การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## (Work Manual)

## กระบวนงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมภพ เต็งทับทิม)

ตำแหน่ง.....ผชก.(ส)

26 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<br>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | PEA Facebook<br>PEA Twitter<br>PEA Instagram | รับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์<br>นำเรียนผู้บังคับบัญชาประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง<br>กสอ.<br>รวบรวมและจัดทำรายงานข้อเท็จจริง<br>กสอ.<br>นำเสนอขอความเห็นชอบ<br>N<br>Y<br>ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์<br>กสอ.<br>ติดตามและประเมินผล<br>กสอ. | บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ.ในสังกัด<br>รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.<br>บันทึกรายงานข้อเท็จจริง<br>ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า<br>ฐานข้อมูลขององค์กร | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 1 วัน<br>1-2 วัน<br>1 วัน<br>1 วัน<br>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<br>2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน) |
| 3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด | 3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน) |
| 4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผฐป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ | 4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา<br>4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน) |
| 5. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ | 5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่<br>5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน) |
| 6. การติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | 6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์<br>6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เดือนละ 1 ครั้ง) |

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

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

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

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

( ) ( )

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

A-ME-01

# กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

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

สำนักรองผู้ว่าการ
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 ฝน.(ภ๓) /๔๗ /๒๕๕๘ วันที่ ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รผก.(ภ๓) ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๑ ก(๒) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ ก(๓) 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.(ภ๑-ภ๓), กฟข. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์,แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและบวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝวธ (ภ๑ ภ๔) , ฝสท., กฟข. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

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

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 วิเคราะห์และแจ้งแบวโน้มค่า Ft. ในอนาคต ตอบแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคาน์เตอร์บริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

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

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจุดรวมงาน คิดเป็น ๔๑.๔๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจุดรวมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๙๐๓,๓๒๐ ราย คิดเป็น ๒๓.๗๓% ของจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟข. 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 ๑๑ ๕

| ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ | กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ | กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|
| • ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก<br>• ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>• มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ | แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในส่วนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๐,๑๑ เช่น คฟก.,คฟฉ. ,คฟฟ.,คฟส.,คปจ. เป็นต้น | ทุกกลุ่ม | ฝวร. ,กพก. |
| การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา | การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice* | พาณิชย์/อุตสาหกรรม | กพช. |
| เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า | การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) | ทุกกลุ่ม | กพช. |
| • อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน website PEA Call Center<br>• มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย<br>• จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย | • การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch**<br>• PEA Shop**<br>• PEA Mobile Shop**<br>• ปรับปรุง Front Office*<br>• One Touch Service<br>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม*** | ทุกกลุ่ม | • ผวอ.(กลุ่ม)<br>• กพช.<br>• กพช.<br>• กพช.<br>• กพช.<br>• ผสพ. |
| มีระบบคิว | Smart Queue & Smile Box ** | ทุกกลุ่ม | ผสส. |
| • วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต<br>• แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมจัดเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม<br>• เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ<br>• ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ | • ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการ สนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้***<br>• การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม*** | ทุกกลุ่ม | ฝสท.,ฝบศ.,ฝบส. |

หน้า ๑ จาก ๕

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

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝนย. , ฝวร. , ฝวอ.(ภ๑-ภ๘) , 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

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

๑) ชอบ ผวก.
เรื่องโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ
๔.๑ - ๔.๓ ต่อไปด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ๓)
๗ พ.ค. ๕๘

ฝวธ.(ภ๓) ๑๔๗/๒๕๕๘
เรียน ท่านผู้ช่วยฯ
เพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการ
ในส่วนนี้เกี่ยวข้องต่อไป

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ๓)
15 พ.ค. 2558

๒) อนุมัติตามเสนอ .

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

หน้า ๕ จาก ๕

เอกสารแนบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้า

ประจำปี 2557

1.ตารางความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| บ้านอยู่อาศัย<br>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย<br>• ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ให้ความสว่าง โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าขึ้นในช่วงเย็นถึงค่ำ และกลางคืน | 1. ไฟไม่ดับ<br>2. ไฟไม่ตก<br>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>4. มีไฟฟ้าใช้ครบคลุมทุกพื้นที่ | 1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ตรงเวลา<br>2. แจ้งเตือนล่วงหน้าจ่ายไฟฟ้า<br>3.สถานที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าบริการต่างๆ<br>4. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง | 1. มีคู่มือที่ใช้งานง่าย ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน<br>2. หน้าจอมีความรู้ความเข้าใจง่าย<br>3. อำนวยความสะดวก ในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center<br>4. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง | 1. เพิ่มความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง<br>2. ราคาเหมาะสม<br>3. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย<br>4. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระพริบ)<br>5. จ่ายไฟตรงตามที่ลูกค้าต้องการ<br>6. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นระบบไร้สาย<br>7. พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น น้ำหล่อเย็นสำหรับรถยนต์ไฟฟ้า ตลับหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์ และปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นมิตรกับผู้ประกอบการ | 1. เจ้าหน้าที่การตลาดมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ | 1. จุดให้บริการชำระค่าบริการ กฟภ. ประจำอำเภอ<br>2. มีรถเคลื่อนที่ออกให้บริการ<br>3. ตอบข้อซักถามลูกค้าทางโทรศัพท์ 1129<br>4. มีเจ้าหน้าที่ เครื่องมือประชาสัมพันธ์ และแผ่นพับให้ข้อมูลความรู้ด้านพลังงาน<br>5. มีช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>6. มีช่องทางการชำระค่าไฟ<br>7. Call center 1129 ตอบคำถามได้ถูกต้อง<br>8. ช่องทางเรื่องร้องเรียนตอบคำถาม<br>9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น<br>10. เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงไพเราะสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ |
| พาณิชย์<br>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง ถึง<br>• ใช้ไฟเวลาเฉพาะวันเวลาทำการ ประกอบกิจการตอนกลางวัน | 1. ไฟไม่ดับ<br>2. ไฟไม่ตก<br>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>4. ราคาเหมาะสม<br>5. เพิ่มความเสถียรในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ<br>6. เพิ่มความแรงไฟในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ<br>7. ความสะดวกและ | 1.การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา<br>2. แจ้งเตือนล่วงหน้าจ่ายไฟฟ้า<br>3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>4. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการต่างๆ<br>5. เจ้าหน้าที่การตลาด | 1. ความชัดเจนในการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการต่างๆ<br>2. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย<br>3. อำนวยความสะดวก ในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center<br>4. หน้าจอมีความรู้ | 1. ไฟฟ้ามีความเสถียร ไม่กระพริบ<br>2. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย<br>3. พิจารณาค่าธรรมเนียมกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม<br>4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นระบบไร้สาย<br>5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ | 1. รับประกันการบริการ และซ่อมแซมสิ่งชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นด้วยความรวดเร็ว ได้มาตรฐาน ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมแซมจำหน่าย<br>2. แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ<br>3. ให้บริการ | 1. สอบถามข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าได้ตลอดทุกครั้ง<br>2. ในการโฆษณาต่างๆ ในหนังสือ<br>3. เพิ่มช่องทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น ศูนย์บริการลูกค้า<br>4. มีช่องทางการชำระ |

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| ทางเมือง (ต่อ) | ปัจจุบันหากระบบไฟฟ้าก่อนลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง** | มีความเสี่ยงกระทบกับมีคุณภาพ** | ความสะดวกในการติดต่อได้ง่าย** 6. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ก้าวก่าย และให้ข้อมูลถูกต้อง 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและเต็มใจช่วยเหลือ** | เช่น น้ำพร้อม ราคาไม่แพง และคุณภาพบริการตรงตามต้องการ และปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา** | ตอบคำถามลูกค้าในระบบภายในของลูกค้า** 2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ และมีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** | ค่าไฟ 5. ระบบดี** 8. ติดตามไม่ง่าย** 9. ประชาสัมพันธ์ ให้ไฟฟ้าที่ละเอียด** 10. จัดทำข้อมูลพยากรณ์ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลาให้ไฟฟ้าอย่างเพียงพอ** 11. จัดอบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าและพัฒนาการประหยัดและการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างถูกต้อง** 12. เข้าร่วมงานแสดงให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น** |
| อุตสาหกรรม ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง คุณภาพ • ใช้ไฟต่อเนื่องโดยกิจกรรมการประกอบต้องการไฟตลอด 24 ชม. | 1 ไฟไม่ดับ 2 ไฟไม่ตก 3 ไฟไม่กระพริบ 4 ราคาเหมาะสม 5 สะดวกใช้ได้มาตรฐานมีความปลอดภัย 6 เพื่อความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าขัดข้อง** 7 การทำไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงทำให้ตลอดเวลาที่ต้องการ** | 1. การตรวจสอบและวินิจฉัยไฟฟ้าขัดข้องถูกต้อง รวดเร็ว** 2. แจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อจำเป็นต้องไฟฟ้า 3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ก้าวก่าย และให้ข้อมูลถูกต้อง 4. ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการรูปแบบต่างๆ | 1. ตอบสนองและแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง** 2. มีเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นพิเศษ 3. ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการพนักงานรูปแบบต่างๆ 4. ดำเนินการตามสัญญาให้บริการแก่ลูกค้า | 1. พิจารณาทำสัญญาซื้อไฟฟ้าที่เหมาะสม 2. เพิ่มความสามารถในการทำนิติกรรมไฟฟ้าเพื่อคุณภาพไฟฟ้า 3. สร้างแนวทางการใช้ไฟเพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบจำหน่าย รวมถึงแนวทางการใช้พลังงาน PEA เพื่อลดความสิ้นเปลืองและขั้นตอนการผลิต | 1. รับประกันการบริการ และดำเนินการบำรุงรักษาเพื่อให้ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟ พร้อมเสนอการคาดการณ์ความไม่สม่ำเสมอ 2. ติดตั้งมิเตอร์ AMR ทั้งหมด | 1 วิเคราะห์และแจ้งเตือนล่วงหน้าในกรณี** 2 เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า เช่น App Line Phone, email** 3 ช่องทางเปิดเผยติดต่อง่าย** 4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาโดยเร็วสุภาพ และเต็มใจ ช่วยเหลือ** |

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| อุตสาหกรรม (ต่อ) | 8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ"<br>9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าก่อนลูกค้าเคยมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง" | 5. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนดขอบเขตการใช้งานของเงื่อนไข การจัดทำข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า"<br>6. ดำเนินการตั้งเสาพาดสายที่มีพื้นที่จำเป็นรวดเร็ว" | 5. พนักงานมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง และคำแนะนำอย่างดี"<br>6. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ปิดบัง และให้ข้อมูลลูกค้าอย่าง | 4. มีความเข้าใจและมีน้ำใจในการให้บริการอย่างดี"<br>5. มีการให้คำปรึกษาและมีระบบไฟฟ้าสำรองเพื่อใช้งานได้อย่างรวดเร็ว"<br>7. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่คงที่ ถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นต้น"<br>8. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตรองรับกิจการในอนาคต"<br>9. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายส่งให้เป็นระเบียบเรียบร้อย"<br>10. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ของพนักงาน ที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ปลอดภัย รวมทั้ง PPE ในการปฏิบัติงานในสายแก้ไขไฟฟ้า" | 3. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในบริเวณที่ลูกค้าประสงค์"<br>4. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพในระบบสายในของลูกค้า"<br>5. เพิ่มบริการด้าน Energy Mgmt. สำหรับระบบไฟฟ้าสายในของลูกค้าประเภทแรงดันสูง เช่น ตรวจวัดค่าฮาร์มอนิกส์ | 3. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลกระบวนงานบริการลูกค้าฯ"<br>4. และจัดทำเครื่องมือสื่อสารให้ความรู้ด้านการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย เช่น จัดทำแผ่นพับ และการแจกให้ไฟฟ้าฟรี"<br>7. จัดทำข้อมูลหลักเกณฑ์การให้ไฟฟ้าในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน"<br>8. มีระบบติดตาม"<br>9. สนับสนุนการให้ความรู้ให้คำปรึกษาในด้านการใช้ไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานให้กับลูกค้าอุตสาหกรรม รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย และการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเป็นอย่าง"<br>10. เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ในการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ลูกค้าจัดซื้อ"<br>11. จัดทำการประชุมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้าเพื่อแก้ไขการผิดพลาดในการใช้ไฟ"<br>12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF" |

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| บ้านฯ<br>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>* ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ | 1. ไฟไม่ดับ<br>2. ไฟไม่ตก<br>3. ระบบไฟฟ้ามีเสถียรภาพมั่นคงดี | 1. การแจ้งข่าวสารไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าเมื่อความถูกต้องตามสัญญา**<br>2. มีการแจ้งเปลี่ยนย้ายแผงไฟฟ้า<br>3. ความยืดหยุ่นในการพิจารณาผ่อนผันต่างๆ<br>4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารความเป็นมิตรลูกค้า ปลอดภัย และให้ข้อมูลถูกต้อง | 1. ช่วยแก้ความสะดวกในการใช้บริการแก่ลูกค้าเช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น<br>2. เป็นลูกค้าที่ควรได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษ** | 1. เพิ่มความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าต่อเนื่อง**<br>2. ราคาที่เหมาะสม<br>3. จ่ายไฟคืน หลังจากไฟดับเป็นเวลานานๆ** | 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น** | 1. จุดให้บริการของสำนักงานฯ สำหรับให้บริการ**<br>2. มีระบบสื่อ**<br>3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานฯ ให้ข้อมูลความถูกต้องเพียงพอ**<br>4. มีช่องทางรับแจ้งเหตุไฟดับ ทางอื่นๆ**<br>5. มีช่องทางการชำระค่าไฟที่หลากหลาย**<br>6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น<br>7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายลูกค้าและตัวใจช่วยเหลือ**<br>8. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่มเติม** |

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557
** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

ตารางแนบ 1 หน้า 5

2.ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ | | | ความไม่พึงพอใจ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| บ้านอยู่อาศัย | ผลสำรวจ<br>พึงพอใจมากที่สุด<br>คุณภาพไฟฟ้า<br>(64.6%)<br><br>พึงพอใจมาก<br>- การแจ้งดับไฟ<br>ล่วงหน้า(93.4%)<br>- การแก้ไขไฟฟ้า<br>ขัดข้อง (78.3%) | ผลสำรวจ<br>พึงพอใจมากที่สุด<br>- บริการด้านมิเตอร์<br>(หมดอายุ)(66.6%) | ผลสำรวจ<br>พึงพอใจมากที่สุด<br>การขอใช้ไฟฟ้า<br>(67.2%)<br>- การชำระค่าไฟฟ้า<br>(74.4%)<br><br>พึงพอใจมาก<br>- กิจกรรมลูกค้า<br>สัมพันธ์ (84.9%)<br>การแจ้งค่าไฟฟ้า<br>(80.8%)<br>การขอติดตั้ง<br>โทรศัพท์ (80.2%)<br>- สนับสนุนด้าน<br>อาชีพและรายได้ (78.6%)<br>การให้ความรู้ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าและเยี่ยมชม<br>หลักฟรีหย่อนค่าประกัน<br>(72.0%)<br>การขายเครื่อง<br>หลักประกันการใช้<br>ไฟฟ้า (70.8%) | ผลสำรวจ<br>ไม่พึงพอใจปานกลาง<br>- การแก้ไขไฟฟ้า<br>ขัดข้อง(56.7%) ที่<br>ความถี่ 0.26%<br>- การแจ้งดับไฟ<br>ล่วงหน้า (52.7%) ที่<br>ความถี่ 0.26%<br>- คุณภาพไฟฟ้า<br>(54.4%) ที่ความถี่<br>0.62%<br><br>ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด<br>- ความคุ้มค่าของค่า<br>(30.0%) ที่ความถี่<br>0.10% | ผลสำรวจ<br>ไม่พึงพอใจปานกลาง<br>บริการด้านมิเตอร์<br>ต่อกดับมิเตอร์ เพิ่ม<br>เครื่องคอมพิวเตอร์ ตัด<br>ย้ายมิเตอร์ ของค้าง<br>จุดติดตั้งมิเตอร์<br>(57.9%) ที่ความถี่<br>0.26%<br><br>ช่องทางอื่น<br>1. คุณพิจารณาพนักงาน<br>เช่น พนักงาน<br>มารยาทไม่ดี พูดจา<br>เสียงดัง<br>2. ไม่ได้รับแจ้งเหตุ<br>ไฟฟ้าดับได้รับ<br>ล่าช้า<br>3. ไม่ได้รับ<br>ใบเสร็จรับเงิน หรือ<br>ได้รับล่าช้า<br>4. เสนอให้ระยะเวลา<br>ตอบข้อร้องเรียน<br>น้อยกว่าระยะนี้<br>5. การติดต่อเจ้าหน้าที่<br>เจ้าหน้าที่ไม่<br>ส่วนหน้า<br>6. พนักงานแสดง<br>ความไม่เต็มใจ<br>7. การบริการสั้น<br>ติดตามเจ้าหน้าที่<br>เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่<br>ทันที<br>8. ขั้นตอนการ<br>ดำเนินงานมาก<br>9. การตรวจการ<br>ติดตั้งไม่มี<br>มาตรฐานและไม่<br>แจ้งการหน้า | ผลสำรวจ<br>ไม่พึงพอใจมาก<br>บริการขอเปิด<br>วันเปิน (7.1%)<br>ความถี่ 0.36%<br>บริการขอใช้ไฟฟ้า<br>(64.3%) ที่ความถี่<br>1.26%<br>บริการแจ้งค่าไฟฟ้า<br>(60.4%) ที่ความถี่<br>0.10%<br><br>ไม่พึงพอใจปานกลาง<br>บริการย้ายจุดใช้<br>ไฟฟ้าและเปลี่ยน<br>หลักฟรีหย่อนค่าประกัน<br>(60.0%) ที่ความถี่<br>0.22%<br>- บริการขอคืน<br>หลักประกันการใช้<br>ไฟฟ้า (60.0%) ที่<br>ความถี่ 0.22%<br>บริการชำระค่า<br>ไฟฟ้า (70.6%) ที่<br>ความถี่ 0.36%<br><br>ช่องทางอื่น<br>1. ผ่านพนักงาน<br>ไม่เพียงพอ<br>2. ช่องทางอื่นๆ (ตัว<br>PEA ที่ |

เอกสารแนบ 1 หน้า 6

| กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ | | | ความไม่พึงพอใจ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| ทั่วไป/ที่อยู่อาศัย | ผลด้านบวก<br>พึงพอใจมาก:<br>- การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (82.7%)<br>- คุณภาพไฟฟ้า (82.4%)<br>- การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (81.7%) | ผลด้านบวก<br>พึงพอใจมาก ที่สุด<br>- บริการด้านมิเตอร์ (เพิ่มเติม/ซ่อม 85.6%) | ผลด้านบวก<br>พึงพอใจมาก/ที่สุด<br>- จิตภาพของลูกค้าสัมพันธ์ (86.2%)<br>- การรู้จักไฟฟ้า (87.2%)<br><br>พึงพอใจมาก<br>- การชำระค่าไฟฟ้า (83.8%)<br>- การแจ้งเหตุไฟดับ (82.9%)<br>- การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับไฟฟ้า และแนะนำผลิตภัณฑ์ค้ำประกัน (82.2%)<br>- สนับสนุนด้านสาธารณสุข (78.1%)<br>- การชำระเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (74.3%)<br>- การตอบข้อร้องเรียน (73.9%) | ผลด้านลบ<br>ไม่พึงพอใจมาก:<br>- ความคุ้มค่าคุ้มราคา (96.1%) ที่ความถี่ 0.41%<br>- การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (70.48.1 ที่ความถี่ 1.08%<br><br>ไม่พึงพอใจปานกลาง<br>- การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (53.7%) ที่ความถี่ 1.08%<br><br>ไม่พึงพอใจที่สุด<br>- คุณภาพไฟฟ้า (20.0%) ที่ความถี่ 0.82%<br><br>ข้อเสนอแนะ<br>1. ค่าพลังไฟฟ้าไม่เหมาะสม | ผลด้านลบ<br>ไม่พึงพอใจปานกลาง:<br>- บริการด้านมิเตอร์ ทดอ่านมิเตอร์, เพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์, ติด/ถอดมิเตอร์, ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ (52.7%) ที่ความถี่ 0.41% | ผลด้านลบ<br>ไม่พึงพอใจมาก:<br>- บริการของเจ้าหน้าที่ในการมาอ่านมิเตอร์ (1.4 %) ที่ความถี่ 2.62%<br><br>ไม่พึงพอใจปานกลาง:<br>- บริการของเจ้าหน้าที่ (67.7%) ที่ความถี่ 1.07%<br>- การให้คำปรึกษาผู้ใช้ไฟฟ้า และแนะนำผลิตภัณฑ์ค้ำประกัน (58.0%) ที่ความถี่ 0.55%<br>- บริการชำระค่าไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.61%<br>- บริการขอใช้ไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.41%<br>- บริการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (52.7%) ที่ความถี่ 0.61% |
| อุตสาหกรรม | ผลด้านบวก<br>พึงพอใจมาก:<br>- การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (81.8%)<br>- คุณภาพไฟฟ้า (78.4%)<br>- การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (78.1%) | ผลด้านบวก<br>พึงพอใจมาก:<br>- บริการด้านมิเตอร์ (เพิ่ม/ลดขนาด) (78.8%) | ผลด้านบวก<br>ที่สุด/พึงพอใจมาก:<br>- การชำระเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (80.0%)<br>- การชำระค่าไฟฟ้า (80.1%)<br><br>พึงพอใจมาก<br>- การแจ้งเหตุไฟดับ (83.8%)<br>- การรู้จักผู้ใช้ไฟฟ้า และแนะนำผลิตภัณฑ์ค้ำประกัน (80.0%)<br>- การตอบข้อร้องเรียน (77.6%)<br>- จิตภาพของลูกค้าสัมพันธ์ (77.2%)<br>- สนับสนุนด้านสาธารณสุข (76.7%)<br>- การขอใช้ไฟฟ้า (76.0%) | ผลด้านลบ<br>ไม่พึงพอใจมาก:<br>- ความคุ้มค่าคุ้มราคา (74.3%) ที่ความถี่ 0.56%<br>- บริการแก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง (73.1%) ที่ความถี่ 1.13%<br>- คุณภาพไฟฟ้า (70.4%) ที่ความถี่ 0.92%<br><br>ข้อเสนอแนะ<br>1. ค่าพลังไฟฟ้าไม่เหมาะสม (8) | ข้อเสนอแนะ<br>1. ไม่เห็นด้วยกับไฟดับล่วงหน้า<br>2. ควรให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ<br>3. การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและระมัดระวัง<br>4. ค่าแก้ไขความผิดพลาดหลายครั้ง | ผลด้านลบ<br>ไม่พึงพอใจปานกลาง:<br>- บริการของเจ้าหน้าที่ในการมาอ่านมิเตอร์ (61.2%) ที่ความถี่ 1.08%<br><br>ข้อเสนอแนะ<br>1. ผมคิดว่าควรมีเจ้าหน้าที่มาอ่านมิเตอร์ทุกเดือน<br>2. ขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้าและระยะเวลาการแก้ไขไม่ชัดเจน |

เอกสารแนบ 1 หน้า 7

| กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ | | | ความไม่พึงพอใจ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| อื่นๆ | ผลต่ำ325<br>ที่ทดโจมตี<br>- คุณภาพไฟฟ้า (60.1%)<br>- การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (78.9%)<br>- การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (76.7%) | ผลต่ำ325<br>ที่ทดโจมตีสุด<br>- บริษัทตำแหน่งงาน (หน้อยเกิน) (54.3%) | ผลต่ำ325<br>ที่ทดโจมตีสุด<br>- การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (56.7%)<br>ที่ทดโจมตี<br>- สถิติสนุนด้านสาธารณสุข (82.1%)<br>- การขยายเขตโครงข่าย (81.4%)<br>- จัดกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (81.0%)<br>- การโอนเลี่ยนผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้าประกัน (80.0%)<br>- การแจ้งเหตุไฟฟ้า (79.1%)<br>- การขอใช้ไฟฟ้า (78.1%)<br>- การชำระค่าไฟฟ้า (77.7%) | ผลต่ำ325<br>ไม่พึงพอใจปานกลาง<br>- ความคงไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 0.17%<br><br>ไม่พึงพอใจน้อย<br>- บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า (51.4%) ที่ความถี่ 0.05% | ผลต่ำ325<br>ไม่พึงพอใจ<br>- ความคงไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 0.17% | ผลต่ำ325<br>ไม่พึงพอใจ<br>- บริการสอบถาม ให้คำปรึกษา (51.4%) ที่ความถี่ 0.05% |

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความภักดีและข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า | ความภักดี | | | ข้อเสนอแนะ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| บ้านอยู่อาศัย | ความลูกค้าพอใจดีและดีมากที่สุด (๙๔.๑%) | | | ๑. ปรับปรุงเรื่องไฟตกไฟดับ | ๑. บริการอุบลและคืนหรือการให้บริการ<br>๒. ปรับมาตรฐานในการติดตั้งมิเตอร์ให้รวดเร็วขึ้น<br>๓. ปรับปรุงการให้การให้บริการให้ตรงตามความต้องการ<br>๔. ต้องการบริการแก้ไขของระบบไฟฟ้าภายในบ้านโดยคิดค่าใช้จ่าย | ๑. เพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>๒. ต้องการเห็นคุณภาพการบริการไฟฟ้า<br>๓. การเปิดหน้าร้านบริการให้ลูกค้าสามารถมาติดต่อได้โดยสะดวก<br>๔. พนักงานควรต้องให้ลูกค้าเห็นความตั้งใจในการบริการลูกค้า |
| พาณิชย์ | ความลูกค้าพอใจดีและดีมากที่สุด (๙๐.๗%) | | | | ๑. ปรับปรุงและคืนหรือการให้บริการ<br>๒. ควรกำหนดเวลาแน่นอนในการเข้าซ่อมบำรุงให้แน่นอน<br>๓. ไม่ควรให้ลูกค้าต้องรับภาระค่าติดตามงานเอง<br>๔. แก้ไขปัญหาที่ต้องแจ้งซ้ำหลายครั้งให้เสร็จโดยเร็ว | |
| อุตสาหกรรม | ความลูกค้าพอใจดีและดีมากที่สุด (๙๔.๗%) | | | ๑. ควรเน้นเรื่องการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้าเป็นลำดับแรก | ๑. ปรับปรุงและคืนหรือการให้บริการ | ๑. จัดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการในชุมชนให้ไฟฟ้า<br>๒. ต้องการให้มีการแจ้งและติดตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง |
| อื่นๆ | ความลูกค้าพอใจดีและดีมากที่สุด (๙๔.๕%) | | | | | |

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและการใช้การส่งมอบ

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติม ๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำธุรกรรมของลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# บันทึก

จาก คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรก.(ภ๓)
เลขที่ ทม.๖(ผน.)/๒๖๑๕ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘
เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน รผก.(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),กบล.กฟข.,ฝสท.,ฝพท.,ฝวส.,ฝสส.,ฝปส. 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 ฝวธ.(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 ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งจะเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒) – ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - 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 ๓.๓ 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 ฝสส. เป็น ฝวร.(ภ๑-๕) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ฝสส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓
- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ฝวก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า
- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ฝวร.(ภ๑-ภ๕) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท พริส คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิผลและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ของทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำรุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่เทียบหรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแนวปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ 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 ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

๓.๑ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๑.๑

๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ฝวธ.(ภ๓) ๓๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

๓.๓ ให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๑.๑

๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๑.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

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

(นายฐิติกุล ขุนมหาการุญ)
รผก.(ภ๓)

ที่ น.๓ (ขห)- ๑๖๕๗/๒๕๕๘

เรียน ทุกหน่วยงาน

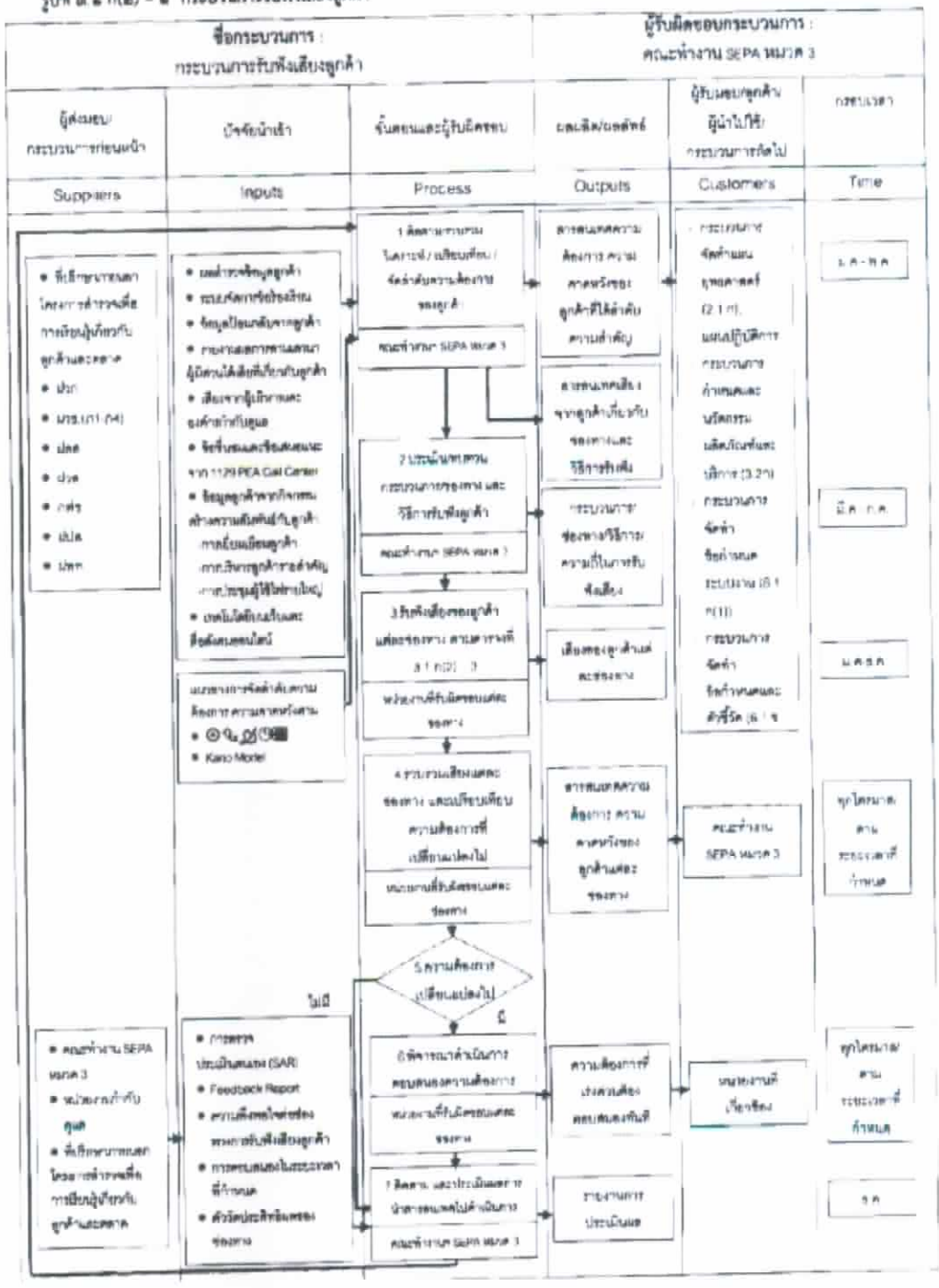
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(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<br>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย<br>• ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และในหน้าร้อน | 1. ไฟไม่ตก<br>2. ไฟไม่ดับ<br>3. ระบบจ่ายไฟฟ้ามาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่* | 1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา<br>2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>3. แจ้งเตือนการแจ้งข่าวไฟดับ<br>4. ตอบสนองเมื่อมีการขอใช้บริการต่างๆ | 1. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา**<br>2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>3. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center<br>4. พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** | 1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง<br>2. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระพริบ)**<br>3. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟเป็นไปตามกำหนดเวลา**<br>4. ราคาเหมาะสม<br>5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย<br>6. พลังงานทดแทน เช่น น้ำ ลม ขยะ ฯลฯ การมีบริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย** | 1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ** | 1. มีระบบคิว**<br>2. ขอบแจ้งสถานะกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ**<br>3. มีช่องทางรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย**<br>4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ**<br>5. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย**<br>6. มีเจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ**<br>7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**<br>8. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย**<br>9. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนติดต่อง่าย**<br>10. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย** |
| ธุรกิจขนาดเล็ก ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง<br>• ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้นอกเวลาด้วย | 1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง<br>2. ไฟไม่ดับ<br>3. ไฟไม่ตก<br>4. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>5. ราคาเหมาะสม*<br>6. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ**<br>7. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนผู้ลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง* | 1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา<br>2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>3. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ**<br>4. แจ้งเตือนการแจ้งข่าวไฟดับ<br>5. ตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ | 1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรษณีย์ และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขอย่างรวดเร็ว**<br>3. พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**<br>4. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย**<br>5. ตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ<br>6. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center | 1. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระพริบ)**<br>2. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย<br>3. พิจารณาคดเลยกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม<br>4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย<br>5. พลังงานทดแทน เช่น น้ำ ลม ขยะ ฯลฯ การมีบริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย** | 1. เคาน์เตอร์รับบริการสะดวก มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ**<br>2. รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟพร้อมขอขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการเสมอ<br>3. แสดงการบำรุงรักษาอย่างมืออาชีพ**<br>4. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าภายในระบบภายในของลูกค้า** | 1. มีระบบคิว**<br>2. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย**<br>3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย**<br>4. ตอบแจ้งสถานะน้องกันมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องครั้ง**<br>5. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนติดต่อง่าย**<br>6. เพิ่มช่องทางแจ้งค่าไฟฟ้าหลากหลาย เช่น App. ไลน์ Chat Phone, email**<br>7. เจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ**<br>8. โครงสร้างและสิ่งแวดล้อมในการ |

๖

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| | | | | | | ลูกค้า**<br>9. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อแนะนำและแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่ถูกวิธี**<br>10. จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแนะนำแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด<br>11. จัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและพลังงาน เช่น การป้องกันและการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การปรับปรุงค่า pf**<br>12. เข้าร่วมในงานต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น** |
| ยุคสังคมความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง คุณภาพ<br>• ใช้ไฟอย่างต่อเนื่อง โดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม. | 1. เพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง**<br>2. ไฟไม่ตก<br>3. ไฟไม่ดับ<br>4. ไฟไม่กระพริบ<br>5. การดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามเวลาที่แจ้ง**<br>6. ราคาเหมาะสม<br>7. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย<br>8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ**<br>9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง** | 1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>2. การตอบข้อซักถามและในแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา**<br>3. เคาน์เตอร์บริการสะดวก มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ**<br>4. ความพึงใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ<br>5. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า<br>6. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และคำนึงถึงระยะเวลาให้ยืดหยุ่น เช่น การติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า** | 1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง<br>2. ตอบแจ้งสะดวก และแนะนำการป้องกันอันตรายเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องครั้ง**<br>3. พนักงานมีความรู้สามารถตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูล และคำแนะนำครบถ้วน**<br>4. เอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ<br>5. ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการสนับสนุนต่างๆ<br>6. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า | 1. พิจารณาการขอเช่าซื้อหรือขอติดตั้งไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม<br>2. เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า<br>3. แจ้งแผนการดับไฟเพื่อการปรับปรุง ก่อสร้างระบบจำหน่าย รวมถึงแผนการจ่ายไฟของ PEA เพื่อลดความเสียหายระหว่างขั้นตอนการผลิตและสร้างความเป็นไปในการวางแผนการผลิต**<br>4. มีมาตรการป้องกันและมีระบบไฟฟ้าสำรองตามระดับจ่ายไฟหมดในการมีไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว<br>5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่คงที่ อาร์มอนิกอยู่ในระดับมาตรฐานเป็นต้น** | 1. รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ ภายหลังเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟพร้อมชดเชยตามเงื่อนไขกฎหมายกำหนด<br>2. ติดตั้งมิเตอร์ AMR ทั้งหมด<br>3. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในโรงงานของลูกค้าและสิทธิภาพ<br>4. ให้บริการตรวจสอบจุดร้อนในระบบภายในของลูกค้า**<br>5. เพิ่มบริการด้าน Petrol Man สำหรับระบบไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ รวมถึงติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ที่ระบบแรงสูง | 1. เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าหลากหลาย เช่น App บน Smart Phone , email **<br>2. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลสถานที่ชำระเงินสะดวก**<br>3. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ**<br>4. มีระบบคิว**<br>5. ช่องทางรับชำระหลากหลาย**<br>6. วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาไฟตก ไฟดับ ในระยะยาว **<br>7. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อแนะนำและแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่ถูกวิธี**<br>8. จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแนะนำ |

๓

| กลุ่มลูกค้า | ความต้องการ | | | ความคาดหวัง | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน | ผลิตภัณฑ์ | บริการ | สนับสนุน |
| | | | | 6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตของกิจการในอนาคต**<br>7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสื่อสารให้เป็นระบบเรียบร้อย**<br>8. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือมาตรฐานที่ได้มาตรฐานสินค้า มอก. PEA ในการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า** | | ทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด<br>9. สนับสนุนการให้ความรู้ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้ไฟอย่างปลอดภัย การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เป็นต้น**<br>10. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น **<br>11. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี **<br>12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF ** |
| ยี่นอ<br>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า<br>• ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ | 1. ไฟไม่ตก<br>2. ไฟไม่ดก<br>3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย | 1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา**<br>2. มีการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า<br>3. ความรับไว้ในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ<br>4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง | 1. จำนวนความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น<br>2. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในเวลา** | a. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง**<br>b. จ่ายไฟคืน หลังตัดไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา**<br>c. ราคาเหมาะสม | 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกระตือรือร้น** | 1. มีระบบตัว **<br>2. มีช่องทางรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย **<br>3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย **<br>4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดบริการสังเกตุ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ**<br>5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ** กระตือรือร้น<br>6. เจ้าหน้าที่รีบร้อง ร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ**<br>7. จุดให้บริการของสำนักงาน เดินทางเข้าถึงได้ง่าย**<br>8. เคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ ** |

๘

เอกสารแนบ ๓

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

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

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

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

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

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๑๐

เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) – ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเรียนรู้ลูกค้า

| วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า / ลูกค้า | ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า) | | | | ข้อมูลที่ได้รับ | นำไปใช้ประโยชน์ | ผู้รับผิดชอบ | ประสิทธิผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | บ้านอยู่อาศัย | อุตสาหกรรม | พาณิชย์ | อื่นๆ | | | | |
| | ไม่แข่งขัน | แข่งขัน/ไม่แข่งขัน | ไม่แข่งขัน | ไม่แข่งขัน | | | | |
| 1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า[1][2][3] (คู่มือการสำรวจเพื่อการให้บริการเกี่ยวกับลูกค้าและตลาด) | ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ | ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสัมภาษณ์ | ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ | ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ | ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ | กำหนดนโยบายการพัฒนางาน,บริการ การจำแนกลูกค้าการกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้า | คณะทำงาน SEPA หมวด 3 หรือหน่วยงานภายนอก | ได้ผลการสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด |
| 2. การรับข้อร้องเรียน (ข้อมูลตามข้อ 3.2 ข(2))[1] | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ข้อร้องเรียน | แก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงการทำงานคิดตามการแก้ไขปัญหา | ผอส., ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ตัววัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ในข้อ 3.2 ข(2) |
| 3. การนำข้อมูลไปวิเคราะห์จากลูกค้า[1][2] | | | | | | | | |
| • โครงศึกษาความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (คู่มือการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์) | เวลาทำการ | เวลาทำการ | เวลาทำการ | เวลาทำการ | ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ | แก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน | ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส |
| • สำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการข้อมูลและประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) (คู่มือการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินความพึงพอใจ) | เวลาทำการ | | เวลาทำการ | เวลาทำการ | ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ | ปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน | ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส |
| 4. การสานสัมพันธ์ (คู่มือการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า)[1][2][3] | | ปีละ 1 ครั้ง | ปีละ 1 ครั้ง | | ความต้องการ/ความคาดหวัง | ปรับปรุงการทำงานวางแผนการตลาดสร้างความภักดีเพิ่มความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง | ผอส., กพร. | ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด |
| 5. เสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแล (คู่มือการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)[1][2][3] | เมื่อมีข้อสั่งการ | | | | ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อร้องเรียน | กำหนดยุทธศาสตร์วางแผนการดูแลและกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ | กวก. | ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด |



๑๑

| วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า / ลูกค้า | ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า) | | | | ข้อมูลที่ได้รับ | นำไปใช้ประโยชน์ | ผู้รับผิดชอบ | ประสิทธิผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | บ้านอยู่อาศัย | อุตสาหกรรม | พาณิชย์ | อื่นๆ | | | | |
| | ไม่แข่งขัน | แข่งขัน/ไม่แข่งขัน | ไม่แข่งขัน | ไม่แข่งขัน | | | | |
| 6. 1129 PEA Call Center (คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่าน 1129 PEA Call Center)[1][2][3] | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อร้องเรียน/ข้อแนะนำ | ปรับปรุงการทำงาน/กำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ | ผวส., ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด |
| 7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (คู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)[1] | | | | | | | | |
| • การเยี่ยมเยียนลูกค้า | | ปีละ 1 ครั้ง | ปีละ 1 ครั้ง | | ความต้องการ/ความคาดหวัง | แก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน | ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส |
| • การบริหารลูกค้ารายสำคัญ | | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | | | | ผวส.(กปภ.สข.), Key Account Manager, ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส |
| • การประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | | ปีละ 1 ครั้ง | ปีละ 1 ครั้ง | | | | ผวส.(กปภ.สข.), กพร., กพพ. | ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส |
| 8. เทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA website, e-mail, Facebook, Twitter,IG,YouTube, SMS (ปีละ[1][2][3]) (คู่มือการรับฟังเสียงผ่านเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์) | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ความต้องการ/ความคาดหวัง/ปัญหาข้อร้องเรียน | วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานครั้งที่เป็นผลดีการแก้ไขที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า | PEA website, Facebook, Twitter,IG, YouTube (ผวส.), E-mail, SMS(ผพพ., ผวส.) | ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด |

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

# ผู้จัดทำ

## กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์