



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบ
การจัดการเสียงของลูกค้า
(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ

(ลงชื่อ) 

(นายประภาณุจันท์ วงศ์บุลลี)

ตำแหน่ง รศก.(ภ3)

ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด 3

1 / สด ๕๖๐ A-WM-01

คำนำ

ตามที่ กฟผ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตที่จะใช้ Internet of Thing : IOT โดยมีช่องทางจำนวน 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

- 1) การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) 2 กลไกการรับฟัง
- 2) การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) 2 กลไกการรับฟัง
- 3) การรับฟังทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) 5 กลไกการรับฟัง
- 4) การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) 3 กลไกการรับฟัง
- 5) การรับฟังด้วยการสำรวจ (Survey based) 3 กลไกการรับฟัง

จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อประเมิน ทบทวนกระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า รวมทั้งการพิจารณาคัดกรองเสียงที่มีนัยสำคัญ เพื่อนำไป ดำเนินการต่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นางพิชญากุล จิตตพันธ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ เลขานุการคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-5324-1018 ต่อ 10202

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7. มาตรฐานงาน	8
8. ระบบติดตามประเมินผล	9
9. เอกสารอ้างอิง	9
10. แบบฟอร์มที่ใช้	9
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
12. ภาคผนวก	11
ตัวอย่างแบบฟอร์ม อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน	
- รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าจัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในการหาสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ นำไปดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานด้านลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

2. ขอบเขต

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ การวิเคราะห์ เปรียบเทียบจัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า การทบทวนช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้า การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง การพิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน และการติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศไปดำเนินการ

3. คำจำกัดความ

3.1 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่าย หรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลง ได้แก่ กฟภ. ได้แก่ลูกค้าธุรกิจหลักแต่ละกลุ่ม (บ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์ และอื่นๆ) และลูกค้าธุรกิจเสริม

3.2 เสียงของลูกค้า หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ

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

3.4 สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสีย ชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรืออคติความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

3.5 ความต้องการของลูกค้า (Customers' Requirement) คือ

- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กร ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว

- สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

3.6 ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectation) คือ

- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

- ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มีหรือไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

3.7 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือคาดหวัง

3.8 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

3.8.1 ด้านบริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราว ผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

3.8.2 ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์

3.9 ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม คือ ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุน ของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

3.10 ขอร้องขอ คือ เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ

3.11 ข้อเสนอแนะ คือ เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.12 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับ พลังงานไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ส่งมอบ และกระบวนการส่งมอบ เช่น ไฟไม่ตก ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ราคาเหมาะสม เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง

3.13 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านบริการ หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่เกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น

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

3.14 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านสนับสนุน หมายถึง เสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรม และเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน เช่น

- สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลของหน่วยงานได้ง่าย
- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center

- พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
- จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย
- มีความเท่าเทียมในการบริการ / มีระบบคิว

3.15 สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญ คือ เสียงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อ เป็นข้อร้องเรียนหรือ เป็นข้อบกพร่องของ กฟภ. หรือ ยังไม่มี

กระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล

3.16 พื้นที่จ่ายไฟ แบ่งเป็น 5 กลุ่มดังนี้

3.16.1 พื้นที่อุตสาหกรรม ได้แก่ พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่สวนอุตสาหกรรมที่มีขอบเขตแน่นอน

3.16.2 พื้นที่เทศบาลนคร หรือเทศบาลเมือง หรือเทศบาลตำบลที่เป็นพื้นที่ธุรกิจ หรือพื้นที่สำคัญพิเศษ ได้แก่

- พื้นที่เทศบาลนคร ได้แก่ นครเชียงใหม่ นครพิษณุโลก นครนครสวรรค์ นครขอนแก่น นครอุดรธานี นครอุบลราชธานี นครนครราชสีมา นครนครปฐม นครตรัง นครนครศรีธรรมราช นครยะลา นครหาดใหญ่ และนครสงขลา

- พื้นที่เทศบาลเมือง หรือเทศบาลตำบล ที่เป็นพื้นที่ธุรกิจหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เช่น หัวหิน เกาะสมุย ชะอำ พัทยา บางแสน ภูเก็ต เป็นต้น

3.16.3 พื้นที่เทศบาลเมือง ได้แก่ พื้นที่เทศบาลเมืองที่ไม่อยู่ในข้อ 3.16.2

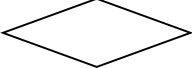
3.16.4 พื้นที่เทศบาลตำบล ได้แก่พื้นที่เทศบาลตำบลที่ไม่อยู่ในข้อ 3.16.2

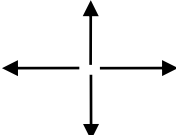
3.16.5 พื้นที่ชนบท ได้แก่ พื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากข้อ 3.16.1 – 3.16.3

3.17 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

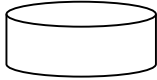
3.17.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.17.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.17.3  คือ การตัดสินใจ

3.17.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.17.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

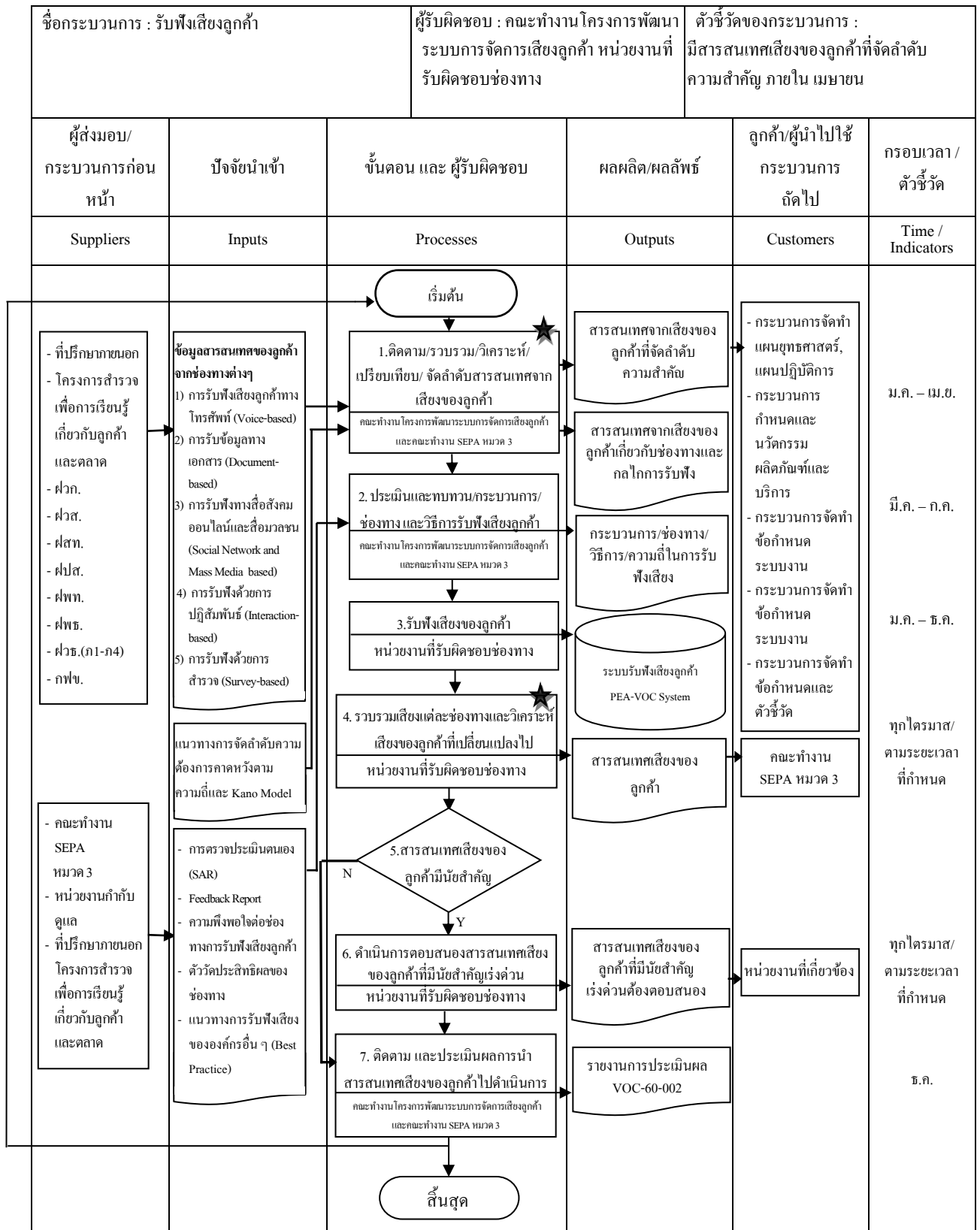
3.17.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.17.7		คือ ฐานข้อมูล
3.17.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า และ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 มีหน้าที่ ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศไปดำเนินการ

4.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า เปรียบเทียบสารสนเทศจากเสียงที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 และคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า รวมไปถึงพิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ติดตาม รวบรวม เสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ จัดส่งให้คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า นำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ความถี่ และ Kano Model เพื่อให้ได้ สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ สรก.(ย), สรก.(ว), สรก.(วศ), สรก.(ทศ), สรก(ภ1-4), คณะทำงาน SEPA หมวด 6 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์, แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน, กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัด ภายในเดือนเมษายน

6.2 ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า และ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ประเมิน/ทบทวน/ช่องทาง วิธีการ และความถี่ของเสียงในการรับฟังลูกค้า โดยมีการตรวจประเมินตนเอง (SelfAssessment Report: SAR), Feedback Report, ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า, การตอบสนองในระยะเวลาที่กำหนด, ตัววัดประสิทธิผลของช่องทาง เป็นปัจจัยนำเข้า มุ่งผลลัพธ์ คือกระบวนการ ช่องทาง วิธีการ ความถี่ในการรับฟังเสียงลูกค้าที่เหมาะสม และมีข้อมูลความนิยมแต่ละช่องทาง ภายในเดือน มีนาคม – กรกฎาคม

6.3 รับฟังเสียงของลูกค้า

หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง รับฟังเสียงของลูกค้า และบันทึกข้อมูลลงในระบบระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ตามวิธีปฏิบัติงานแต่ละช่องทางและกลไกการรับฟัง

6.4 รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง รวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า วิเคราะห์เปรียบเทียบกับสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีอยู่เดิม ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ตามกำหนด

6.5 สารสนเทศเสียงของลูกค้ามีนัยสำคัญเร่งด่วน

หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาสารสนเทศเสียงของลูกค้า กรณีมีนัยสำคัญเร่งด่วนให้ดำเนินการต่อตามข้อ 6.6 กรณีไม่มีนัยสำคัญเร่งด่วนให้ดำเนินการต่อตามข้อ 6.7

6.6 ดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน โดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

6.7. ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าย่ดำเนินการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตามผลการดำเนินงานการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าย่และเสียงลูกค้าย่ที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน จัดทำรายงานประเมินผลภายในเดือนธันวาคม ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 และ คณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้าย่ เพื่อประเมินผลดำเนินการในภาพรวม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าย่	ได้สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าย่ที่จัดลำดับความสำคัญ ภายใน ม.ค. – เม.ย. ของทุกปี
2. ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าย่	ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าย่ ภายใน มี.ค. – ก.ค.
3. รับฟังเสียงของลูกค้าย่	รับฟังเสียงของลูกค้าย่ ม.ค. – ธ.ค.
4. รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าย่ที่เปลี่ยนแปลงไป	ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าย่แต่ละช่องทางส่งตามที่คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กำหนด
5. สารสนเทศเสียงของลูกค้าย่มีนัยสำคัญเร่งด่วน	คัดกรองสารสนเทศเสียงได้ถูกต้องตรงกับคำจำกัดความ
6. พิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน	สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ได้รับการตอบสนองตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงไปดำเนินการ	มีรายงานการประเมินผลภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 มีสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าย่ที่จัดลำดับความสำคัญ ภายใน ม.ค. – เม.ย.

7.2.2 มีการทบทวน กระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าย่ ภายใน มี.ค. – ก.ค.

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 1)

10.2 VOC-60-002 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 7)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 โปรแกรม Microsoft Excel รวบรวมข้อมูลเสียง
- 11.2 โปรแกรม Microsoft Word จัดทำรายงาน
- 11.3 ระบบงาน Infoma การจัดส่งรายงาน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-60-002 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า

VOC-60-001/1

รายงานสรุปผลเชิงข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กลุ่มรายการช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับกรรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ การรับฟังเสียงผ่านเอกสาร (Document based) ☐ นกเอกสาร,จดหมาย,ใบร้อง ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสนทนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การเยี่ยมเยียนลูกค้า ☐ การบริการลูกค้าทางสาขา ☐ การเยี่ยมชมลูกค้าทางไลน์ ☐ อื่นๆ
☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,K,YouTube, เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปป.(www.1111.go.th)	☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าทุกปี ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากให้บริการ 15 วัน

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่จำกัด)						
พาณิชย์ (ไม่จำกัด)						
อุตสาหกรรม (จำกัด, ไม่จำกัด)						
อื่นๆ						

WOC-60-001/2

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เช่าพื้นที่)						
พาณิชย์ (ไม่เช่าพื้นที่)						
อุตสาหกรรม (เช่าพื้นที่, ไม่เช่าพื้นที่)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เช่าพื้นที่)						
พาณิชย์ (ไม่เช่าพื้นที่)						
อุตสาหกรรม (เช่าพื้นที่, ไม่เช่าพื้นที่)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เช่าพื้นที่)						
พาณิชย์ (ไม่เช่าพื้นที่)						
อุตสาหกรรม (เช่าพื้นที่, ไม่เช่าพื้นที่)						
อื่นๆ						

WOC-60-001/3

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เชิงชน)						
พาณิชย์ (ไม่เชิงชน)						
อุตสาหกรรม (เชิงชน, ไม่เชิงชน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เชิงชน)						
พาณิชย์ (ไม่เชิงชน)						
อุตสาหกรรม (เชิงชน, ไม่เชิงชน)						
อื่นๆ						

VOIC-60-001/4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เชิงพาณิชย์)	- ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๑๐ ๓	ความถี่ในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๘	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน website PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่อง การชำระค่าไฟฟ้า/การลดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๗ ๖ ๓
พาณิชย์ (ไม่เชิงพาณิชย์)	- ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๖ ๔	ความถี่ในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๕	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การชำระค่าไฟฟ้า	๓
อุตสาหกรรม (เชิงพาณิชย์, ไม่เชิงพาณิชย์)	- ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ - ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ - ไฟไม่กระทบความถี่ - ราคาเหมาะสม - จ่ายไฟคืนอย่างรวดเร็ว - ความถี่สูง - ความถี่เชิงคุณภาพเชิงต่อได้	๑๕ ๑๐ ๘ ๖ ๕ ๓ ๓	ความถี่ในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๑๐	- ได้รับการนำไฟฟ้าดูแลเป็นพิเศษ - เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, เพิ่มช่องทางการแจ้งในแจ้ง	๑๐ ๘
อื่นๆ	ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ	๖	บริการรวดเร็ว	๕	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน website PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่อง การชำระค่าไฟฟ้า/การลดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๑๕ ๑๐ ๖

WOC-60-001/3

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่เชิงชน)	• ความมีประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ	• ๑๐ • ๓	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้าไม่แจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนลดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๗ • ๖ • ๕ • ๔	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ไม่ความถี่ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๗ • ๕ • ๔
พาณิชย์ (ไม่เชิงชน)	• ความมีประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๐ • ๖ • ๔	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้าไม่แจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๖ • ๓ • ๒	• มีแผนปฏิบัติการ / ระบบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ติดตั้งมิเตอร์อัจฉริยะ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อุตสาหกรรม (ไม่เชิงชน, ไม่เชิงชน)	• ความมีประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๕ • ๑๐ • ๕ • ๓	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้าไม่แจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๔	• มีแผนปฏิบัติการ / ระบบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ติดตั้งมิเตอร์อัจฉริยะ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อื่นๆ	• ความมีประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ดับ/ไฟไม่ดับ	• ๖ • ๒	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้าไม่แจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนลดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๕ • ๔ • ๓ • ๒ • ๑	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ไม่ความถี่ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๑๕ • ๑๐ • ๖

VOC-60-002

กิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อเสนอแนะของลูกค้ ปี

ประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง/ที่มียสำคัญ	กิจกรรมโครงการที่/แผนงาน/รองรับ	กิจกรรมที่กำหนด (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	เป้าหมาย		ผลงาน		ผู้รับผิดชอบ	
			ปริมาณ	หน่วยวัด	ปริมาณ	หน่วยวัด	หลัก	สนับสนุน
•								
•								
•								
•								
•								
•								
•								
•								
•								
•								
•								

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน หรือตามเป้าหมายที่กำหนด

** ทบทวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย กฟภ.

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

กรอกข้อมูลกิจกรรมและเป้าหมาย ส่งคณะทำงานฯ ภายในเดือน มิ.ย.

กรอกข้อมูลผลการดำเนินงาน ส่งคณะทำงานฯ ภายในเดือน พ.ย.

จัดทำตารางแผนงานเฉพาะกิจกรรมหรือแผนงานที่ระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักเป็นของตนเอง

1/8

อื่น ๆ

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)

กระดาษทำการ 8 ช่อง
คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยง (๒)	การควบคุมที่มีอยู่ (๓)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๔)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (๕)	การปรับปรุงการควบคุม (๖)	กำหนดเสร็จ (๗)	ผู้รับผิดชอบ (๘)
กระบวนการ - การรับฟังเสียงลูกค้า วัตถุประสงค์ - เพื่อติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับความสำคัญ สารสนเทศจากเสียงของลูกค้ารายไตรมาส และรายปี	ความเสี่ยง ได้รับสารสนเทศจากเสียงลูกค้าจากช่องทางต่างได้ไม่ทันเวลา ปัจจัยเสี่ยง ไม่มีการติดตาม	๑. รายงานผลรายไตรมาส มีการกำหนดเป็น KPI ของสายงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส ๒. รายงานผลรายปี มีการทำบันทึกติดตามส่วนเกี่ยวข้อง ในเดือน ม.ค. ของปีต่อไป โดยให้รายงานผลภายในเดือน ก.พ.	เพียงพอ	(๕)	(๖)	(๗)	ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการ SEPA หมวด 3

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ
1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน..... (หัวหน้าหน่วยงาน)
(นายวิเชียร ปัญญาวิชกุล)
ตำแหน่ง อ.ว.บ.(ก3) ประธานคณะกรรมการ
วันที่.....

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ SLA ของ	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า			
	คณะทำงาน	SEPA หมวด 3			
	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
1) หน่วยงานหลัก สรภ.(บ), สรภ.(จ), สรภ.(วค), สรภ.(ทส), SEPA หมวด 6		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
2) หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง		สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่สำคัญภายใน เดือน เมษายน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
	จัดส่ง สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ จัดลำดับความสำคัญ	สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ จัดลำดับความสำคัญ	สรภ.(บ) สรภ.(จ) สรภ.(วค) สรภ.(ทส) SEPA หมวด 6 และอื่นๆ		100%
					รายปี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ SLA ของ	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า			
	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง			
	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
		เสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ทุกไตรมาส หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
	รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์ เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป	สรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้า แต่ละช่องทาง	คณะทำงาน SEPA หมวด 3 และ คณะทำงาน โครงการ พัฒนาระบบ การจัดการ เสียงของลูกค้า		100%
					รายไตรมาส รายปี

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

**กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1**

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
วัตถุประสงค์	- คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในการหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานด้านลูกค้า	- คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในการหาสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ นำไปดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานด้านลูกค้าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป	1
ขอบเขต	-	ปรับเนื้อหาขอบเขตให้กระชับขึ้น	1
คำจำกัดความ	-	เพิ่มเติมคำจำกัดความ	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	- คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลการรับฟังลูกค้า, ประเมินทบทวนช่องทางและวิธีการรับฟังลูกค้า, ติดตามประเมินผลและทบทวนกระบวนการ, พิจารณาให้ความเห็นชอบช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้าและวิเคราะห์เปรียบเทียบจัดลำดับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า - ฝวช.(ภ1-ภ4), ฝสส., ฝวส., ฝสท., ฝปส., กฟข., กฟผ. มีหน้าที่รับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทางตามคู่มือ	ปรับหน้าที่ความรับผิดชอบ - คณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้าและ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 มีหน้าที่ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศไปดำเนินการ - หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า เปรียบเทียบสารสนเทศจากเสียงที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งให้คณะทำงานSEPA หมวด 3 และคณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้ารวมไปถึงพิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน	5

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
5	ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	6
6	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า 6 ขั้นตอน 1. รวบรวมศึกษาข้อมูลการรับฟังลูกค้า 2. ประเมิน/ทบทวน/ช่องทาง และวิธีการรับฟังลูกค้า พร้อมนำเสนอคณะทำงาน SEPA หมวด 3 พิจารณา และให้ความเห็นชอบ 3. พิจารณาและให้ความเห็นชอบช่องทาง/วิธีการรับฟัง 4. วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับความต้องการของลูกค้า 5. ติดตามและประเมินผล 6. ทบทวนกระบวนการ	- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7 ขั้นตอน 1. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า 2. ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า 3. รับฟังเสียงของลูกค้า 4. รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป 5. สารสนเทศเสียงของลูกค้ามีนัยสำคัญเร่งด่วน 6. ดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน 7. ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ	7

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่																																				
7	มาตรฐานของแต่ละกิจกรรม - มาตรฐานของแต่ละกิจกรรม <table><tr><th>ขั้นตอน/กิจกรรม</th><th>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</th></tr><tr><td>1. ได้ช่องทาง/วิธีการ ในการรับฟังเสียงลูกค้า</td><td>- ภายใน มี.ค.</td></tr><tr><td>2. ได้สารสนเทศความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว</td><td>- ภายใน มี.ค.</td></tr><tr><td>3. ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า</td><td>- ภายใน ก.ย.</td></tr></table>	ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม	1. ได้ช่องทาง/วิธีการ ในการรับฟังเสียงลูกค้า	- ภายใน มี.ค.	2. ได้สารสนเทศความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว	- ภายใน มี.ค.	3. ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	- ภายใน ก.ย.	มาตรฐานของแต่ละกิจกรรม - มาตรฐานของแต่ละกิจกรรม <table><tr><th>ขั้นตอน/กิจกรรม</th><th>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</th></tr><tr><td>1. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า</td><td>ได้สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญ ภายใน มี.ค. – เม.ย. ของทุกปี</td></tr><tr><td>2. ประเมิน/ทบทวนกระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า</td><td>ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน มี.ค. – ก.ย.</td></tr><tr><td>3. รับฟังเสียงของลูกค้า</td><td>รับฟังเสียงของลูกค้า มี.ค. – ธ.ค.</td></tr><tr><td>4.รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป</td><td>ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทางส่งตามที่คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กำหนด</td></tr><tr><td>5.สารสนเทศเสียงของลูกค้ามีนัยสำคัญเร่งด่วน</td><td>คัดกรองสารสนเทศเสียงได้ถูกต้องตรงกับคำจำกัดความ</td></tr><tr><td>6.พิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน</td><td>สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ได้รับ การตอบสนองตามระยะเวลาที่กำหนด</td></tr><tr><td>7.ติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงไปดำเนินการ</td><td>มีรายงานการประเมินผลภายในเดือน ธ.ค.</td></tr></table> เพิ่มเติม - มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม 1. มีสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญภายใน มี.ค. – เม.ย. 2. มีการทบทวน กระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน มี.ค. – ก.ย.	ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม	1. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	ได้สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญ ภายใน มี.ค. – เม.ย. ของทุกปี	2. ประเมิน/ทบทวนกระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า	ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน มี.ค. – ก.ย.	3. รับฟังเสียงของลูกค้า	รับฟังเสียงของลูกค้า มี.ค. – ธ.ค.	4.รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป	ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทางส่งตามที่คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กำหนด	5.สารสนเทศเสียงของลูกค้ามีนัยสำคัญเร่งด่วน	คัดกรองสารสนเทศเสียงได้ถูกต้องตรงกับคำจำกัดความ	6.พิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน	สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ได้รับ การตอบสนองตามระยะเวลาที่กำหนด	7.ติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงไปดำเนินการ	มีรายงานการประเมินผลภายในเดือน ธ.ค.	8												
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม																																						
1. ได้ช่องทาง/วิธีการ ในการรับฟังเสียงลูกค้า	- ภายใน มี.ค.																																						
2. ได้สารสนเทศความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว	- ภายใน มี.ค.																																						
3. ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	- ภายใน ก.ย.																																						
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม																																						
1. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	ได้สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่จัดลำดับความสำคัญ ภายใน มี.ค. – เม.ย. ของทุกปี																																						
2. ประเมิน/ทบทวนกระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า	ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน มี.ค. – ก.ย.																																						
3. รับฟังเสียงของลูกค้า	รับฟังเสียงของลูกค้า มี.ค. – ธ.ค.																																						
4.รวบรวมเสียงแต่ละช่องทางและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป	ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทางส่งตามที่คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กำหนด																																						
5.สารสนเทศเสียงของลูกค้ามีนัยสำคัญเร่งด่วน	คัดกรองสารสนเทศเสียงได้ถูกต้องตรงกับคำจำกัดความ																																						
6.พิจารณาดำเนินการตอบสนองสารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน	สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ได้รับ การตอบสนองตามระยะเวลาที่กำหนด																																						
7.ติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงไปดำเนินการ	มีรายงานการประเมินผลภายในเดือน ธ.ค.																																						
8	-	เพิ่มเติม - ระบบติดตามประเมินผล <table><tr><th>รายการตรวจสอบติดตาม</th><th>ผู้ตรวจติดตาม</th><th>ผู้รับการตรวจติดตาม</th><th>กรอบเวลาในการประเมินผล</th></tr><tr><td>1. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)</td><td>คณะทำงาน SEPA หมวด 3</td><td>หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง</td><td>ปีละ 1 ครั้ง ก่อน เดือน ต.ค.</td></tr><tr><td>2. มาตรฐานงาน</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. แบบฟอร์มที่ใช้</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>6. อื่นๆ</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>- ควบคุมภายใน</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>- SLA</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล	1. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ก่อน เดือน ต.ค.	2. มาตรฐานงาน				3. แบบฟอร์มที่ใช้				4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน				5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม				6. อื่นๆ				- ควบคุมภายใน				- SLA				9
รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล																																				
1. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ก่อน เดือน ต.ค.																																				
2. มาตรฐานงาน																																							
3. แบบฟอร์มที่ใช้																																							
4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน																																							
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม																																							
6. อื่นๆ																																							
- ควบคุมภายใน																																							
- SLA																																							

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
แบบฟอร์ม ที่ใช้	-	เพิ่มเติม - แบบฟอร์มที่ใช้ VOC-60-002 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จาก ข้อมูลเสียงของลูกค้า	9
ภาคผนวก	-	เพิ่มเติม - ภาคผนวก	
อื่นๆ	-	เพิ่มเติม - การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาดทำการ 8 ช่อง)	
ประวัติ การ ปรับปรุง	-	เพิ่มเติม - ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1. นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.14 สรท.(จ3)
2. นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วธ.(จ3)
3. นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4. น.ส.ปัทมา	รัตนปราการ	รฝ.บส.
5. นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6. นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7. นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8. นายอภิวัฒน์	ปัญญาจารุรัตน์	อก.ลส.
9. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10. นายอารมณ	สิงห์เงิน	รท.คร.(ก2)
11. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.ธต.กบด.(น1)
12. น.ส.เปรมจิตร	เนื่องปัญญา	ชผ.พร.1 กพล.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560

1. นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2. นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4. นางพนออน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5. นางคาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6. นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7. น.ส.พัชรณิ	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8. นายอารมณ	สิงห์เงิน	อก.บษ.(ก2)
9. นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10. นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11. น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รท.บท.
12. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)