การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมภพ เต็งทับทิม)

ตำแหน่ง.....ผชก.(สส)

20 ต.ค. 2558

A-WM-01

คำนำ

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

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

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

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนงาน (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 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนงานรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า 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	
3.2.2 PEA Twitter	www.pea.co.th/twitter	
3.2.3 PEA Instagram	www.pea.co.th/instagram	

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร นักประชาสัมพันธ์ระดับ 10 และระดับ 9 ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

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

5. ผังการไหลของกระบวนงาน (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร	ตัวชี้วัดของกระบวนการ :

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram	รับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์			
		นำเรียนผู้บังคับบัญชาประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง กสอ.	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ.ในสังกัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		รวบรวมและจัดทำรายงานข้อเท็จจริง กสอ.	รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน
		นำเสนอขอความเห็นชอบ (N)	บันทึกรายงานข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		(Y) ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ กสอ.	ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		ติดตามและประเมินผล กสอ.	ฐานข้อมูลขององค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ 1 ครั้ง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผฐป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

2. ผฐป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด

3. ผฐป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด

4. ผฐป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผฐป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

   4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข

   4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5. ผฐป. กสอ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

6. ผฐป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

   6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน

   6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่างๆนำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

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 ผฐป. 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 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

9.2 บันทึกคณะทำงาน SEPA หมวด 3 รผก.(ภ3) ลว. 1 ก.ย. 2558 เห็นชอบผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี 2558

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

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

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

บันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

วัน เดือน ปี

เลขที่ กสอ.(ฐป)

เรียน .....

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ใต้ภาพข่าว..... 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 ..... **ชื่อกระบวนงาน** .....

รายการตรวจสอบ และติดตาม	**ผลการตรวจสอบ และติดตาม**	**ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง**
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

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

( ) ( )

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

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 1995
วันที่ 7 พ.ค. 2558
เวลา 13.52 น.

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

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
ถึง ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
เลขที่ ฝ๓.(ศ๓)/๔๗/๒๕๕๘ วันที่ ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รผก.(ภาค) ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๑ (๒) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ (๒๓) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้ สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ฝบย.,ฝวร.,ฝวธ.(ภาค/กส), กฟข. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์,แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและบวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝวธ (ภาค กส) , ฝสข., กฟข. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟข.
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ชุมชน

๒. ข้อมูล

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

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

หน้า ๑ จาก ๕

- การจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๒๖๙ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง ยังมีความแตกต่างตามกลุ่มลูกค้า ๔ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๔ กลุ่ม ส่วนหนึ่งยังมีรายละเอียดพื้นฐานไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kano Model เพิ่มเติม เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต ตอบแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคาน์เตอร์บริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ฝวธ.(กอ-กส) , ฝสท , กพช. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการตามข้อ ๑.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจุดรวมงาน คิดเป็น ๔๑.๔๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจุดรวมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๑,๙๐๘,๓๓๐ ราย คิดเป็น ๒๑.๗๗% ของจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กพช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟฟ นำร่อง ในเขตภาคกลาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้คัดกรองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนากิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

หน้า ๑๗ ๕

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในส่วนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๐,๑๑ เช่น คฟก.,คฟฉ. ,คฟฟ. ,คฟส. ,คฟจ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวจ. ,กพก.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพช.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนก่อนวันจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพช.
• อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน website PEA Call Center • มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปรุง Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ผวจ.(กลุ่ม) • กพช. • กพช. • กพช. • กพช. • ผสค.
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ผสค.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมชี้แนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝสท. ,ฝบค. ,ฝนส.

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานเจ้าหน้าที่ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และสถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝพบ
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแสดงแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝมป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	• เพิ่ม PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝสล • ฝสท. • ฝวก

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
** ทบทวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA
*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/ทบทวน/ช่องทาง และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การนำสารสนเทศจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล จึงเห็นควรขออนุมัติ ผวก. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อขยายผลและพัฒนางานบริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝนย. , ฝวร. , ฝวอ (กลาง/ใต้) , กฟข. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดเอกสารแนบ

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝวธ.(ภ๓-ภ๔) , ฝสท., กฟข.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๓.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอต่อไป

(นายเขมวัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อฝ.วธ.(ภ๓)
เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3) 147/2558
เรียน ทกหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ3)
15 พ.ค. 2558

(นายสำเริง รุ่งจิรชนานนท์)
รผก.(ส) รักษาการแทน ผวก.
11 พ.ค. 2558

เอกสารแนบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้า

ประจำปี 2557

1.ตารางความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและกฎกระทรวงการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการใช้ไฟฟ้าเป็นระบบ • ให้ไฟฟ้าเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ให้ความสำคัญในเรื่องการมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง ในราคาที่เป็นธรรม ทำด้วยและไม่เกินกำลัง	1 ให้ไฟฟ้าถึง 2 ให้ไฟฟ้าอย่าง 3 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4 มีการให้ใช้ความคุ้มค่าพื้น	1 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ การแจ้งค่าไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ความเหมาะ 2 แจ้งเตือนล่วงหน้าการจ่ายไฟฟ้า 3 ความสะดวกในการให้บริการช่องทางต่างๆ 4 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง	1 มีมาตรการให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ในการประหยัดพลังงาน 2 หน่วยงานมีการรับรู้ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา 3 ช่องทางและความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง	1 เพิ่มความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึง 2 ราคาเหมาะสม 3 เปลี่ยนสายส่งไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 4 ไฟฟ้ามีความมั่นคง (ไม่ดับบ่อย) 5 จ่ายไฟตรงตามวันที่ปฏิบัติงานตามกำหนด 6 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 7 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบปัญหาและให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการ	1 แจ้งหน้าที่การดำเนินงานให้ความเที่ยงตรง เป็นมิตรกับลูกค้า	1 จุดให้บริการชำระค่าไฟฟ้าที่สะดวก 2 มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบ 3 มีจุดให้บริการที่ครบวงจร 4 มีเจ้าหน้าที่ เครื่องมือประชาสัมพันธ์ และแผ่นให้ข้อมูลต่างๆ ด้านพลังงาน 5 มีช่องทางการให้บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง 6 มีช่องทางการชำระค่าไฟ 7 มีระบบการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ 8 ช่องทางรับฟังความคิดเห็น 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น 10 เจ้าหน้าที่มีใจบริการ ใจเอื้อระลึกภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ความต้องการพื้นฐานและกฎกระทรวงการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าเป็นระบบ ปลอดภัย มั่นคง • ให้ไฟฟ้าเพื่อการประกอบกิจการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ	1 ให้ไฟฟ้าถึง 2 ให้ไฟฟ้าอย่าง 3 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4 ราคาเหมาะสม 5 เพิ่มความมั่นคงให้ระบบไฟฟ้าไม่ดับบ่อย 6 เพิ่มความแรงไฟในการปรับปรุงแรงดันไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ" 7 ความสะดวกและ	1 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ การแจ้งค่าไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ความเหมาะ 2 แจ้งเตือนล่วงหน้าการจ่ายไฟฟ้า 3 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง 4 ความถูกต้องในการตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ 5 เจ้าหน้าที่การตอบ	1 ความสม่ำเสมอในการตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ 2 จุดให้บริการของหน่วยงานต่างๆ เข้าถึงได้ง่าย" 3 ช่องทางและความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4 หน่วยงานมีความรู้	1 ไฟฟ้ามีความมั่นคงไม่ดับบ่อย" 2 เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 3 พิจารณาค่าตอบแทนกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 4 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 5 พนักงานมีความ	1 รับแจ้งการขอใช้บริการ และแจ้งขั้นตอนขั้นตอนที่ชัดเจน ความสะดวก ให้บริการให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานของลูกค้า 2 แนะนำการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ"	1 สอบถามความต้องการ และความพึงพอใจในการบริการ 2 ให้ความรู้ด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ลูกค้า" 3 ให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบ" 4 มีช่องทางการชำระ

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ทางเมือง (ต่อ)	ปัจจุบันหลายระบบไฟฟ้าก่อนดูดูกลดีมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง"	มีความเสี่ยงกระทบกับผู้ใช้ไฟฟ้าคุณภาพ"	ความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง" 6. ให้บริการตรวจความเป็นมิตรของลูกค้า กระทบใช้งานไฟฟ้าไม่ได้ และให้ข้อมูลลูกค้าอย่าง 8. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและเต็มใจช่วยเหลือ"	เช่น น้ำพร้อม ราคาที่ และคุณภาพบริการ ตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา"	ตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว ในระบบการใช้งานของลูกค้า" 2. เครื่องมือสำหรับการตรวจสอบ มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ"	ค่าไฟ ของการ" 5. ระบบ" 7. Call center ที่สามารถให้บริการ" ช่องทางที่หลากหลาย" 9. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ประสบการณ์เพียงพอ ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ" 10. เครื่องมือ อุปกรณ์ ไฟฟ้า ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ให้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ" 11. จัดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของตนเองได้ง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย" 12. เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการ"
อุตสาหกรรม ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง คุณภาพ • ใช้ไฟต่อเนื่องโดยกิจกรรมการประกอบต้องการไฟ ตลอด 24 ชม.	1 ไฟไม่ดับ 2 ไฟไม่ตกผิน 3 ไฟมีเสถียรภาพ 4 ราคาเหมาะสม 5 สามารถให้ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง 6 เพื่อความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าขัดข้อง" 7 การคำนวณเพื่อปรับปรุงค่าตัวคูณกำลังไฟฟ้าของ"	1 การตอบข้อร้องเรียนถูกต้อง ครบถ้วน" 2 แจ้งเตือนการหยุดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้า 3 ให้คำแนะนำความเป็นมิตร คุณภาพ กระทบใช้งานไม่ได้ และให้ข้อมูลถูกต้อง 4 ความต่อเนื่องในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	1 ตอบข้อซักถาม และแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องครบถ้วน 2 แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเมื่อมีการหยุดจ่ายไฟ 3 ความพร้อมในการตอบสนองการขอใช้บริการหน้าสนุกๆ 4 อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า	1. พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสม 2 เพิ่มความสามารถในการทำนิสัยการใช้ไฟฟ้าของลูกค้า 3 สร้างแนวทางการใช้ไฟฟ้าเพื่อการปรับปรุงระบบจำหน่าย ตามการจ่ายไฟของ กฟภ. เพื่อลดความสิ้นเปลืองและเพิ่มประสิทธิภาพ	1 รับประกันการบริการ และด้านพื้นฐานที่ลูกค้าพึงพอใจ ให้ความมั่นใจในความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า 2 ติดตั้งมิเตอร์ AMR ทั่วทุกจุด	1 วิเคราะห์และแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในการ" 2 เพิ่มช่องทางการรับแจ้งค่าไฟฟ้า หลากหลาย เช่น Application Phone, Internet" 3 ช่องทางที่หลากหลาย" 4 เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำลูกค้าและมั่นใจ ในคุณภาพ"

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
กลุ่มราชการ (ต่อ)	8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ" 9. ความสะดวกและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าก่อนลูกค้าเพื่อมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้น"	5. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนเช่น การขึดค้างติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า" 6. เคลื่อนย้ายบริการสะดวก มีพื้นที่รับเรื่องร้องทุกข์"	5. หน่วยงานมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ลูกค้า" 6. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ข่มขู่ และให้ข้อมูลถูกต้อง	และทันสมัยเป็นไปตามมาตรฐาน" 6. มีมาตรการรับรองและมีระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว 7. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดีเช่น ความถี่ที่ดูได้ในมิเตอร์ในระดับมาตรฐานเป็นต้น" 8. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอและขยายกำลังผลิตระบบไฟฟ้าล่วงหน้า" 9. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย" 10. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือมาตรฐานที่ได้มาตรฐาน เป็นสมัยปลอดภัย ทันสมัย ในการปฏิบัติงานในงานแก้ไขไฟฟ้า"	5. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในบ้านหรือสถานที่ประกอบการ" 6. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพในระบบการใช้งานของลูกค้า" 7. เพิ่มบริการงาน Point Main สำหรับระบบไฟฟ้าสายในตลาด ปรับแต่งการรวมเป็นหน่วยงานดัดแปลงระบบต่าง ๆ	5. เจ้าหน้าที่ที่ชำนาญประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลกระบวนขั้นตอนต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะต้องรู้" 6. และจัดทำเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย ให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง" 7. จัดทำข้อมูลหลักฐานการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลาเพื่อ ... ประกอบการใช้ไฟฟ้าของลูกค้า" 8. มีระบบเตือน" 9. สนับสนุนการให้ความรู้ให้คำปรึกษาในด้านการใช้ไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานให้กับ ... ลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสม ... ประสิทธิภาพ ... ความปลอดภัย ... ระบบไฟฟ้า เป็นต้น" 10. เจ้าหน้าที่ ... ให้ความรู้ในการแก้ไข ... ลูกค้าเมื่อเกิดเหตุขัดข้องขึ้น" 11. จัดให้มีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่าง กฟภ. และลูกค้าเพื่อสร้าง ... ที่ดีต่อกัน" 12. แนะนำการใช้งาน ... กฟภ."

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านฯ ความต้องการพื้นฐานและคุณภาพการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบจ่ายไฟฟ้ามีเสถียรภาพและปลอดภัย	1. การนัดหมายช่างมาแก้ไขไฟฟ้าเมื่อความถูกต้องสะดวก** 2. มีการแจ้งเตือนล่วงหน้ากรณีไฟดับ 3. ความยืดหยุ่นในการชำระค่าไฟฟ้าและช่องทางให้เลือกหลากหลาย 4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	1. ช่างมีความสุภาพ ในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เสียงของการพูดจาที่ระดับเหมาะสม ไม่ดังเกินไป** 2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้รับการอบรมที่ดีมีมาตรฐาน**	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง** 2. ราคาค่าไฟฟ้าเหมาะสม 3. จ่ายไฟคืนหลังจากไฟฟ้าดับเร็วกว่าเดิม**	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัย**	1. จุดให้บริการของสำนักงานฯ ที่ลูกค้าสะดวก** 2. มีระบบคิว** 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำได้ตรงตามเรื่องที่ลูกค้าต้องการ** 4. มีช่องทางรับไปแจ้งไฟฟ้าขัดข้องหลากหลาย** 5. มีช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าที่หลากหลาย** 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ** เหมือนใจเรา 7. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจนโยบายลูกค้าและตั้งใจช่วยเหลือ** 8. ความน่าเชื่อถือของค่าไฟและการมีขั้นตอนบริการที่เหมาะสม**

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557
** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

ตารางแนบ 1 หน้า 5

2.ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ท้องถิ่นอุตสาหกรรม	เหตุผล พึงพอใจมากที่สุด คุณภาพไฟฟ้า (64.6%) พึงพอใจมาก การแจ้งดับไฟ ล่วงหน้า(53.4%) การแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้อง (59.3%)	เหตุผล พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (ผลิตและให้บริการ)	เหตุผล พึงพอใจมากที่สุด การขอใช้ไฟฟ้า (67.2%) - การชำระค่าไฟฟ้า (64.4%) พึงพอใจมาก - กิจกรรมลูกค้า สัมพันธ์ (63.9%) การแจ้งค่าไฟฟ้า (61.0%) การขอรับ ใบแจ้งหนี้ (60.2%) - สนับสนุนด้าน การอบรม (59.4%) การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้าและเครื่องวัด หลักฐานที่ต้องใช้ประกัน (72.0%) การขายเครื่อง หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (70.8%)	เหตุผล ไม่พึงพอใจปานกลาง การแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้อง(56.4%) ที่ ความถี่ 0.36% - การแจ้งดับไฟ ล่วงหน้า (52.4%) ที่ ความถี่ 0.26% คุณภาพไฟฟ้า (50.4%) ที่ความถี่ 0.42% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - ค่าเฉลี่ยการขอ (30.0%) ที่ความถี่ 0.44%	เหตุผล ไม่พึงพอใจปานกลาง บริการด้านมิเตอร์ ตอกตับมิเตอร์ เสีย/ แตกหักมิเตอร์ ตัว/ ฝาครอบมิเตอร์ ชำรุด จุดเสียตั้งมิเตอร์ (57.9%) ที่ความถี่ 0.25% ข้อเสนอแนะ 1. คุณภาพหน้างาน เช่น หน้างาน มาขยายไม่ดี จุดรับ เสียแต่ง 2. ไม่ให้ใช้งานเครื่อง ไฟฟ้าเมื่อได้รับ แจ้ง 3. ไม่ให้มีการ ใบแจ้งหนี้ หรือ ให้มีเวลา 4. เสนอในระยะเวลา ตรวจไฟตกมิถึง บ่อครั้งระยะนี้ 5. การติดตั้งเครื่องไม่ เข้าสู่ (ขาย) ต่างๆ 6. หน้างานเสาย ค่าขายไม่เข้าพวก 7. การบริการสั้น มีสถานที่ตรงและ เรียนเข้าผู้เข้าสาย ตรงกับหน้า 8. ขั้นตอนการ ดำเนินงานมาก 9. การตรวจการ ก่อสร้างไม่มี มาตรฐานและไม่ แจ้งล่วงหน้า	เหตุผล ไม่พึงพอใจปานกลาง บริการของเรา รับเรียน (1.12%) ความถี่ 0.36% บริการของไฟฟ้า (64.3%) ที่ความถี่ 1.36% บริการแจ้งค่าไฟฟ้า (60.4%) ที่ความถี่ 0.19% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด บริการประชาสัมพันธ์ให้ ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักทรัพย์ค้ำประกัน (60.2%) ที่ความถี่ 0.22% - บริการของเรื่อง หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (60.2%) ที่ ความถี่ 0.22% บริการชำระค่า ไฟฟ้า (59.4%) ที่ ความถี่ 0.36% ข้อเสนอแนะ 1. ความพร้อมในการ ไม่เพียงพอ 2. ขั้นตอนการติดตั้ง PEA TRUE

เอกสารแนบ 1 หน้า 6

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ทั่วไป/ที่	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก: - การแจ้งหยุดไฟล่วงหน้า (82.7%) - คุณภาพไฟฟ้า (82.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (81.7%)	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก/พึงพอใจ: - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/เปลี่ยน) (ของ 65.6%)	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก/พึงพอใจ: - จัดการรับลูกค้าสัมพันธ์ (80.7%) - การชดใช้ไฟฟ้า (77.7%) พึงพอใจน้อย: - การจ่ายค่าไฟฟ้า (73.6%) - ความโปร่งใส (72.9%) - การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหม้อแปรประกันภัย (72.2%) - สนับสนุนด้านสาธารณะ (78.1%) - การจ่ายเงินหม้อแปรประกันการใช้ไฟฟ้า (74.3%) - การตอบข้อโรงเรียน (73.9%)	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก: - ความคุ้มค่าบริการ (98.1%) ที่ความถี่ 0.41% - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (70.48.1 ที่ความถี่ 1.08% ไม่พึงพอใจปานกลาง: - การแจ้งค่าไฟผิดพลาด (52.7%) ที่ความถี่ 1.05% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด: - คุณภาพไฟฟ้า (60.8%) ที่ความถี่ 0.62% ข้อเสนอแนะ: 1. ต้องการให้ไฟดับไม่เกิน 12 ชม.	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจปานกลาง: - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/เปลี่ยน/ถอดถอน เพิ่ม/ลดขนาด เคลื่อนย้าย/ตรวจสอบ ระยะเวลาดำเนินการ) (52.7%) ที่ความถี่ 0.53%	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก/ปานกลาง: - บริการของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ (ต่อรอง) (ของ 2.82% ไม่พึงพอใจน้อย/ปานกลาง: - บริการเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้า (65.7%) ที่ความถี่ 1.07% - การจัดการผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหม้อแปรประกันภัย (58.6%) ที่ความถี่ 0.90% - บริการรับชำระค่าไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.81% - บริการขอใช้ไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.81% - บริการจ่ายเงินหม้อแปรประกันการใช้ไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.81%
อุตสาหกรรม	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก: - การแจ้งหยุดไฟล่วงหน้า (81.8%) - คุณภาพไฟฟ้า (79.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (78.1%)	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก: - บริการติดตั้งมิเตอร์ (ติดตั้งใหม่/ย้าย) (78.2%)	ผลด้านบวก พึงพอใจมาก/ปานกลาง: - การจ่ายเงินหม้อแปรประกันการใช้ไฟฟ้า (80.0%) - การชดใช้ไฟฟ้า (80.1%) พึงพอใจน้อย: - การจัดการผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหม้อแปรประกันภัย (80.0%) - การตอบข้อโรงเรียน (77.6%) - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (77.2%) - สนับสนุนด้านสาธารณะ (76.7%) - การชดใช้ไฟฟ้า (78.0%)	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก: - ความคุ้มค่าบริการ (74.3%) ที่ความถี่ 0.58% - บริการแก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง (73.1%) ที่ความถี่ 1.12% - คุณภาพไฟฟ้า (70.4%) ที่ความถี่ 0.92% ข้อเสนอแนะ: 1. ค่าบริการไม่เหมาะสม (8)	ข้อเสนอแนะ: 1. ไม่เห็นด้วยกับการขึ้นค่าบริการ 2. ควรให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 3. ต้องการให้ไฟดับไม่เกิน 12 ชม.	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก/ปานกลาง: - บริการของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ (ต่อรอง) (ของ 2.79%) ที่ความถี่ 1.00% ข้อเสนอแนะ: 1. ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าให้ทันสมัย 2. ต้องการให้ไฟดับไม่เกิน 12 ชม. และต้องมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตารางแบบ 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ	ผลต่าง 3.5% ปีที่แล้ว - คุณภาพไฟฟ้า (90.1%) - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (79.9%) - การใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย (76.7%)	ผลต่าง 3.5% ปีที่แล้ว - บริการด้านมิเตอร์ (หมดแปลง) (94.3%)	ผลต่าง 3.5% ปีที่แล้ว - การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (92.1%) - การออกแบบติดตั้งไฟฟ้า (91.4%) - จัดกรรมลูกค้า (91.3%) - การให้คำปรึกษาด้านการใช้ไฟฟ้า (90.7%) ปีนี้ - ความเสถียรของแรงดันไฟฟ้า (85.7%) - การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (79.1%) - การขอใช้ไฟฟ้า (78.9%) - การซ่อมแซมไฟฟ้า (77.7%)	ผลต่าง 3.5% ไม่พึงพอใจ - ความเสถียรของแรงดันไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 47% ไม่พึงพอใจน้อย - บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า (51.4%) ที่ความถี่ 53%	ผลต่าง 3.5% ไม่พึงพอใจ - ความเสถียรของแรงดันไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 47% ไม่พึงพอใจน้อย - บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า (51.4%) ที่ความถี่ 53%	ผลต่าง 3.5% ไม่พึงพอใจ - ความเสถียรของแรงดันไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 47% ไม่พึงพอใจน้อย - บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า (51.4%) ที่ความถี่ 53%

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความภักดีและข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความภักดี			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความภักดีเฉลี่ยและต้นมากที่สุด (xx.x%)			1. ปรับปรุงขั้นตอนการขอไฟฟ้า	1. บริการอุบลและลดขั้นตอนการให้บริการ 2. ยกระดับมาตรฐานในการติดตั้งมิเตอร์ให้รวดเร็วขึ้น 3. ปรับปรุงการให้บริการให้เป็นมิตรมากกว่านี้ 4. ติดตามการติดตั้งและแก้ไขของระบบไฟฟ้าภายในบ้านอย่างสม่ำเสมอ	1. เพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง 2. ติดตั้งเครื่องมือวัดคุณภาพไฟฟ้า 3. การเปิดให้บริการให้ลูกค้าสามารถ 4. พนักงานควรติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการบริการของลูกค้า
พาณิชย์	ความภักดีเฉลี่ยและต้นมากที่สุด (xx.x%)				1. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ 2. ควรกำหนดช่องทางแจ้งเหตุขัดข้องให้ชัดเจน 3. ไม่ควรให้ลูกค้าต้องรับภาระค่าติดตามงาน 4. แก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบเจอบ่อยๆ เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น	
อุตสาหกรรม	ความภักดีเฉลี่ยและต้นมากที่สุด (xx.x%)			1. ควรมีการเพิ่มความถี่ในการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้าให้เป็นค่าที่แน่นอน	1. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ	1. ติดตามแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า 2. ติดตามให้บริการแจ้งและติดตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
อื่นๆ	ความภักดีเฉลี่ยและต้นมากที่สุด (xx.x%)					

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและการให้บริการต่างๆ

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมอื่นๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำธุรกรรมของลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรก.(ภ๓)
เลขที่ พ.ง.(หมวด ๓) ๑๖๑๕ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘
เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน รสก.(ภ๓) : ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

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

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

๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝวก.,ฝวธ.(ภ๓-ภ๔),กบส.กฟข.,ผสท.,ฝพท.,ผวส.,ผสส.,ผปส. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กฟภ. ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๓๙๕/๒๕๕๘ ลว. ๗ ก.ค. ๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๙ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ผวธ.(ภ๒) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๔๕๖/๒๕๕๘ ลว. ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับกรอบเวลาและการดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้ทันกับกระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมขั้นตอนในการทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิผลในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงในระหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันท่วงที ดังรูปที่ ๓.๓ ก(๒) – ๓ (เอกสารแนบ ๓)

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

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๑ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนของช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างกันระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ตามความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒)-๑ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๙ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA P๒-๒๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหมวด ๑.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๑ ก(๓) - ๑ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ฝปส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ฝพอ. กำหนด
- ช่องทางการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ฝลส. เป็น ฝวร.(ภ๑-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ฝลส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓
- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ฝวก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า
- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ฝวร.(ภ๑-ภ๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท พริส คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิผลและความพึงพอใจของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความพึงพอใจของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ของทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำรุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่เทียบหรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแนวปรับปรุงการพัฒนาของทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สายงานการไฟฟ้าภาค ๑-๔ ,ฝวก.,ฝสท.,ฝพท.,ฝวส.,ฝสส.,ฝปส.,ฝวร.,ฝนย และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๓.๓

๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ฝวธ (ภ๓) ๑๙๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

๓.๓ ให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๓

๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายเขมวัตน์ ศาลตร์ปรีชา)
อฝ น.๓
เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

(นายฐิติกุล ยุวเมธากุลชัย)
รผก.(ภ๓)

ที่ น.๓ (อน)- ๑๖๕๗/๒๕๕๘

เรียน ทุกหน่วยงาน

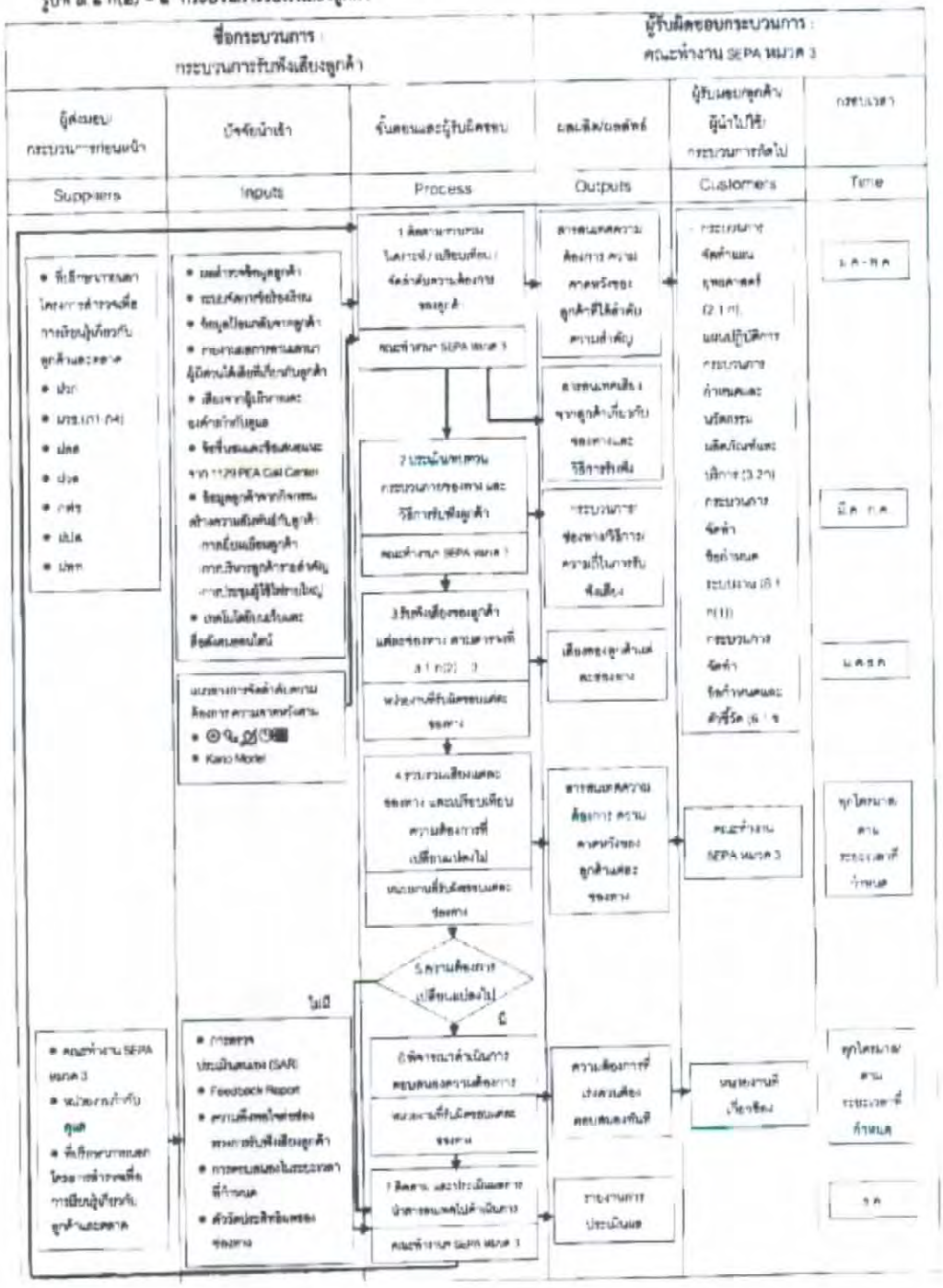
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเขมวัตน์ ศาลตร์ปรีชา)
อฝ น.๓
เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓

๔

เอกสารแนบ ๑

รูปที่ ๓.๑ ก(๒) - ๑ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า



๕

เอกสารแนบ ๒

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังของแต่ละกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเฉลี่ยกลางวัน ใช้มากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และในหน้าหนาว	1. ไฟไม่ตก 2. ไฟไม่ดับ 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่*	1. การจดหน่วยและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรับไว และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. แจ้งดับกรณีและคืนไฟ 4. ตอบสนองเมื่อมีการขอใช้บริการต่างๆ	1. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/ตรวจสอบ** 2. ได้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรับไว และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4. พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ(ในกรณีปกติ)** 3. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟเป็นไปตามกำหนดเวลา** 4. ราคาเหมาะสม 5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 6. พลังงานทดแทน เช่น น้ำ ลม ขยะ ฯลฯ การมีบริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ**	1. มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้ไฟฟ้าหลากหลาย** 2. ขอบเขตการให้บริการของ กฟภ. ครอบคลุมทั่วถึง** 3. มีช่องทางรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องหลากหลาย** 4. เจ้าหน้าที่รับแจ้งมีความรู้ความเข้าใจ ระบบสามารถแก้ไขได้ทันที** 5. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 6. มีเจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น** 8. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 9. ช่องทางรับแจ้งเหตุติดต่อง่าย** 10. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย**
ธุรกิจ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง • ใช้ไฟเวลากลางวัน ใกล้เคียงประเภทกิจการอย่างใช้มีกลางคืน	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟไม่ดับ 3. ไฟไม่ตก 4. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 5. ราคาเหมาะสม* 6. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ** 7. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนอุปกรณ์มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง*	1. การจดหน่วยและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรับไว และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ** 4. แจ้งดับกรณีและคืนจ่ายไฟฟ้า 5. ตอบสนองเมื่อมีการขอใช้บริการต่างๆ	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรับไว และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเดินไฟ ตรงเวลา** 3. พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** 4. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 5. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าก่อนอุปกรณ์มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง* 6. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center	1. ไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ(ในกรณีปกติ)** 2. อุปกรณ์สายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 3. พิจารณาขอลดเงินกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 5. พลังงานทดแทน เช่น น้ำ ลม ขยะ ฯลฯ ความมีบริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เคาน์เตอร์รับบริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** 2. รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟพร้อมของเขต 3. แนะนำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าขัดข้องครั้ง** 4. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าในระบบภายในของลูกค้า**	1. มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้ไฟฟ้าหลากหลาย** 2. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย** 4. ขอบเขตการให้บริการของ กฟภ. ครอบคลุมทั่วถึง** 5. ช่องทางรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องหลากหลาย** 6. เพิ่มช่องทางแจ้งค่าไฟฟ้าหลากหลาย เช่น App. ในมือถือ Phone email** 7. เจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 8. โครงสร้างและสิ่งแวดล้อมในการ

๒

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
						๑๐/๑๑๑** 9. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อแนะนำและแบบฟอร์มการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม** 10. จัดทำข้อมูลผลิตภัณฑ์การใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแนะนำและแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างเหมาะสม 11 จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในการด้านระบบไฟฟ้าและพลังงาน เช่น การป้องกันและการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การปรับปรุงค่า pf** 12. เข้าร่วมในงานต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น**
บุคคลทั่วไป ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง คุณภาพ • ใช้ไฟอย่างคุ้มค่า ไม่กิจกรรมบางประเภทต้องการใช้ตลอด ๒๔ ชม.	1. เพิ่มความรวดเร็วในการมีไฟฟ้าใช้** 2. ไฟไม่ตก 3. ไฟไม่กระพริบ 5. การดำเนินการเพื่อปรับปรุงให้ได้ตามเวลาที่แจ้ง** 6. ราคาเหมาะสม 7. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ** 9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนเกิดอุบัติเหตุที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง**	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง 2 การตอบข้อสงสัยและในเจ้าหน้าที่ไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 3. เคาน์เตอร์บริการสะดวก มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** 4. ความมีไว้ในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 5. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 6. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน เช่น การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า**	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. ตอบข้อสงสัยต่างๆ และแนะนำการป้องกันอันตรายเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องครั้ง** 3. พนักงานมีความรู้สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูล และคำแนะนำครบถ้วน** 4. เอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ 5. ความเป็นไปในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการสม่ำเสมอต่างๆ 6. กำหนดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า	1. พิจารณาการขอรับบริการไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 2. เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า 3. แจ้งแนวการดับไฟเพื่อการปรับปรุง ก่อสร้างระบบจำหน่าย รวมถึงแผนการจ่ายไฟของ PEA เพื่อลดความเสียหายระหว่างขั้นตอนการผลิตและสร้างความเป็นไปในการวางแผนการผลิต** 4. มีมาตรการป้องกันและมีระบบไฟฟ้าสำรองตามระบบจ่ายไฟหมดหนในการมีไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่คงที่ อาร์มอนิกอยู่ในระดับมาตรฐานเป็นต้น**	1 รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ ที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟพร้อมชดเชยตามเงื่อนไขหากไม่เป็นตามกำหนด 2. ติดตั้งมิเตอร์ ภายในทั้งหมด 3 ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในโรงงานและบริเวณสิ่งปลูกสร้าง 4. ให้บริการตรวจสอบจุดร้องในระบบการใช้งานของลูกค้า** 5. เพิ่มบริการด้าน Petrol Mart สำหรับระบบไฟฟ้าภายในสถานบริการรวมถึงติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยระบบแรงสูง	1. เพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่างๆ เช่น App ใน Smart Phone , email** 2. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลการใช้งานเพื่อลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า** 3. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจรับฟังเสมอ** 4. มีช่องทางหลากหลาย** 5. ช่องทางรับแจ้งมีตลอด24ชม** 6. จัดการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ณ จุดบริการ** 7. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อแนะนำและแบบฟอร์มการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม** 8. จัดทำข้อมูลผลิตภัณฑ์การใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแนะนำ

๗

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตของกิจการในอนาคต** 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสื่อสารให้เป็นระบบเรียบร้อย** 8. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือมาตรฐานที่ได้มาตรฐานทันสมัย บ่อยครั้ง รวมถึงการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า**		ทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 9. สนับสนุนการให้ความรู้ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้ไฟอย่างปลอดภัย การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เป็นต้น** 10. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น ** 11. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ** 12. แสดงนิทรรศการปรับปรุงค่า PF **
๒.๒) ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ตก 2. ไฟไม่ดับ 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	1. การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 2. มีการแจ้งเตือนก่อนดับไฟ 3. ตรวจเช็คไฟในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. จำนวนความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว**	a. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง** b. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟ ภายในกำหนดเวลา** c. ราคาเหมาะสม	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**	1. มีระบบดี ** 2. มีช่องทางรับแจ้งเหตุไฟขัดข้อง ** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย ** 4. เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เที่ยงตรง** 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ** กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าแสดงถึงใจช่วยเหลือ** 7. จุดให้บริการของสำนักงานเข้าถึงได้ง่าย** 8. เคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟครบวงจร มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ **

๘

เอกสารแนบ ๓

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

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ตับ /ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น คพก.,คพม.,ครพ .,คพล .,คปจ .เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวร .,กพร.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพร
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนการขัดข้องการจ่ายไฟฟ้า	การขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพร
•อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center • มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปรุง Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ฝวธ (ภ3) • กพร • กพร • กพร • กพร • ฝลค
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝลค.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อแนะนำและแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟตับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝลค .,ฝนค .,ฝปส.
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความรับไวในการตอบสนองต่อ	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝพบ

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร คุณภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และได้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน			
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App. โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝมป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนคุณภาพและเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	• 1129 PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝวล • ฝสท • ฝวก

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครบคลุมทุกหน่วยงาน

** ทบทวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๑๐

เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเรียนรู้ลูกค้า

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า / ลูกค้า	ความถี่วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน/ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า[1][2][3] (คู่มือการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ความต้องการ/ตลาดหรือความคิดเห็นหรือความไม่พึงพอใจ	กำหนดยุทธศาสตร์ กำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ การจำแนกลูกค้าการกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้า	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 หรือหน่วยงานภายนอก	ให้ผลการดำเนินตามระยะเวลาที่กำหนด
2. การรับข้อร้องเรียน (ข้อ ๓.๒ ข(2)) [1]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียน	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานคิดตามการแก้ไขปัญหา	ฝ่าย..., กบร., กพพ.	ค่าวัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อ ๓.๒ ข(2)
3. การนำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า[1][2]								
• โครงศึกษาระดับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (คู่มือการจัดการข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าต่างโครงศึกษา)	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝ่าย (กบร., กพพ., กพร., กพพ.)	ได้ผลดำเนินการโครงการ
• สำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการห้องประชุมพึงพอใจ (Smile Box) (คู่มือการจัดการข้อมูลป้อนกลับจากกล่องประเมินความพึงพอใจ)	เวลาทำการ		เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝ่าย (กบร., กพพ., กพร., กพพ.)	ได้ผลดำเนินการโครงการ
4. การสำรวจความคิดเห็น (คู่มือการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า)[1][2][3]		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ/ตลาดหรือความคิดเห็นหรือความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการทำงานวางแผนการตลาดสร้างความสัมพันธ์เพิ่มความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง	ผอส., กพร.	ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด
5. เสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแล (คู่มือการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)[1][2][3]	เมื่อมีข้อสั่งการ				ความต้องการ/ตลาดหรือข้อร้องเรียน	กำหนดยุทธศาสตร์วางแผนการดำเนินการกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ	กรก.	ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

๑๑

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า / ลูกค้า	ความถี่วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน/ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 1129 PEA Call Center (คู่มือการรายงานข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่าน 1129 PEA Call Center)[1][2][3]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/ตลาดหรือข้อร้องเรียน/ข้อแนะนำ	ปรับปรุงการทำงานกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ	ฝ่าย..., ฝ่าย (กบร., กพพ., กพร., กพพ.)	ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด
7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (คู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)[1]								
• การเยี่ยมเยียนลูกค้า		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ/ตลาดหรือ	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝ่าย (กบร., กพพ., กพร., กพพ.)	ได้ดำเนินการทุกโครงการ
• การบริหารลูกค้ารายสำคัญ		ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	-			ฝ่าย (กบร., กพพ., Key Account Manager, ผอส. กพร., กพพ.)	ได้ดำเนินการทุกโครงการ
• การประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง				ฝ่าย (กบร., กพพ., กพร., กพพ.)	ได้ดำเนินการทุกโครงการ
8. เทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA website, e-mail, Facebook, Twitter,IG,YouTube, SMS เป็นต้น[1][2][3] (คู่มือการรับฟังเสียงผ่านเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/ตลาดหรือข้อร้องเรียน	วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือเป็นผลจากการเฝ้าระวังสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้ผลการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	PEA website, Facebook, Twitter,IG, YouTube และ E-mail, SMS(ผอส., กพร., กพพ.)	ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

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

ผู้จัดทำ

กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์