การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ)..

(นายสมภพ เต็งทับทิม)

ศผก.(ส)

ตำแหน่ง..

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

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

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

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

4. ผฐูป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผฐูป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐูป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐูป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5. ผฐูป. กสอ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

6. ผฐูป. 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 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงาน และจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผรูป. 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.(ก3) 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.(ธูป)

เรียน ....

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ให้ภาพข่าว........... 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 ....

รายการตรวจสอบและติดตาม	ผลการตรวจสอบและติดตาม	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 1999
วันที่ 7 พ.ค. 2558
เวลา 13.52 น.

สำนักรองผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 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 ฉ๖ๅ.(ต3)/47/2558
วันที่ 30 เม.ย. 2558
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) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้ สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ฝนย.,ฝวร.,ฝวธ.(ภ๑-ภ๔), กฟษ. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์,แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝวธ (ภ๑ ภ๔) , ฝลท., กฟษ. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

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

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 ๑๑๒๙ 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.(ภ๑-ภ๔) , ฝสท , กฟข ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการตามข้อ ๑.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๔๗ การไฟฟ้าจุดรวมงาน คิดเป็น ๔๑.๙๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจุดรวมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๗๐๑,๓๒๐ ราย คิดเป็น ๒๑.๗๙% ของจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟข. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟฟ.นำร่อง ในเขต[illegible] 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 ๒ จาก ๕

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑,๑๒ เช่น คฟก.,คฟม.,คฟภ.,คพส.,คปจ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวว.,กพจ.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กฟข.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟข.
• อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ 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.(กอป) • กฟข. • กฟข. • กฟข. • กฟข. • ฝสท.
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝลล.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมจัดเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • 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	ฝลท.,ฝบศ.,ฝบล.

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตรสุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และสถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝพบ.
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App. โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝมป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา	• ๑๑๒๙ PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝวส. • ฝสท. • ฝวภ.

<u>หมายเหตุ</u>

* 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. , ฝวธ.(ภ๑-ภ๔) , กฟข. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดเอกสารแนบ

หน้า ๕ จาก ๕

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝวธ.(ภ๑-ภ๔) , ฝสท., กฟข.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๑.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอต่อไป

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

①
เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามที่คณะทำงานเสนอ 4.1 – 4.3 ต่อไปด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง

7 พค 58

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ3)

ฝวส.(ภ3) 147/2558
เรียน ทุกหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

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

③
อนุมัติตามเสนอ.

(นายสำอิต รุ่งจิรธนานนท์)
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 ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงค่ำ และวันหยุด	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	1. การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ตรงเวลา 2. แจ้งเตือนการชำระค่าไฟฟ้า 3. ลดขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ 4. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. มีจุดชำระเงินให้บริการแก่ [illegible]** 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถเพื่อรักษา [illegible]** 3. ช่องทางความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า การจดได้ ใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. เพิ่มความมั่นคงในการมีไฟใช้ต่อเนื่อง 2. ราคาเหมาะสม 3. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย** 4. ไฟฟ้าไม่ตก ไม่กระพริบ** 5. จ่ายไฟคืนหลังดับไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา** 6. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายเดินสายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 7. [illegible] เช่น น้ำท่วม [illegible] ควรมีบริการตรวจสอบ [illegible] และปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมิตร สุภาพ**	1. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 2. [illegible]** 3. [illegible] ไฟฟ้าขัดข้อง [illegible]** 4. มีเจ้าหน้าที่เชิงรุกประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูล [illegible]** 5. มีการแจ้งเตือนค่าไฟ [illegible]** 6. มีช่องทางการชำระเงินที่ [illegible]** 7. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 8. ช่องทางร้องเรียนติดต่อได้ง่าย** 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น** 10. เจ้าหน้าที่ [illegible] สุภาพและเต็มใจ [illegible]**
พาณิชย์ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง • ใช้ไฟช่วงเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. ราคาเหมาะสม* 5. เพิ่มความมั่นคงในการมีไฟใช้ต่อเนื่อง 6. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ** 7. ตรวจสอบและ [illegible]	1. การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. แจ้งเตือนกำหนดชำระค่าไฟฟ้า 3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ล่าช้า และให้ข้อมูลถูกต้อง 4. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 5. เจ้าหน้าที่ภาคสนาม [illegible]	1. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 2. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 3. ช่องทางความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า การจดได้ ใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4. พนักงานมีความรู้ [illegible]	1. ไฟฟ้ามีความเสถียร ไม่กระพริบ** 2. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 3. พิจารณาค่าชดเชยกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายเดินสายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 5. หม้อแปลง/มิเตอร์ [illegible]	1. รับประกันการบริการและด้านอื่นๆ [illegible] เพื่อสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้ใช้ไฟ [illegible] ไม่เสร็จตามกำหนด 2. แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ** 3. ให้บริการ [illegible]	1. ตอบแจ้งเหตุและแนวทางโดยทันทีเมื่อเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง** 2. วิศวกรให้คำแนะนำ [illegible]** 3. เพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุขัดข้องทางออนไลน์ เช่น App บน Smart Phone เป็นต้น** 4. มีช่องทาง [illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
พาณิชย์ (ต่อ)	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
อุตสาหกรรม [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อุตสาหกรรม (ต่อ)	8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ** 9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง*	5. [illegible] ไฟฟ้า ให้รวดเร็ว และกำหนดระยะเวลา ให้ชัดเจน เช่น การ [illegible] ไฟฟ้า** 6. [illegible] มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ**	5. หน่วยงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูล และคำแนะนำ ครบถ้วน** 6. ใช้ภาษาสื่อความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ใส่ใจ และให้ข้อมูลถูกต้อง	[illegible] ความมั่นใจในการ [illegible]** 4. มีมาตรการป้องกันและมีระบบไฟฟ้าสำรอง สามารถจ่ายไฟทดแทนในกรณีไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น [illegible] อยู่ในระดับมาตรฐาน เป็นต้น** 6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิต [illegible] ในอนาคต** 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสาย [illegible] ให้เป็นระเบียบ สวยงาม** 8. ให้ยืม [illegible] เครื่องมือ [illegible] ที่ได้มาตรฐาน [illegible] PPE ในการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า**	3. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในโรงงาน [illegible] ประสิทธิภาพ 4. ให้บริการตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบภายในของลูกค้า** 5. เพิ่มบริการด้าน Patrol Man สำหรับระบบไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ [illegible] อุปกรณ์ป้องกัน [illegible]	5. เจ้าหน้าที่ หรือ [illegible] ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูล [illegible] 6. แนะนำ [illegible] 7. [illegible] 8. มีระบบคิว** 9. สนับสนุนการให้ความรู้ [illegible] ไฟฟ้า และ [illegible] เป็นต้น** 10. [illegible] 11. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี** 12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF**

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้าน ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 2. มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า 3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ใส่ใจ และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. ช่องทางความสะดวกในการใช้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหา ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา**	1. เพิ่มความ[illegible]ในการจ่ายไฟฟ้าต่อเนื่อง** 2. ราคาเหมาะสม 3. จ่ายไฟคืน หลังจากไฟ [illegible] ตามกำหนดเวลา**	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ**	1. จุดให้บริการ [illegible] สำนักงาน [illegible] ที่เข้าถึงง่าย** 2. มีระบบ [illegible]** 3. เจ้าหน้าที่ [illegible] ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้ด้าน [illegible]** 4. มีช่องทางรับแจ้ง [illegible] หลากหลาย** 5. มีช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าหลากหลาย** 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ** และเต็มใจ 7. เจ้าหน้าที่ที่มี [illegible] สุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ** 8. [illegible] ค่าไฟฟ้า [illegible] พื้นที่ [illegible] บริการ [illegible]**

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557
** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

เอกสารแนบ 1 หน้า 5

2.ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - คุณภาพไฟฟ้า (84.8%) พึงพอใจมาก - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า(85.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (78.3%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (ขอมิเตอร์ใหม่)(84.8%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - การขอใช้ไฟฟ้า (87.5%) - การชำระค่าไฟฟ้า (84.4%) พึงพอใจมาก - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (83.5%) - การแจ้งค่าไฟฟ้า (83.3%) - การตอบเรื่องร้องเรียน (80.2%) - สนับสนุนด้านการคมนาคม (79.4%) - การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (77.0%) - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (76.8%)	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง(66.7%) ที่ความถี่ 0.36% - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (66.7%) ที่ความถี่ 0.36% - คุณภาพไฟฟ้า (64.4%) ที่ความถี่ 0.42% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - ความคุ้มค่าราคา ([illegible]) ที่ความถี่ 0.36%	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการด้านมิเตอร์ ต่อกลับมิเตอร์ เพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์ ย้ายมิเตอร์ ขอติดตั้งมิเตอร์ (57.9%) ที่ความถี่ 0.25% ข้อคิดเห็น 1. พฤติกรรมพนักงาน เช่น พนักงานมารยาทไม่ดี พูดจาเสียงดัง 2. ไม่ได้รับการแจ้งค่าไฟฟ้าหรือได้รับล่าช้า 3. ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินหรือได้รับล่าช้า 4. [illegible] 5. การติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งลูกค้าล่วงหน้า 6. [illegible] 7. การบริการล่าช้า [illegible] 8. ขั้นตอนการดำเนินการมาก 9. [illegible] ไม่มีมาตรฐานและไม่แจ้งล่วงหน้า	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจมาก - บริการรับเรื่องร้องเรียน (71.2%) ที่ความถี่ 0.36% - บริการขอใช้ไฟฟ้า (68.3%) ที่ความถี่ 1.26% - บริการแจ้งค่าไฟฟ้า (60.4%) ที่ความถี่ 0.19% ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (60.0%) ที่ความถี่ 0.22% - บริการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (60.0%) ที่ความถี่ 0.22% - บริการชำระค่าไฟฟ้า (58.4%) ที่ความถี่ 0.36% ข้อคิดเห็น 1. [illegible] ไม่เพียงพอ 2. ช่องทางติดต่อสื่อสารกับ PEA [illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 6

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
พาณิชย์	ผลสำรวจ พึงพอใจมาก - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (82.7%) - คุณภาพไฟฟ้า (82.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (71.7%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/เปลี่ยน) (85.0%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (90.2%) - การขอใช้ไฟฟ้า (87.2%) พึงพอใจมาก - การชำระค่าไฟฟ้า (83.8%) - การแจ้งค่าไฟฟ้า (82.9%) - การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (82.2%) - สนับสนุนด้านสารสนเทศ (78.1%) - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (74.3%) - การตอบข้อร้องเรียน (73.9%)	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจมาก - ความคุ้มค่าราคา ([illegible]) ที่ความถี่ 0.41% - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (70.4%) ที่ความถี่ 1.38% ไม่พึงพอใจปานกลาง - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (53.7%) ที่ความถี่ 1.05% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - คุณภาพไฟฟ้า (20.0%) ที่ความถี่ 0.62% ข้อเสนออื่น 1. ค่าพลังงานไฟฟ้าไม่เหมาะสม	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้งมิเตอร์, เพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์, ตัด/ต่อกลับมิเตอร์, ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์) ([illegible]) ที่ความถี่ 0.61%	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจมาก - บริการตอบข้อร้องเรียน ([illegible]) ที่ความถี่ 2.62% ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการแจ้งค่าไฟฟ้า ([illegible]) ที่ความถี่ 1.07% - บริการโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (58.0%) ที่ความถี่ 0.55% - บริการชำระค่าไฟฟ้า ([illegible]) ที่ความถี่ 0.61% - บริการขอใช้ไฟฟ้า ([illegible]) ที่ความถี่ 0.61% - บริการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ([illegible]) ที่ความถี่ 0.61%
อุตสาหกรรม	ผลสำรวจ พึงพอใจมาก - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (81.8%) - คุณภาพไฟฟ้า (78.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (76.1%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมาก - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/เปลี่ยน) (78.8%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (90.0%) - การชำระค่าไฟฟ้า (85.1%) พึงพอใจมาก - การแจ้งค่าไฟฟ้า (83.8%) - การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (80.0%) - การตอบข้อร้องเรียน (77.6%) - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (77.2%) - สนับสนุนด้านสารสนเทศ (76.7%) - การขอใช้ไฟฟ้า (76.0%)	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจมาก - ความคุ้มค่าราคา (74.3%) ที่ความถี่ 0.50% - บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (73.1%) ที่ความถี่ 1.12% - คุณภาพไฟฟ้า (70.4%) ที่ความถี่ 0.92% ข้อเสนออื่น 1. ค่าพลังงานไฟฟ้าไม่เหมาะสม (8)	ข้อเสนออื่น 1. ไม่แจ้งดับไฟล่วงหน้า 2. การให้บริการล่าช้า 3. การขอใช้ไฟฟ้า เอกสาร ขั้นตอนและระยะเวลานาน 4. ดับไฟบ่อยหลายครั้ง	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการตอบข้อร้องเรียน ([illegible]) ที่ความถี่ 1.09% ข้อเสนออื่น 1. [illegible] 2. ข้อมูลไฟฟ้าขัดข้อง และระยะเวลา [illegible] แจ้งในข้อความ

เอกสารแนบ 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ	ผลสำรวจ พึงพอใจมาก - คุณภาพไฟฟ้า ([illegible]) - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (78.9%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (76.7%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (เปลี่ยนมิเตอร์) (54.5%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (96.7%) พึงพอใจมาก - สนับสนุนด้านสาธารณกุศล (82.1%) - [illegible] โรงเรียน (81.4%) - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (81.0%) - การโยกเลื่อนผู้ใช้ไฟ และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (80.0%) - การแจ้งค่าไฟฟ้า ([illegible]) - การขอใช้ไฟฟ้า (78.3%) - การชำระค่าไฟฟ้า (77.7%)	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (53.3%) ที่ความถี่ 0.37% ไม่พึงพอใจน้อย - บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า ([illegible]) ที่ความถี่ [illegible]	[illegible] 1. การให้บริการล่าช้า	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการสนับสนุนโรงเรียน ([illegible]) ที่ความถี่ [illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3 ตารางความภักดีและข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความภักดี			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความผูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด ([illegible])			1. ปรับปรุงเรื่องไฟตก ไฟดับ	1. ปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ 2. ปรับมาตรฐานในการติดต่อมิเตอร์ให้รวดเร็วขึ้น 3. ปรับปรุงการให้บริการให้เป็นมิตรมากกว่านี้ 4. ติดตามการบริการแก้ไข ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน โดยคิดค่าใช้จ่าย	1. เพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุ [illegible] 2. ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า 3. ควรมีพนักงานบริการให้ข้อมูลครบถ้วน [illegible] ลูกค้าโดยเฉพาะ 4. พนักงาน [illegible] ควรติดต่อลูกค้าแจ้งความคืบหน้าในการบริการแก่ลูกค้า
พาณิชย์	ความผูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด ([illegible])				1. ปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ 2. ควรกำหนดเวลาแล้วแจ้งตรงตามให้แน่นอน 3. ไม่ควรให้ลูกค้าต้องเป็นผู้ติดต่อติดตามงานเอง 4. แก้ไขปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง [illegible]	
อุตสาหกรรม	ความผูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด ([illegible])			1. ควรเพิ่มเสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้าให้เป็นลำดับแรก	1. ปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ	1. จัดทำแผนเกี่ยวกับมาตรฐานระบบไฟฟ้า 2. ติดตามการให้บริการแจ้งและติดตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าชัดเจน
อื่นๆ	ความผูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด ([illegible])					

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและกระแสไฟฟ้า [illegible]

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และ บริการเสริมอื่น ๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำธุรกรรมของลูกค้า

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรก.(ภ๓)
เลขที่ ห.ร(มม.) ๑๖๑๕ 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.(ภ๑-ภ๔),กบล.กฟข.,ฝลท.,ฝพท.,ฝวล.,ฝสส.,ฝปล. 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 เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันท่วงที ดังรูปที่ ๓.๑ ก(๒) – ๓ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งจะเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) – ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ (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)-๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๙ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ
- พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA P๑-๖
- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหมวด ๓.๑ 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 ฝพธ. กำหนด
- ช่องทางการสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ฝลส. เป็น ฝวธ.(ภ๑-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ฝลส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓
- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ฝวก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า
- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ฝวธ.(ภ๑-ภ.๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิผลและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่เทียบ หรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

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

๓

๓.๑ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๑

๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ฝวธ.(ภ๓) ๑๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

๓.๓ ให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๑

๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายเขมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อข น.๓
เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการตามที่เสนอ

๑ ก.พ. ๕๙

(นายฐิติกุล ยุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ3)

ที่ น.๓ (ยห) - ๑๖๕๖/๒๕๕๘

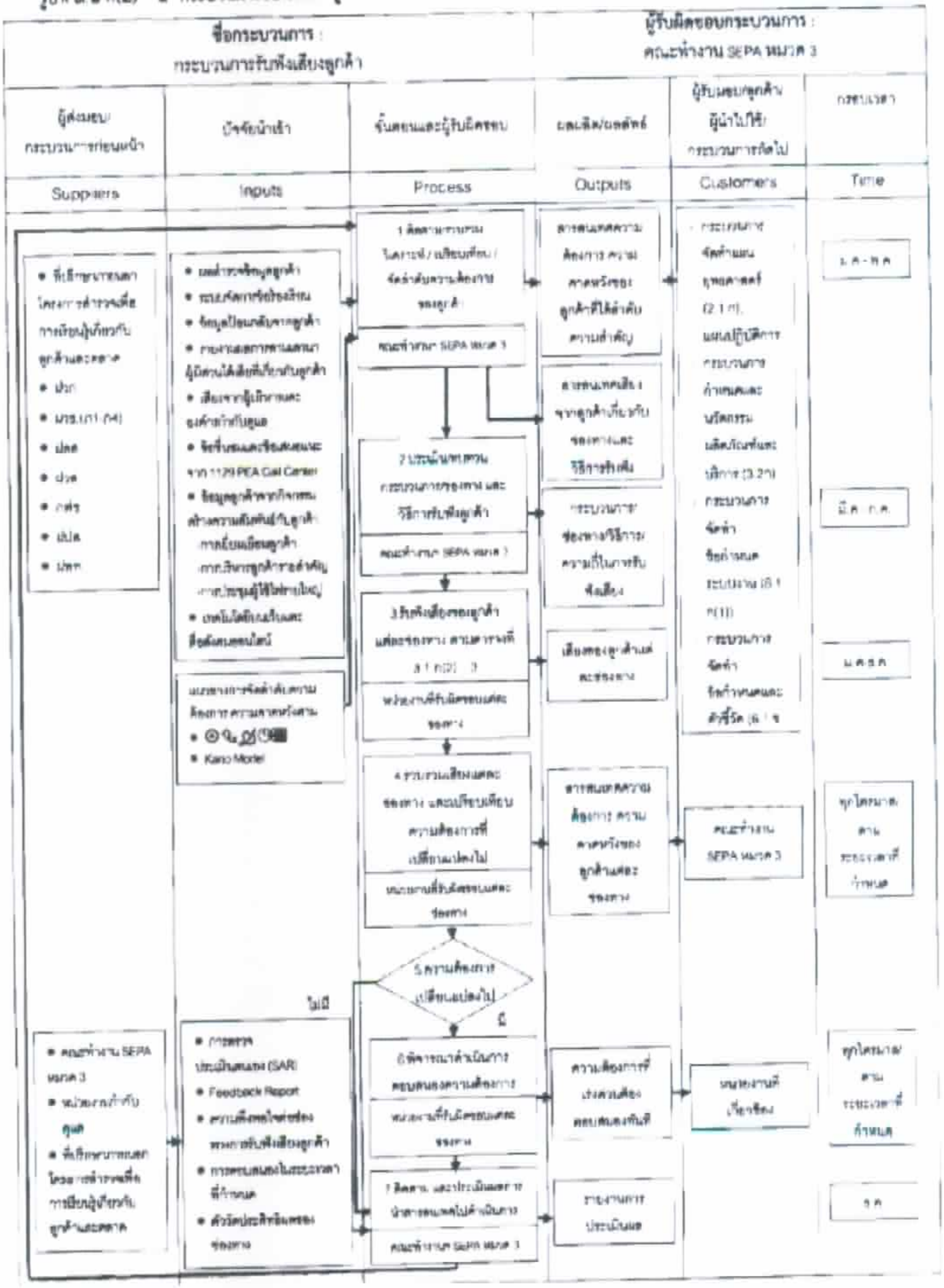
เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเขมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อข น.3
เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด 3

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 ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็น ถึงหัวค่ำ และวันหยุด	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่*	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า 4. ตอบสนองฉับไวต่อการขอใช้บริการต่างๆ	1. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา** 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระพริบ)** 3. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา** 4. ราคาเหมาะสม 5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 6. หลังเกิดภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม วาตภัย ฯลฯ ควรมีบริการตรวจสอบซ่อมแซมและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ**	1. มีระบบคิว** 2. ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ** 3. มีช่องทางรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย** 4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ** 5. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 6. มีเจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น** 8. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 9. ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย** 10. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย**
พาณิชย์ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง • ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงกลางคืน	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟไม่ดับ 3. ไฟไม่ตก 4. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 5. ราคาเหมาะสม* 6. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ** 7. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง*	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ** 4. แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า 5. ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ** 3. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** 4. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 5. ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 6. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center	1. ไฟฟ้ามีความเสถียร (ไม่กระพริบ)** 2. เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวน เพื่อความปลอดภัย 3. พิจารณาค่าชดเชยกรณีไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 5. หลังเกิดภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม วาตภัย ฯลฯ ควรมีบริการตรวจสอบซ่อมแซมและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เคาน์เตอร์บริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** 2. รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟ พร้อมชดเชยตามนโยบายหลักเกณฑ์หรือตามที่กำหนด 3. แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ** 4. ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ในระบบภายในของลูกค้า**	1. มีระบบคิว** 2. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย** 4. ตอบแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง** 5. ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย** 6. เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าหลากหลาย เช่น App. บน Smart Phone , email ** 7. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 8. [illegible] แนวโน้มค่าฯ ใน

๖

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
						ขนาดต่าง** 9. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม** 10. จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 11. จัดการสัมมนาให้ความรู้วิชาการด้านระบบไฟฟ้าและพลังงาน เช่น การป้องกันและการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การปรับปรุงค่า PF** 12. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น**
[illegible] (พฤติกรรม ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า) • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง สูงมาก • ใช้ไฟอย่างต่อเนื่อง โดยกิจการบางประเภทต้องการใช้ตลอด 24 ชม.	1. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง** 2. ไฟไม่ตก 3. ไฟไม่ดับ 4. ไฟไม่กระพริบ 5. การดับไฟเพื่อปรับปรุงทำได้ตามเวลาที่แจ้ง** 6. ราคาเหมาะสม 7. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 8. เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ** 9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนลูกค้าจะมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง**	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 3. เคาน์เตอร์บริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** 4. ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 5. แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า 6. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน เช่น การติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า**	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. ตอบแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันมิให้เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง** 3. พนักงานมีความรู้สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูล และคำแนะนำครบถ้วน** 4. เอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ 5. ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการ สนับสนุนต่างๆ 6. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า	1. พิจารณาการลงทุนที่ไฟฟ้าขัดข้องที่เหมาะสม 2. เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า 3. แจ้งแผนการดับไฟเพื่อการปรับปรุง ก่อสร้างระบบจำหน่าย รวมถึงแผนการจ่ายไฟของ PEA เพื่อลดความเสียหายระหว่างขั้นตอนการผลิต และสร้างความมั่นใจในการวางแผนการผลิต** 4. มีมาตรการป้องกันและมีระบบไฟฟ้าสำรองสามารถจ่ายไฟทดแทนในกรณีไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่ คงที่ ฮาร์มอนิกอยู่ในระดับมาตรฐาน เป็นต้น**	1. รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟ พร้อมชดเชยค่าเสียหายหากไม่เสร็จตามกำหนด 2. ติดตั้งมิเตอร์ AMR ทั้งหมด 3. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ 4. ให้บริการตรวจหาจุดร้อนในระบบภายในของลูกค้า** 5. เพิ่มบริการด้าน Patrol Man สำหรับระบบไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ รวมถึงติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ที่ระบบจำหน่ายสูง	1. เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าหลากหลาย เช่น App. บน Smart Phone, email ** 2. เจ้าหน้าที่ หรือ ทูตประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ ค้นหาข้อมูลง่าย** 3. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ** 4. มีระบบคิว** 5. ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย** 6. วิศวกรช่วยแนะนำแนวโน้มค่า Ft ในอนาคต ** 7. แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม** 8. จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนว

ค

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตของกิจการในอนาคต** 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย** 8. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ยานพาหนะ ที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ปลอดภัย รวมถึง PEA ในการปฏิบัติงานในการแก้ไฟฟ้า**		ทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 9. สนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า และการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้ไฟอย่างปลอดภัย การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เป็นต้น** 10. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น ** 11. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ** 12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF **
อื่นๆ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า * ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 2. มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า 3. ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา**	• เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง** • จ่ายไฟคืน หลังดับไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา** • ราคาเหมาะสม	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**	1. มีระบบบัตร ** 2. มีช่องทางรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย ** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย ** 4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ** 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ** กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ** 7. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 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 • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น คฟก.,คฟม.,ครฟ.,คฟส.,คปจ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวร.,กฟข.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กฟข
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟข.
• 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) • กฟข • กฟข • กฟข • กฟข • ปลท
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ปลส.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ปลท ,ฝนศ ,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	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน			
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App. โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝนป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง	• 1129 PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝวด • ฝสท • 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) บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ	ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า[(1)(2)(3)(4)] (คู่มือการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ความต้องการ/คาดหวัง/ความภักดี/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	กำหนดยุทธศาสตร์/กำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ/การจำแนกลูกค้า/การกำหนดช่องทางการติดต่อลูกค้า	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ที่ปรึกษาภายนอก	ได้ผลการสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
2. การรับข้อร้องเรียน (ช่องทางตามข้อ 3.2 ข(2))[(1)]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียน	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้า/ปรับปรุงการทำงาน/ติดตามการแก้ไขปัญหา	ปตต., ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อ 3.2 ข(2)
3. การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า[(1)]								
• โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (คู่มือการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์)	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้า/ปรับปรุงการทำงาน/ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส
• สำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการตู้และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) (คู่มือการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากกล่องประเมินความพึงพอใจ)	เวลาทำการ	-	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการทำงาน/ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ได้ผลสำรวจทุกไตรมาส
4. การสนทนา (คู่มือการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/กลุ่มลูกค้า)[(1)(2)(3)]		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ/คาดหวัง	ปรับปรุงการทำงาน/วางแผนการตลาด/สร้างความผูกพัน/เพิ่มความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง	ปตต., กฟข.	ได้การสนทนาตามระยะเวลาที่กำหนด
5. เสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแล (คู่มือการจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)[(1)(2)(3)(4)]	เมื่อมีข้อสั่งการ				ความต้องการ/คาดหวัง/ข้อร้องเรียน	กำหนดยุทธศาสตร์/วางแผนกลยุทธ์และกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ	[illegible]	ได้การสนทนาตามระยะเวลาที่กำหนด

๑๑

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า / ลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า) บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ	ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน/ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 1129 PEA Call Center (คู่มือการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก 1129 PEA Call Center)[(1)(2)(3)(4)]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/คาดหวัง/ข้อชื่นชม/ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงการทำงาน/กำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ	ปวส., ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ได้การสนทนาตามระยะเวลาที่กำหนด
7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (คู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)[(1)]								
• การเยี่ยมเยียนลูกค้า		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ/คาดหวัง	แก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้า/ปรับปรุงการทำงาน/ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ได้การสนทนาทุกไตรมาส
• การบริหารลูกค้ารายสำคัญ	-	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	-			ฝรฐ (ภ1-ภ4), Key Account Manager, ฝวธ., กฟข., กฟฟ	ได้การสนทนาทุกไตรมาส
• การประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่	-	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	-			ฝรฐ (ภ1-ภ4), กฟข., กฟฟ	ได้การสนทนาทุกไตรมาส
8. เทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA website, email, Facebook, Twitter, IG, YouTube, SMS เป็นต้น[(1)(2)(3)(4)] (คู่มือการรับฟังเสียงผ่านเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/คาดหวัง/ปัญหา/ข้อร้องเรียน	วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งที่เป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต/แก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้า	PEA website, Facebook, Twitter, IG, YouTube (ฝปส.), E-mail, SMS (ฝพร., ฝวธ.)	ได้การสนทนาตามระยะเวลาที่กำหนด

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

ผู้จัดทำ

กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์