเมิน/ทบทวน/ กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศไปดำเนินการ พร้อมทั้งนำ รายงานผลการสรุปสารสนเทศนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเสียง และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป
 - รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ ความคาดหวัง ด้านบริการ จากการรับฟังเสียงที่ กสส. เป็นผู้รับผิดชอบช่องทาง เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับ ฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
 - กำกับดูแลการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 และการรับฟังเสียงผ่าน social media ที่ดูแลโดย ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 พร้อมทั้งดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการ รับฟังเสียงลูกค้าผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129
 - ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียง และกำหนดแนวทางการ พัฒนาช่องทางการรับฟังเสียง
- กธน.ฝพธ. มีหน้าที่ ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ของการ สํารวจการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3.2.3 สายงานดิจิทัลและการสื่อสาร

- กปล.ฝปด. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - พัฒนาระบบงานรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และการเชื่อมต่อระหว่างระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการและรับฟังเสียงของลูกค้า รวมถึง Web service เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกลุ่มดิจิทัล (Digital) เช่น PEA Smart Plus ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 เป็นต้น
 - ดูแลระบบงานและ Web service ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital) ให้มี ความพร้อมใช้และสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

3.2.4 สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ และสายงานภาคกลางและใต้

- กสข. ทุกเขตมีหน้าที่รวบรวมเสียงของลูกค้าจากสื่อท้องถิ่น พิจารณาการตอบชี้แจงข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลเสียง ของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอ ผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป)

- กบล.ฟวบ. ทุกเขตมีหน้าที่ จัดการसानเสวนา/สัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่ สรุประเด็นเสียง พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าจากการसानเสวนาลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) อีกทั้งเป็นศูนย์กลางในการติดตาม/รวบรวมรายงานจากการไฟฟ้าในสังกัดเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ผู้มีสิทธิเข้าใช้งานระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กฟภ./กฟส.ทุกแห่ง มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอ ผู้จัดการ CEO เพื่อทราบ พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) ส่งการต่อไป

- ผบส./ผบค./ผบต. มีหน้าที่ดำเนินการทำกิจกรรมเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมาย เช่นการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ เป็นต้น

- ผู้จัดการ CEO มีหน้าที่ควบคุมและติดตามประเด็นเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะประเด็นเสียงที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก.ขึ้นไป)

3.2.5 ฝ่ายเลขานุการองค์กร

กกก.ผลอ. มีหน้าที่รวบรวมประเด็นเสียง/สารสนเทศที่ได้รับจากผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า รวมถึงเอกสาร จดหมาย โทรสารที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร (ผวก.) และพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่ส่งมายังหน่วยงาน โดยบันทึกประเด็นเสียง/สารสนเทศที่ได้รับลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และดำเนินงานตามกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าต่อไป

- มีหน้าที่นำเสียงของลูกค้าจากรายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำปีเป็นปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาจัดทำ ทบทวน ปรับปรุง แผนการดำเนินงาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือปฏิบัติงาน องค์ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานถึงผู้บังคับบัญชาในสายงาน และส่งต่อ ผลพ. เพื่อรวบรวมและสรุปผลเป็นรายงานสารสนเทศประจำปีนำเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป

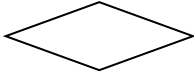
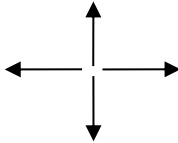
3.2.7 หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง หมายถึง หน่วยงานที่พิจารณาจากพื้นที่ ช่องทางการรับฟังเสียง รายละเอียดของเสียง และผู้เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนญ.	กฟข./กฟส./กฟฟ.
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital)		
PEA Mobile Application PEA Website PEA – Email PEA – Vcare	- กบล. ผบต. เป็นผู้ดูแลระบบ - หน่วยงานที่ได้รับแจ้ง	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของลูกค้า

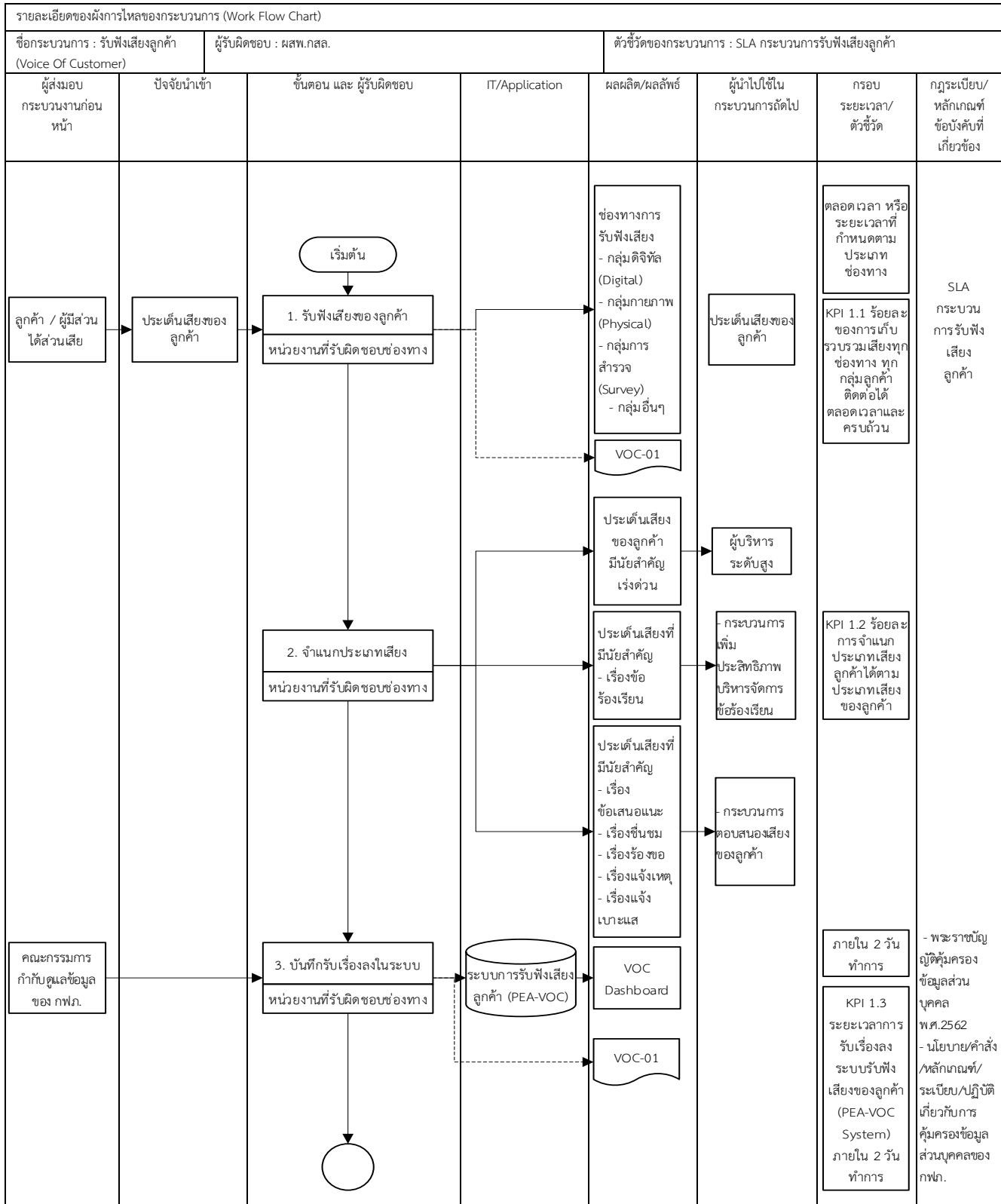
ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนญ.	กฟข./กฟส./กฟผ.
PEA-Live chat Social Network	- กสส. ฝลพ. เป็นผู้กำกับดูแล และ ดำเนินการโดย 1129 PEA Contact Center - หน่วยงานที่ได้รับแจ้ง	
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)		
- การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point channel)		หน่วยงานที่ได้รับเสียงของ ลูกค้า
➢ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ➢ ผู้บริหาร ➢ การรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร ➢ โทรศัพท์สำนักงาน	- กกท.ฝลส. ทุจริตประพฤติมิชอบ - กสส.ฝลพ. การบริการ - รผก. กำหนดผู้รับผิดชอบของ สายงาน	
➢ PEA Shop/PEA Mobile Shop	กกล.ฝกต. เป็นผู้กำหนดนโยบาย แนว ทางการปฏิบัติ ตลอดจนรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำรายงาน	
- การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรม ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities channel)		- กบล.ฝวบ. - กฟจ./กฟส. ที่ดำเนินการ
➢ การเยี่ยมเยียน ➢ งานสัมมนา ➢ สานเสวนา ➢ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)	- กสส.ฝลพ. กำหนดนโยบาย รวบรวม เสียง และ จัดทำรายงาน - ฝวบ. (รับผิดชอบกลุ่มลูกค้าราย สำคัญที่ ฝวบ. เป็นผู้ดูแล)	
- การรับฟังลูกค้าผ่านศูนย์บริการ ผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center	- กสส.ฝลพ. ควบคุมดูแล	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของ ลูกค้า
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มการสำรวจ (Survey)		
➢ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และ ภาพลักษณ์องค์กร ➢ การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้ บริการจากช่องทางต่างๆ	- กสส.ฝลพ.	

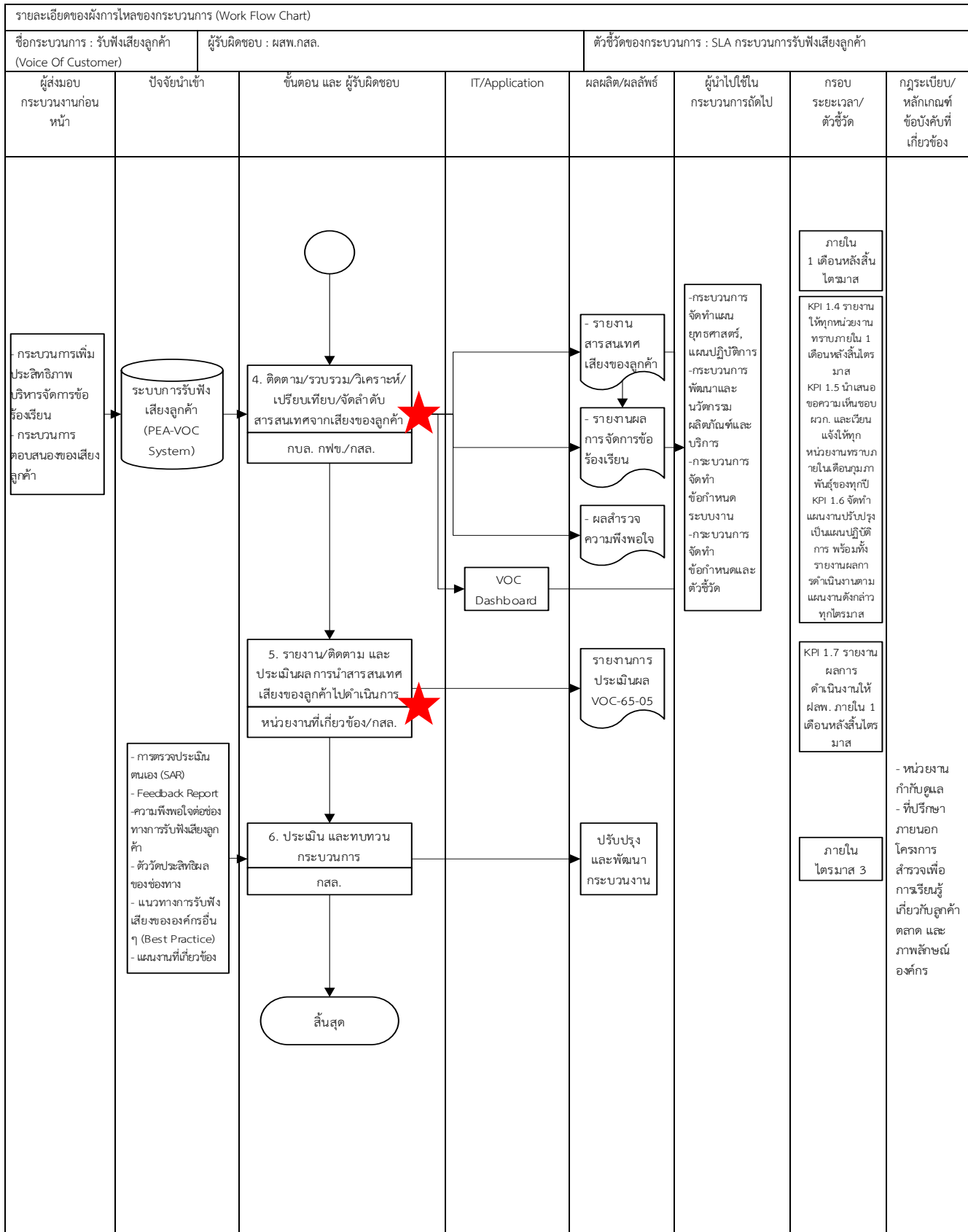
ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนญ.	กฟข./กฟส./กฟฟ.
➤ Smile Box & Smart Queue	- กกง.ฟกง. (รับผิดชอบเฉพาะจุดให้บริการที่สำนักงานใหญ่) - ผกต. รวบรวมและจัดทำรายงานตลอดจนกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ	หน่วยงานที่มีจุดให้บริการ
➤ การสำรวจการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- กธน. ผพร.	
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มอื่น (ETC)		
- หน่วยงานภายนอก - Website จากหน่วยงานภายนอก	กกท. ผสส. รับผิดชอบเสียงเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ กสส. ผลพ. รับผิดชอบเสียงเกี่ยวกับการบริการ รผก. กำหนดผู้รับผิดชอบของสายงาน	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของลูกค้า
- IA/IR chat	กสภ.ฟบย.	
- สื่อมวลชน	กสภ.ฟบย.	กสข. (นฉ, กต)

3.3 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.3.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.3.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.3.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.3.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.3.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.3.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.2.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.3.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)





5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

5.1 มาตรฐานงาน

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้า หน่วยงานผู้รับผิดชอบช่องทางมีการรับฟังเสียงจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. อย่างเป็นระบบ ครบทุกช่องทาง ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังของทุกกลุ่มลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า โดยผู้รับฟังเสียงจากการรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point channel) จะต้องกรอกรายละเอียดของประเด็นเสียงตามแบบฟอร์ม VOC-01	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางสามารถรับฟังเสียงของลูกค้าได้ตรงตามหน้าที่ (ดูแล/ควบคุม/รายงาน/อำนวยความสะดวก/ตอบสนองต่อประเด็นเสียง)
2. จำแนกประเภทเสียง หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางจำแนกประเภทเสียงของลูกค้า	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางสามารถจำแนกประเภทเสียงของลูกค้าได้ตามประเภทเสียงของลูกค้า ดังนี้ - สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน - สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญ
3. บันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยเสียงของลูกค้าจากช่องทาง Digital และการรับฟังลูกค้าผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center เสียงของลูกค้าเรื่องจะเข้าระบบโดยอัตโนมัติ ในการบันทึกข้อมูลในระบบให้ผู้รับผิดชอบช่องทาง ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และระเบียบของ กฟผ. ต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พร้อมนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบช่องทางดำเนินการรับเรื่องลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านการสานเสวนา, การสัมภาษณ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ หรือกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์อื่นๆ ผู้รับผิดชอบช่องทางบันทึกลงระบบภายใน 30 วันหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม สำหรับการบริหารลูกค้ารายสำคัญ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ต้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM Plus และ PEA Mobile Work Force หลังมีการติดต่อหรือดำเนินการใดๆ ภายใน 7 วัน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาจะสั่งการให้ผู้รับผิดชอบ ประเด็นเสียงดำเนินการผ่านแบบฟอร์ม VOC-02 เมื่อบันทึกประเด็นเสียงของลูกค้าในระบบ แล้ว และจะสามารถติดตามประเด็นเสียงได้จาก ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) อีกทั้งสามารถตรวจสอบการรายงาน ผลจากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าได้ใน รูปแบบ Dashboard บนระบบแผนที่ PEA GIS PORTAL (https://dashboard.pea.co.th/) พร้อมนี้ให้หน่วยงานเจ้าของช่องทางดำเนินการ ตอบสนองต่อประเด็นเสียงตามประเภทของ เสียง ซึ่งมีกระบวนการต่อไปนี้ (1) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภท ร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (2) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภท ร้องเรียนด้านบริการ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อ เสียงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (3) ประเด็นเสียงอื่นๆ นอกเหนือจาก ข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตาม กระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	
4. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/ จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า กสล. ดำเนินการติดตาม/รวบรวม/ วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจาก เสียงของลูกค้าและจัดทำรายงาน ดังนี้ (1) รายงานรายไตรมาส - กสล. ติดตาม รวบรวม เสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ ตาม ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System (แบบฟอร์ม VOC-65-04) วิเคราะห์/	กสล. จัดทำรายงานสรุปสารสนเทศเสียงของ ลูกค้าในภาพรวมองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้ - รายงานรายไตรมาส โดยรายงานให้ทุก หน่วยงานทราบภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - รายงานรายปี โดยนำเสนอขอความเห็นชอบ ผวก. และเวียนแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี พร้อมทั้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำแผนงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
เปรียบเทียบ/จัดลำดับความสำคัญ ประเด็นเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มตามบริบทองค์กรในแต่ละไตรมาส เพื่อสรุปและค้นหาความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ตามหลัก Kanol Model โดยแบ่งคุณลักษณะของประเด็นเสียงตาม ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า รวมไปถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม เพื่อสะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงาน (2) รายงานรายปี - กสส. วิเคราะห์สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่ได้จาก การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางการรับฟังเสียงทุกกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง/คู่เทียบ และลูกค้าอนาคต) นำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวังตามหลัก Kanol Model ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า และค้นหาความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า การทำธุรกรรมและการจัดการความสัมพันธ์ ระบุและลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาที่สำคัญจากประเด็นเสียงตลอดทั้งปีให้สายงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดต่างๆ อนึ่ง รายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้าจะถูกจัดส่งไปเป็นปัจจัยนำเข้ายังของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ กระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการ	พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าวทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์ม VOC-65-05)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
จัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัด รวมถึงบูรณาการสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการความคาดหวัง เชิงลึกของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มต่อไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรวบรวม สารสนเทศเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทาง ดำเนินการติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า โดยสามารถพิจารณาในมิติของภาพรวมองค์กรมีปัจจัยนำเข้าจากรายงานสารสนเทศเสียงของ กสส. ได้แก่ - รายงานสรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำไตรมาส - รายงานสรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำปี - รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน - รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร และมิติของข้อมูลเสียงของลูกค้าเฉพาะพื้นที่ เช่น - รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (VOC-65-04) - PEA-VOC Dashboard - รายงานผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า เพื่อนำสารสนเทศดังกล่าวมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ กระบวนการทำงาน ตลอดจนแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพตอบสนองตามต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนปฏิบัติการของสายงาน พร้อมทั้งรายงานแผนปฏิบัติการฯ และผลการดำเนินงานถึง ผลพ. โดยดำเนินการรายงานตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
5. รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ (1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงาน กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า โดยต้องจัดส่งรายงานภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส (ตามแบบฟอร์ม VOC-65-05) ตลอดจนประเมินผลการดำเนินงานความสำเร็จของการดำเนินการ (2) กสล. ติดตามรวบรวมรายงานจากสายงานที่เกี่ยวข้องในการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานให้ ฝลพ. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส และ กสล. เป็นผู้ติดตาม/รวบรวมรายงานจากสายงานที่เกี่ยวข้องและประเมินผลตามเกณฑ์ที่กำหนด
6. ประเมินและทบทวนกระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า กสล. ประเมิน/ทบทวน ช่องทาง วิธีการ และการจำแนกประเด็นเสียงของลูกค้า ในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยมีแผนยุทธศาสตร์, แผนแม่บท, คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM), การตรวจประเมินตนเอง Self-Assessment Report : SAR, Feedback Report, ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า, ตัววัดประสิทธิผลของช่องทาง (แบบฟอร์ม VOC-65-05), ประสิทธิภาพของกระบวนการเดิม, การตอบสนองในระยะเวลาที่กำหนด และ Best practice เพื่อค้นหาแนวโน้มของกระบวนการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นปัจจัยนำเข้า มุ่งผลลัพธ์ คือการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ช่องทาง วิธีการ และความถี่ในการรับฟังเสียงลูกค้าที่เหมาะสม	กสล. ดำเนินการประเมิน/ทบทวน ช่องทาง วิธีการ และการจำแนกประเด็นเสียงของลูกค้า ในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า จากปัจจัยนำเข้าต่างๆ ที่มีความเป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนา กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 และชี้แจงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าภายในไตรมาส 4

5.2 ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	กสล.	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ภายในไตรมาสที่ 3
2. มาตรฐานงาน			
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ Digital ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ -			

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

6.1 เอกสารอ้างอิง

6.1.1 คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

6.2 แบบฟอร์มที่ใช้

6.2.1 แบบฟอร์ม VOC-01 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

6.2.2 แบบฟอร์ม VOC-02 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

6.2.3 แบบฟอร์ม VOC-65-04 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System))

6.2.4 แบบฟอร์ม VOC-65-05 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 5)

7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

7.1 โปรแกรม Microsoft Office

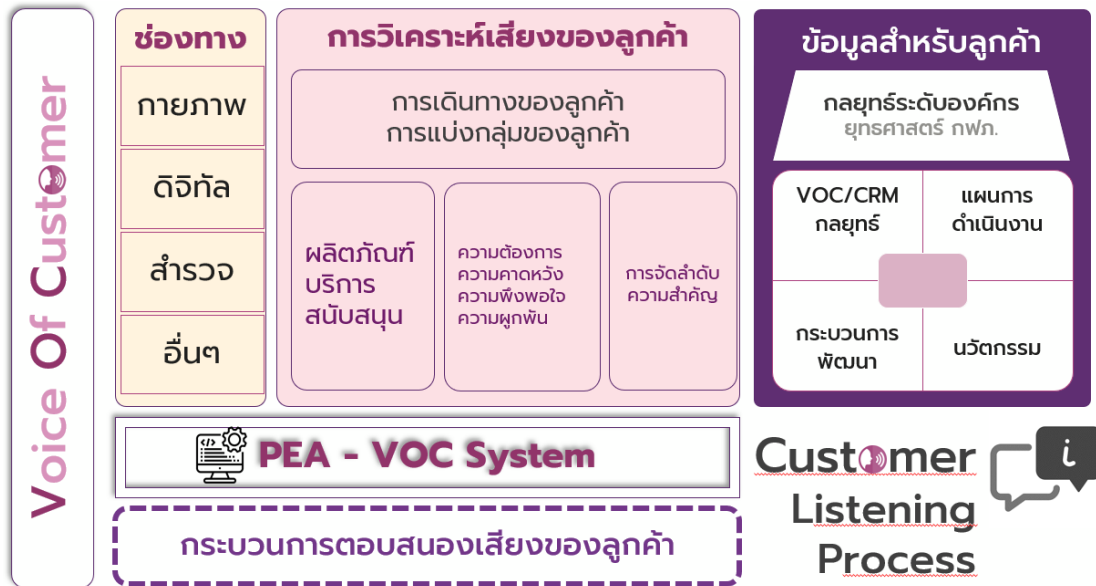
7.2 ระบบงานสารบรรณ

7.3 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC system)

8. ภาคผนวก

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าในภาพรวม

สารสนเทศเสียงของลูกค้าเป็นปัจจัยนำเข้ายังของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ กระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัด รวมถึงบูรณาการสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มต่อไป โดยภาพรวมของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าแสดงได้ตามภาพต่อไปนี้



จากภาพแสดงเสียงของลูกค้าที่เข้ามาจาก 4 กลุ่มช่องทาง ได้แก่ กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ ซึ่งเสียงจะถูกบันทึกลงในระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยประเด็นเสียงบางส่วนที่เป็นประเด็นเสียงที่ต้องมีการตอบสนอง จะมีขั้นตอนการตอบสนองตามคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า และผลการตอบสนองนั้นจะถูกบันทึกกลับลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยลูกค้าสามารถติดตามประเด็นเสียงผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กฟผ. ทั้งนี้ประเด็นเสียงทั้งหมดจะถูกรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติของผลิตภัณฑ์ บริการ สนับสนุน มิติของการค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และมิติของการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นเสียง โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้า และวงจรชีวิตของลูกค้า Customer Journey (Value Chain) เพื่อให้สามารถสรุปเป็นสารสนเทศ (Information) และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และคาดการณ์ ใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ นโยบาย แผนปฏิบัติการ กระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการ personalization หรือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล

การรับฟังเสียงของลูกค้าตามวงจรชีวิตของลูกค้า

ประเด็นเสียงของลูกค้าจากแต่ละช่องทางจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer journey) 6 ขั้นตอน ได้แก่

1.) Awareness คือ ขั้นตอนที่ลูกค้ารับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าในประเทศไทย รวมถึงรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละราย

2.) Consideration คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้บริการไฟฟ้าแต่ละรายผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทั้งสื่อประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและสื่อภายนอก เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการไฟฟ้าของตนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการไฟฟ้า

3.) Acquisition คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการไฟฟ้ากับ กฟผ. ผ่านการขอติดตั้งไฟฟ้ากับ กฟผ. ทั้งแบบติดตั้งมิเตอร์หรือแบบที่ต้องขยายเขตระบบไฟฟ้า เพื่อให้ กฟผ. เป็นผู้ให้บริการ และตอบสนองความต้องการด้านไฟฟ้าให้กับตน

4.) Usage คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าใช้บริการไฟฟ้าและได้รับการบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้าจากการเป็นลูกค้าของ กฟผ. ตามปกติในแต่ละเดือน เพื่อประกอบธุรกิจ/ดำเนินชีวิตประจำวันการได้รับใบแจ้งยอดค่าไฟฟ้า และการชำระเงินค่าบริการไฟฟ้า รวมถึงการได้รับแจ้งไฟดับล่วงหน้า

5.) Apprehensive คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้าและแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องและการร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นกับ กฟผ. ทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและการบริการจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

6.) Advocacy คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าใช้บริการ กฟผ. อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟผ.

ซึ่งมีรายละเอียดการจำแนกช่องทางการรับฟังเสียงตาม Customer Journey ดังนี้

การจำแนกช่องทางการรับฟังเสียงตาม Customer journey ของ กฟผ.						
	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital)						
- PEA Mobile Application		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA website		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA – Email		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA – Live chat		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA – Vcare		✓	✓	✓	✓	✓
- Social network		✓	✓	✓	✓	✓
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)						
การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point)						
- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน		✓	✓	✓	✓	✓
- โทรศัพท์สำนักงาน		✓	✓	✓	✓	✓
- ผู้บริหาร		✓	✓	✓	✓	✓
- การรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA Shop/PEA Mobile Shop		✓	✓	✓	✓	✓
- PEA Contact Center		✓	✓	✓	✓	✓
การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities)						
- การเยี่ยมเยียน				✓	✓	✓
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)				✓	✓	✓
- งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่				✓	✓	✓
- งานเสวนา	✓	✓		✓	✓	✓
การรับฟังลูกค้า ผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center		✓	✓	✓	✓	✓
การรับฟังลูกค้าจากการสำรวจ (Survey)						
- โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ ลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ จากช่องทางต่างๆ				✓	✓	✓
- Smile Box & Smart Queue		✓	✓	✓	✓	
การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่นๆ (ETC)						
- หน่วยงานภายนอก		✓	✓	✓	✓	✓
- IA/IR chat				✓	✓	
- Website จากหน่วยงานภายนอก	✓		✓	✓	✓	✓
- สื่อมวลชน	✓			✓	✓	✓

แบบฟอร์มข้อตกลง SLA

รหัส SLA:	กส.(สพ) P1-01	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า			
ผู้ให้บริการ	กส.สพ.	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
SLA ของกระบวนการ: รับฟังเสียงลูกค้า						
ผู้รับบริการปลายทาง ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่สำคัญ ภายในเดือน กุมภาพันธ์						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กส.(สพ) P1-01	รวบรวม วิเคราะห์ เปรียบเทียบ จัดลำดับความสำคัญ สารสนเทศ จากเสียงของลูกค้า จัดส่งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำไตรมาส - รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำปี	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดส่งรายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำไตรมาส ภายใน 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส - รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำปี ภายในเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี	100%	- รายไตรมาส - รายปี

SLA 02

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-01 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-02 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-65-04 แบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ

แบบฟอร์ม VOC-65-05 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/

แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Contact Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ PEA Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ PEA V-Care ☐ ERC voice ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
6. รายละเอียดคำร้อง:		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
9. พิจารณาสั่งการ/ส่งต่อ: ให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ/ส่งต่อ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ/ส่งต่อ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท./กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียุทธศาสตร์ใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....
4. การดำเนินการแก้ไข.....
5.การแก้ไขป้องกัน.....
6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง..... (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 13.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 12)
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง โดยได้รับการชี้แจง เมื่อวันที่.....เวลา..... ผ่านช่องทาง..... ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....					
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					
10.คำชี้แจงกรณีปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง เกิน 30 วัน.....					
11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการแจ้งปัญหา					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการ					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ แก้ไขปัญหาของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 – 15)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 1เวลา.....ผ่านช่องทาง.....					
วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 2เวลา.....ผ่านช่องทาง.....					
วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 3เวลา.....ผ่านช่องทาง.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					

แบบฟอร์ม VOC-65-04
แบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ช่วงเวลา
หน่วยงาน

การระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☒ Digital	☒ PEA Mobile Application (Smart Plus) ☒ PEA – Email ☒ PEA – Live Chat ☒ PEA Website ☒ PEA VCare ☒ Social Network
☒ Physical	☒ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☒ โทรศัพท์สำนักงาน ☒ ผู้บริหาร ☒ การรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร ☒ PEA Shop/PEA Mobile Shop ☒ 1129 PEA Contact Center ☒ การเยี่ยมเยียน ☒ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ☒ งานสัมมนา ☒ สานเสวนา
☒ อื่นๆ	☒ หน่วยงานกำกับดูแล ☒ IA/IR chat ☒ Website จากหน่วยงานภายนอก (สปน., GCC111, ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย) ☒ สื่อมวลชน

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ/ความคาดหวัง/เหนือความคาดหวังประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน/ข้อร้องขอ/ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม/ข้อเสนอแนะ								
	ผลิตภัณฑ์			บริการ			สนับสนุน		
	หัวข้อ	ประเด็น	ความถี่	หัวข้อ	ประเด็น	ความถี่	หัวข้อ	ประเด็น	ความถี่
ลูกค้ารายใหญ่									
อุตสาหกรรม									
พาณิชย์รายใหญ่									
ลูกค้ารายย่อย									
พาณิชย์รายย่อย									
บ้านอยู่อาศัย									
ภาครัฐและอื่นๆ									
ราชการและรัฐวิสาหกิจ									

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ที่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติงาน จากข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี
 สายงาน..... ผลการดำเนินงานไตรมาสที่/.....

ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่มี นัยสำคัญ	กลุ่มลูกค้า	โครงการ/แผนงาน กิจกรรม	เป้าหมาย ระยะเวลา/จำนวน	สถานะ (เพิ่มเติมปรับปรุง)	ผลการดำเนินงาน	
					ไตรมาส...	สะสมไตรมาส 1-.....
ธุรกิจหลัก						
● ตัวอย่างประเด็นที่ 1		แผนงาน..... 1. กิจกรรม..... 2. กิจกรรม.....	ม.ค. 66/1 ครั้ง ไตรมาสละ 5 ครั้ง			
● ตัวอย่างประเด็นที่ 2		แผนงาน..... 1. กิจกรรม..... 2. กิจกรรม.....	เม.ย. 66/1 ครั้ง ไตรมาส 2/2 ครั้ง			
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง						
● ตัวอย่างประเด็นที่ 1		กลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง : แผนงาน..... 1. กิจกรรม..... 2. กิจกรรม.....	เม.ย. 66/1 ครั้ง ไตรมาส 2/2 ครั้ง			
●						

หมายเหตุ

ระบุข้อมูลประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง กิจกรรมและเป้าหมาย ส่ง ผลพ. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส 1 ของทุกปี
 รายงานผลการดำเนินงาน ส่ง ผลพ. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส 1 - 4 ของทุกปี
 ในส่วนของกลุ่มลูกค้ามี 3 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ารายย่อย และ ภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสรุปสารสนเทศเสียงประจำปี
 ทั้งนี้ กรณีมีประเด็นเสียงของลูกค้าหรือปัจจัยอื่นๆ เข้ามาระหว่างปี และจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ระบุสถานะเพิ่มเติมหรือปรับปรุง

คำอธิบายแบบฟอร์ม

ส่วนที่ 0	ข้อมูลพื้นฐานของกระบวนการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ประกอบด้วย ■ ชื่อกระบวนการ หมายถึง กระบวนการที่จะดำเนินการประเมินและปรับปรุง ซึ่งเป็นกระบวนการตามเกณฑ์การประเมินการดำเนินงาน Core Business Enablers ■ กระบวนการหลักตาม BA หมายถึง กระบวนการหลัก/กระบวนการย่อยตาม BA ของ กฟผ. (โดยให้ระบุว่า กระบวนการที่จะดำเนินการประเมินและปรับปรุงตาม Bullet ที่ 1 ตรงกับกระบวนการหลัก/กระบวนการย่อยใดตาม BA ของ กฟผ. หากไม่ตรงก็ไม่ต้องระบุ) ■ วัตถุประสงค์ของกระบวนการ หมายถึง เป้าหมายที่ต้องการบรรลุจากการดำเนินงานตามกระบวนการ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของกระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง ■ ผู้บันทึกข้อมูล หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้บันทึกข้อมูลลงระบบ ■ ผู้ตรวจสอบข้อมูล หมายถึง ผู้อำนวยการกองที่เป็นเจ้าของกระบวนการที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อมูล ■ ผู้อนุมัติข้อมูล หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายที่เป็นเจ้าของกระบวนการ ■ ผู้เข้าร่วมจัดทำ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีส่วนร่วมในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ■ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานผู้รับผิดชอบกระบวนการ ■ ตารางสรุปรายละเอียดการปรับปรุงที่สำคัญ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบว่าที่ผ่านมามีการปรับปรุงกระบวนการอย่างไร เมื่อใด
ส่วนที่ 1	แผนภาพกระบวนการก่อนการปรับปรุง ประจำปีบัญชี 2567 หมายถึง แผนภาพกระบวนการก่อนการปรับปรุง ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบ Work Flow หรือ SIPOC ที่ใช้อยู่ก่อนที่จะดำเนินการประเมินและปรับปรุงกระบวนการตามแบบฟอร์มนี้
ส่วนที่ 2	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/Leading และตัวชี้วัดประสิทธิผล/Lagging ของกระบวนการย้อนหลัง 3 ปี และประเด็นพิจารณาสำหรับการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ เป็นการแสดงถึงผลลัพธ์ของกระบวนการที่ผ่านมา เพื่อจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์สำหรับการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป
ส่วนที่ 3	ประเด็นพิจารณาสำหรับการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ เป็นประเด็นสำคัญที่นำไปสู่การวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและยกระดับผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ตัวชี้วัดนำ (Leading) และตัวชี้วัดประสิทธิผล/ ตัวชี้วัดตาม (Lagging) ของกระบวนการ 2. ความครบถ้วนและคุณภาพของ KPIs ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ โดยมีแนวทางในการพิจารณา ดังนี้ <u>ความครบถ้วน</u> ■ การกำหนดตัวชี้วัดนำ (Leading) ที่สำคัญของกระบวนการ โดยตัวชี้วัด Leading หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ และสามารถนำไปใช้พยากรณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดตามได้ ■ การกำหนดตัวชี้วัดตาม (Lagging) ที่สำคัญของกระบวนการ โดยตัวชี้วัด Lagging หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการ

คำอธิบายแบบฟอร์ม

	<u>คุณภาพ</u> ▪ ตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ▪ ตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณตัวชี้วัดสอดคล้องกับขั้นตอนที่เป็นจุดที่ต้องควบคุมหรือจุดวิกฤต (Control point/Critical step) ที่สำคัญของกระบวนการ โดยขั้นตอนที่เป็นจุดที่ต้องควบคุมหรือจุดวิกฤต (Control point/Critical step) คือ จุดหรือขั้นตอนสำคัญในกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องมีการตรวจสอบหรือควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานตามกระบวนการเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เช่น จุดหรือขั้นตอนที่อาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย หรือต้องการการตัดสินใจสำคัญ หรือเป็นขั้นตอนที่ผิดพลาดแล้วส่งผลกระทบต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหลือทั้งหมด เป็นต้น 3. ข้อสังเกตจากการประเมินผล SE-AM หมายถึง ข้อสังเกตจากการประเมินผล SE-AM ในปีล่าสุด ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ 4. การบูรณาการ หมายถึง การบูรณาการที่สำคัญตามเกณฑ์การประเมินผล SE-AM 5. แนวปฏิบัติที่ดีหรือมาตรฐาน หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย โดยเป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน สำหรับมาตรฐาน หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์สำหรับเทียบทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น มาตรฐาน ISO เป็นต้น 6. อื่นๆ เช่น ข้อสังเกตของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการฯ เป็นต้น หมายถึง ข้อสังเกตของคณะกรรมการ กฟผ. คณะอนุกรรมการฯ ชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ดำเนินการประเมินและปรับปรุง แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง หมายถึง การพัฒนา/ปรับปรุงจากผลการวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ทั้ง 6 ประเด็นข้างต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
ส่วนที่ 4	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุง เป็นการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุง โดยมีแนวทางการพิจารณาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุง ประกอบด้วย 1. สามารถในการปรับปรุงและพัฒนาภายในปี 2567 เนื่องจากเหตุผลต่างๆ ดังนี้ ▪ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนเดิมหรือเพิ่มขั้นตอนใหม่ แต่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยไม่ต้องจัดเตรียมทรัพยากรเพิ่มเติมในการดำเนินการ ▪ ดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบเพียง 1-2 หน่วยงาน 2. สามารถในการปรับปรุงและพัฒนาภายในปี 2568 เนื่องจากเหตุผลต่างๆ ดังนี้ ▪ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนเดิมหรือเพิ่มขั้นตอนใหม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 2 ปี ▪ เป็นขั้นตอนที่ต้องบูรณาการการดำเนินการ 3 หน่วยงาน ▪ ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน แต่มีการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการดำเนินการอยู่แล้ว 3. สามารถในการปรับปรุงและพัฒนาภายในปี 2569 เนื่องจากเหตุผลต่างๆ ดังนี้ ▪ เป็นการปรับปรุงโดยเพิ่มขั้นตอนใหม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 3 ปี ▪ เป็นขั้นตอนที่ต้องบูรณาการการดำเนินการตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ▪ ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน แต่ยังไม่มีการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับการดำเนินการ

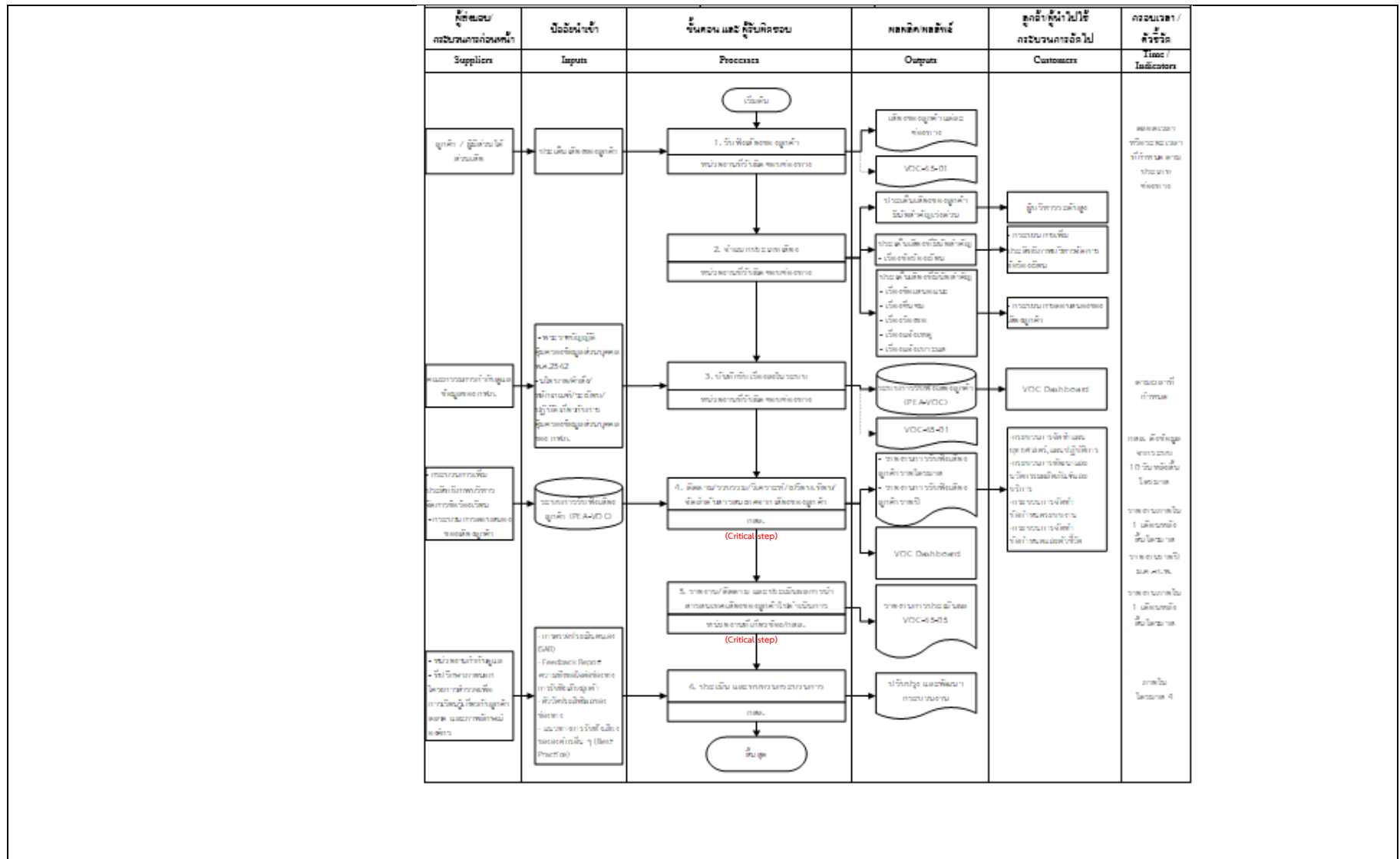
คำอธิบายแบบฟอร์ม

ส่วนที่ 5	ผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีบัญชี 2567 เป็นแผนภาพกระบวนการหลังการปรับปรุงและนำมาใช้ในการดำเนินการ ประจำปีบัญชี 2567 ซึ่งเกิดจากการกำหนดการพัฒนา/ปรับปรุงในส่วนที่ 4
ส่วนที่ 6	การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของกระบวนการ ประจำปีบัญชี 2567 เป็นการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการในส่วนที่ 5 รวมถึงการระบุแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง และเป้าหมายการดำเนินงานในปี 2568 - 2569 (สอดคล้องกับผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุงในส่วนที่ 4)
ส่วนที่ 7	องค์ความรู้ที่ใช้/องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการ หมายถึง องค์ความรู้ที่ผู้เข้าร่วมจัดทำใช้ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งมาจากระบบ KM-Si ของ กฟภ. และองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการประเมินและปรับปรุงร่วมกัน (ถ้ามี)

แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการของ กฟภ.
(PEA Learning Form)

การประเมินและปรับปรุงกระบวนการ			
ชื่อกระบวนการ :	กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า กระบวนการหลักตาม BA : C7.1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้าและการตลาด กระบวนการย่อยตาม BA : C7.1.4 งานติดตาม รวบรวม การรับฟังลูกค้าจากทุกช่องทาง		
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ :			
1. เพื่อให้องค์กรมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) อย่างเป็นระบบ สามารถรับรู้เสียงของลูกค้าครบถ้วนตลอดวงจรชีวิตของทุกกลุ่มลูกค้า (CM3.1) 2. เพื่อให้องค์กรมีการนำเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์เชิงลึกในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงรุก การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (CM3.1)			
ผู้บันทึกข้อมูล :	คุณฐิติธรมย์ สุทธิชัยโชติ รหัสพนักงาน 499274		
ผู้ตรวจสอบข้อมูล :	คุณกฤติกา ทัดเทียมมรณีย์ รหัสพนักงาน 498411		
ผู้อนุมัติข้อมูล :	คุณดิษฐกานต์ อุทิศสาร รหัสพนักงาน 490857		
ผู้เข้าร่วมจัดทำ :	1. คุณกฤติกา ทัดเทียมมรณีย์ รหัสพนักงาน 498411 2. คุณสุพินดา ก่อกิจโรจน์ รหัสพนักงาน 481531 3. คุณฐิติธรมย์ สุทธิชัยโชติ รหัสพนักงาน 499274 4. คุณกานต์สินี อภัยวงศ์ รหัสพนักงาน 508511		
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :	กอง กสส. ฝ่าย ฝลพ.		
ครั้งที่แก้ไข	สรุปรายละเอียดการปรับปรุงที่สำคัญ	วันที่บันทึก	ผู้อนุมัติ
Rev. 01	กระบวนการย่อยที่ 4 - ประเด็นปรับปรุง คือ ปรับระยะเวลาการสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากช่องทางการสำรวจเพื่อจะได้ส่งให้ส่วนงานต่างๆ นำไปใช้ได้เร็วขึ้น	xxxxx	รผก.(จต)

1. แผนภาพกระบวนการก่อนการปรับปรุง ประจำปีบัญชี 2567





2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ตัวชี้วัดนำ (Leading) และตัวชี้วัดประสิทธิผล/ตัวชี้วัดตาม (Lagging) ของกระบวนการย้อนหลัง 3 ปี (2564 – 2566) และประเด็นพิจารณาสำหรับการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานของคู่แข่ง/คู่เทียบ	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด				ประเด็นพิจารณาจากผลการดำเนินงาน			
			เป้าหมายปี 2566	2566	2565	2564	ผลการดำเนินงานเป็นไปตาม/ดีกว่าเป้าหมาย/ดีกว่าอดีต	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าอดีต	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ (ถ้ามี)
	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ตัวชี้วัดนำ (Leading)									
1. รับฟังเสียงของลูกค้า	KPI 1.1 ตลอดเวลา หรือระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทช่องทาง	-								
2. จำแนกประเภทเสียง	-	-								
3. บันทึกรับเรื่องลงในระบบ	KPI 1.2 ตามเวลาที่กำหนด	-								
4. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (Critical point)	KPI 1.3 - กสธ. ดึงข้อมูลจากระบบ 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - รายงาน ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - รายงานรายปี ม.ค.-ก.พ.	-	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	-	✓			
			4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	✓			
			1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	✓			

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานของคู่แข่ง/คู่เทียบ	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด				ประเด็นพิจารณาจากผลการดำเนินงาน			
			เป้าหมายปี 2566	2566	2565	2564	ผลการดำเนินงานเป็นไปตาม/ดีกว่าเป้าหมาย/ดีกว่าอดีต	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าอดีต	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบ (ถ้ามี)
5. รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าไปดำเนินการ (Critical point)	KPI 1.4 รายงาน ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	-	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	4 ครั้ง/ปี	✓			
	ตัวชี้วัดประสิทธิผล/ตัวชี้วัดตาม (Lagging)									
6. ประเมิน/ทบทวน กระบวนการ	ดำเนินการตามกรอบเวลา	-	-							

3. ประเด็นพิจารณาสำหรับการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ

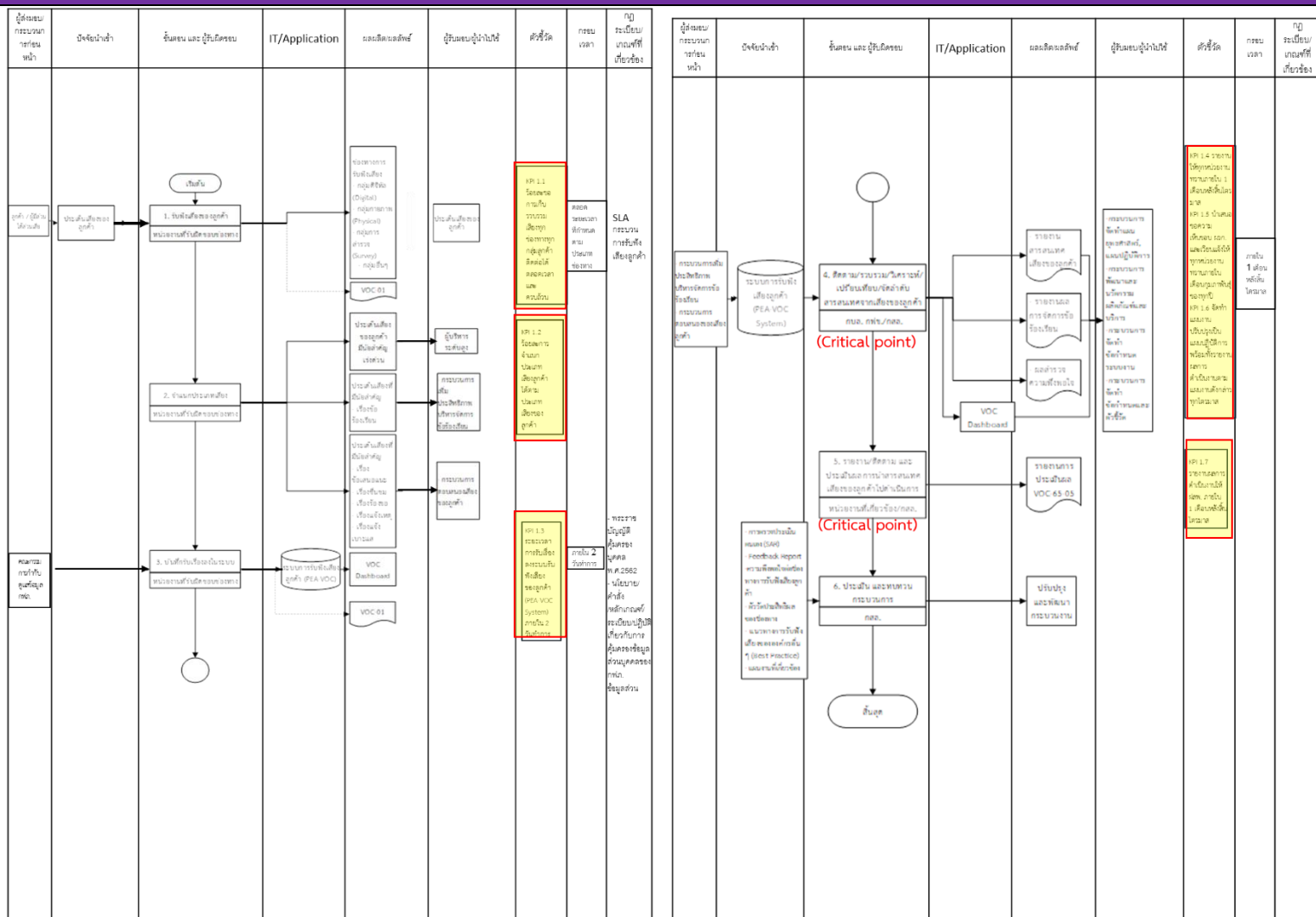
ประเด็นพิจารณา	ผลการวิเคราะห์	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง
1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ ตัวชี้วัดนำ (Leading) และ ตัวชี้วัดประสิทธิผล/ตัวชี้วัดตาม (Lagging) ของกระบวนการ	ยังไม่มีกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	■ เพิ่มตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย Leading และ Lagging ที่ชัดเจนในขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการ
2. ความครบถ้วนและคุณภาพของ KPIs ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ	- ตัวชี้วัด Leading ยังไม่มีค่าเป้าหมาย - การกำหนดตัวชี้วัด Lagging ไม่ครบทุกวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ	■ เพิ่มตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย Leading และ Lagging ที่ชัดเจนในขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการ
3. ข้อสังเกตจากการประเมินผล SE-AM	ควรมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ ตลอดจนนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้ และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม	■ จัดทำข้อมูลตามแบบฟอร์ม PEA Learning Form
4. การบูรณาการ	มีการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ดำเนินการทุกด้านที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการนำไปใช้ในการทำนวัตกรรม	■ ปรับระยะเวลาการสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าเพื่อจะได้ส่งให้ส่วนงานต่างๆ นำไปใช้ได้เร็วขึ้น
5. แนวปฏิบัติที่ดีหรือมาตรฐาน	- การรับฟังลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ได้เสียงของลูกค้าที่รวดเร็ว	■ วางแผนการจัดทำระบบ Social monitoring เพื่อติดตาม VOC เชิงรุกให้มากขึ้น ■ การใช้ Word cloud เพื่อใช้วิเคราะห์และสอบทาน VOC ที่ได้
6. อื่นๆ เช่น ข้อสังเกตของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการฯ เป็นต้น (โปรดระบุ)	- นโยบายผู้บริหาร	■ การปรับปรุงระบบ VOC ด้านคุณภาพและบริการเป็นระบบเดียว

4. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุง

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ปรับปรุง SIPOC	ปรับปรุงการดำเนินงาน	ปีดำเนินการ
1. เพิ่มรายละเอียดตัวชี้วัดของกระบวนการ ควรกำหนดเชิงปริมาณให้ชัดเจน	ทุกขั้นตอนกระบวนการที่สำคัญ	-	ปี 2567
2. จัดทำข้อมูลตามแบบฟอร์ม PEA Learning Form	-	จัดทำข้อมูลครบถ้วนตามแบบฟอร์ม	
3. วางแผนการจัดทำระบบ Social monitoring เพื่อติดตาม VOC เชิงรุกให้มากขึ้น	-	- การเก็บเสียงเชิงรุก และจัดทำสารสนเทศรายงานเป็นรายไตรมาส เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานกับลูกค้า	
4. การใช้ word cloud เพื่อใช้วิเคราะห์และสอบถาม VOC ที่ได้	-	- เพิ่มเครื่องมือในการช่วยวิเคราะห์และสอบถามเสียงของลูกค้า (VOC) เพื่อให้ได้ประเด็นที่สำคัญมากยิ่งขึ้น	
5. การปรับปรุงระบบ VOC ด้านคุณภาพและบริการเป็นระบบเดียว	-	ปี 68 พัฒนาระบบ ปี 69 ใช้งานระบบ	ปี 2568 - 2569
6. ปรับระยะเวลาการสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าเพื่อจะได้ส่งให้ส่วนงานต่างๆ นำไปใช้ได้เร็วขึ้น	-	การปรับกระบวนการจัดจ้าง เพื่อให้สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น	ปี 2568

5. ผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีบัญชี 2567

แผนภาพกระบวนการหลังการปรับปรุงและใช้ดำเนินการประจำปีบัญชี 2567

6. การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของกระบวนการ ประจำปีบัญชี 2567

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567
	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ตัวชี้วัดนำ (Leading)	
1. รับฟังเสียงของลูกค้า	KPI 1.1 ร้อยละของการเก็บรวบรวมเสียงทุกช่องทาง ทุกกลุ่มลูกค้า ติดต่อกันได้ตลอดเวลาและครบถ้วน	ร้อยละ 100
2. จำแนกประเภทเสียง	KPI 1.2 ร้อยละการจำแนกประเภทเสียงลูกค้าได้ ตามประเภทเสียงของลูกค้า	ร้อยละ 100
3. บันทึกรับเรื่องลงในระบบ	KPI 1.3 ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องลงระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ
4. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (Critical point)	KPI 1.4 รายงานให้ทุกหน่วยงานทราบภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ภายใน 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส
	KPI 1.5 นำเสนอขอความเห็นชอบ ผวก. และเวียน แจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบภายในเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี	ร้อยละ 100
5. รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ (Critical point)	KPI 1.6 จัดทำแผนงานปรับปรุงเป็นแผนปฏิบัติการ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ดังกล่าวทุกไตรมาส	ร้อยละ 100
	KPI 1.7 รายงานผลการดำเนินงานให้ ผลพ. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ภายใน 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส

	ตัวชี้วัดประสิทธิผล/ตัวชี้วัดตาม (Lagging)	
6. ประเมิน/ทบทวน กระบวนการ		
เพื่อให้องค์กรมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) อย่างเป็นระบบ สามารถรับรู้เสียงของลูกค้าครบถ้วนตลอดวงจรชีวิตของทุกกลุ่มลูกค้า	KPI 2.1 ผลสำรวจ การรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) อย่างเป็นระบบ ครบถ้วนตลอดวงจรชีวิตของทุกกลุ่มลูกค้า	ทุกกลุ่มลูกค้า (ตามบริบทองค์กร)
เพื่อให้องค์กรมีการนำเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์เชิงลึกในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงรุก การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า	KPI 2.2 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการที่กำหนด เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้า	ร้อยละ 100
	KPI 2.3 ระดับความพึงพอใจจากทุกช่องทาง	4.5000

แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	เป้าหมายการดำเนินงาน
1. การปรับปรุงระบบ VOC ด้านคุณภาพและบริการเป็นระบบเดียว	1. ปี 68 พัฒนาระบบให้แล้วเสร็จ ปี 69 เปิดใช้งานระบบเดียว
2. การปรับกระบวนการจัดจ้าง เพื่อให้สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น	1. ปรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้รวดเร็วขึ้น 2 เดือน

7. องค์ความรู้ที่ใช้/องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการ

หัวข้อองค์ความรู้	ที่อยู่ในการจัดเก็บ	รูปแบบ/วิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
☒ องค์ความรู้เดิม ☐ ...คู่มือรับฟังเสียงลูกค้า... ☐ ...คู่มือการตอบสนองเสียงของลูกค้า...	KM-Si Website ฝ่าย ระบบสารบรรณ	ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยน ทบทวนคู่มือ
☒ องค์ความรู้ใหม่ ☐ ...เอกสารประชุมชี้แจงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการตอบสนองเสียงของลูกค้า ☐ ...Infographic กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ☐ ...รายงานโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	Website ฝ่าย ระบบสารบรรณ	สรุปและเผยแพร่ แลกเปลี่ยนภายในองค์กร

กระบวนการเพื่อดำเนินการประเมินและปรับปรุงฯ

CG	8.1 การจัดให้มีและเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณในรัฐวิสาหกิจ
	1.1 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ
SP	1.1 กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
	5.1 กระบวนการวางแผนปฏิบัติการ
RM	2.2 การระบุเป้าหมายการบริหารความเสี่ยง (Defines Risk Appetite)
	3.1 การระบุปัจจัยเสี่ยง (Identifies Risk)
SM	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CM	2.1 การจำแนกลูกค้า
	3.1 การรับฟังลูกค้า
DT	4.1 การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
	5.1 การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
HCM	1.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทุนมนุษย์
	2.2 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน
KM	2.1 กระบวนการวางแผนการจัดการความรู้และการติดตามประเมินผล
	4.1 กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
IM	1.2 บทบาทคณะกรรมการและคณะทำงานด้านนวัตกรรม
	2.2 การจัดสรรทรัพยากรด้านนวัตกรรม
IA	3.4 การปฏิบัติงานตรวจสอบ - 3.5 การสรุปผลการตรวจสอบและการจัดทำรายงาน (เป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน)
	4.1 ความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2	2564	กสพ.ผลต.
3	2565	กสส.ผลพ.
4	2567	กสส.ผลพ.

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1.	นายสุรศักดิ์	ไตรทาน	ผชช.13 สรก.(จ3)
2.	นายเชมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วร.(จ3)
3.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4.	น.ส.ปัทมา	รัตนปรากการ	รฝ.บส.
5.	นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7.	นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8.	นายอภิวัฒน์	บัญชาจารุรัตน์	อก.ลส.
9.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10.	นายอารมณ	สิงห์เงิน	รก.คร.(ก2)
11.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ทผ.ธต.กบล.(น1)
12.	น.ส.เปรมจิตร์	เนื่องปัญญา	ขผ.พร.1 กพค.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วร.(ก3)
4.	นางพัฒน์ออน	เวชกิจ	อก.บว.(ภ4)
5.	นางดารารวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรมณี	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8.	นายอารมณ	สิงห์เงิน	อก.บช.(ก2)
9.	นายศราวุฒิ	พัฒนชัย	อก.บว.(ภ2)
10.	นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11.	น.ส.ชนัญชิดา	ชอบชื่นชม	รก.บท.
12.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13.	นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	ทผ.ปง.กบว.(ภ3)
14.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	ทผ.ลต.กบว.(ภ1)

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 2 ปี 2564

1. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.ลต.
2. นางสาวอภินันท์	พิมพ์พันธุ์	รฝ.ลต.
3. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	อก.ลพ.
4. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.ลพ.
5. นายวรกิตต์	แย้มบุญ	ชก.ลพ.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัยโชติ	ขผ.สพ.กสล.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกต.5 ผสพ.กสล.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสล.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 3 ปี 2565

1. นายจุติณัฐ	ลิมปนนท์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	รฝ.ลพ.
3. นายวิธณัฐ	เวชกิจ	อก.สล.
4. นายนรเชษฐ์	มินศิริ	รก.สล.
5. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.สล.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัยโชติ	หผ.สพ.กสล.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกต.5 ผสพ.กสล.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสล.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 4 ปี 2567

1. นายจุติณัฐ	ลิมปนนท์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นางสาวชิตจันทร์	คุดำรงค์สวัสดิ์	รฝ.ลพ.
3. นายวิธณัฐ	เวชกิจ	อก.สล.
4. นายนรเชษฐ์	มินศิริ	รก.สล.
5. นางฐิติรมย์	สุทธิชัยโชติ	หผ.สพ.กสล.
6. นางสาวกานต์สินี	อภัยวงศ์	นกต.6 ผสพ.กสล.