



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

สายงานธุรกิจและการตลาด

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

(ปรับปรุงครั้งที่ 3)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมปอง คำรองอ่องตระกูล)

ตำแหน่ง

รผก.(รต)

29 ธ.ค. 2565

A-WM-01

คำนำ

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

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

แผนกวิเคราะห์สารสนเทศและพฤติกรรมลูกค้า

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์

สายงานธุรกิจและการตลาด

ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	7
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	10
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11
7. มาตรฐานงาน	25
8. ระบบติดตามประเมินผล	26
9. เอกสารอ้างอิง	26
10. แบบฟอร์มที่ใช้	26
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	26
12. ภาคผนวก	27
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	29
อื่นๆ	34
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน	
- รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าจัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ในการค้นหาสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า พร้อมทั้งการรวบรวมเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วย เพื่อให้การดำเนินงานด้านลูกค้าสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนสารสนเทศที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันโลก เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับแผนการดำเนินงานขององค์กรและเพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนต่อไป

2. ขอบเขต

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

3. คำจำกัดความ

3.1 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่ายหรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลงให้แก่ กฟผ. ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจหลักตามบริบทองค์กร (ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าภาครัฐ) และลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง

- บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีผลกระทบ และ/หรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องขององค์กร

- บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สนใจ ได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการตัดสินใจหรือการดำเนินการขององค์กร

- บุคคลหรือองค์กรที่สามารถสร้างผลกระทบ ได้รับผลกระทบ หรือตามการรับรู้รับทราบว่าเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือจากกิจกรรม

- กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร

3.3 ประเด็นเสียงของลูกค้า หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ ที่แจ้งผ่านมาจากทุกช่องทางการรับฟังเสียงต่างๆ เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนอง หรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

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

3.5 สารสนเทศเสียงที่มีนัยสำคัญ คือ เสียงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อ เป็นข้อร้องเรียนหรือ เป็นข้อบกพร่องของ กฟภ. หรือ ยังไม่มีกระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล

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

3.7 เสียงของหน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ข้อสังเกต ฯลฯ ของหน่วยงานที่ควบคุมกำหนดทิศทางและเป้าหมายด้านนโยบาย ด้านการเงินและไม่ใช่การเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของกระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/สปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เป็นต้น ที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แก่ประชาชน

3.8 เสียงของผู้บริหาร หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อสังเกต นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนอง และกำหนดแนวทาง/มาตรการ และแผนการดำเนินงาน

3.9 การสานเสวนา หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการสนทนา ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจ ทั้งมุมมองของตนและของผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น โดยยอมรับความแตกต่างของจุดยืน ความคิด และอัตลักษณ์ของผู้สนทนา

3.10 สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง การสื่อสารที่เผยแพร่ไปสู่คนที่มีจำนวนมาก ไม่จำกัดเพศ วัย ความรู้ ฐานะและเชื้อชาติ การสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งและผู้รับไม่ได้เผชิญหน้ากัน เหมือนกับการสื่อสารระหว่างบุคคลสื่อและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการส่งสารได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ ภาพยนตร์ เป็นต้น

3.11 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกัน เครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วมในการผลิตเนื้อหาขึ้นเองในรูปของข้อมูล ภาพและเสียง

3.12 สื่อท้องถิ่น (Local Media) หมายถึง สื่อมวลชนที่มีอยู่และเป็นไปเพื่อคนในท้องถิ่น อาจเป็นเพียงชุมชนเล็กๆ หรือระดับจังหวัดเดียว หรือหลายๆ จังหวัด มีทั้งวิทยุ หนังสือพิมพ์และเคเบิลทีวี เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ เข้าถึงคนท้องถิ่นได้มากกว่า

3.13 PEA Mobile Application หมายถึง PEA Smart Plus ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ แท็บเล็ต สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้า, ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอขยายเขต, แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

3.15 PEA e-Mail หมายถึง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ 1129@pea.co.th

3.16 PEA Vcare หมายถึง VOC Tracking and Management System ระบบการรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้าประเภทคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.17 Web Portal สปน. หมายถึง เว็บไซต์ของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ใช้ในการบริหารจัดการและส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานต่างๆเพื่อรับไปดำเนินการ

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

3.19 ความต้องการของลูกค้า (Customers' Requirement) คือ

- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กร ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว

- สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

3.20 ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectation) คือ

- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

- ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มีหรือไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

3.21 เหนือความคาดหวัง (Over Customers' Expectation) คือ

- ลูกค้าได้รับการเรียนรู้และมีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ได้คาดหวังไว้ ไม่คาดคิดว่าจะได้รับ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประหลาดใจ

- ความรู้สึกที่เหนือความคาดหวังนั้น จะไม่เกิดขึ้นกับเรื่องเดิมบ่อยๆ แต่จะเปลี่ยนจากเหนือความคาดหวัง เป็นความคาดหวังต่อไป

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

3.23 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือคาดหวัง

3.24 ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

3.24.1 ด้านบริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราว ผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

3.24.2 ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้ง รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ในกรณีด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ดำเนินการส่งต่อไปให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.25 ข้อร้องขอ คือ เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือคัดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากการร้องขอบริการตามช่องทางปกติ เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ

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

3.27 เจ็บเหตุ หมายถึง เรื่องราวที่ถูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ็บเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ

3.28 เจ็บเบาะแส หมายถึง การเจ็บเบาะแสดการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ

3.29 ผลกระทบ หมายถึง เสี่ยงของลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับ พลังงานไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ส่งมอบ และกระบวนการส่งมอบ เช่น ไฟไม่ตก ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ราคาเหมาะสม เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง

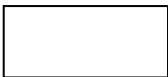
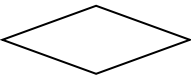
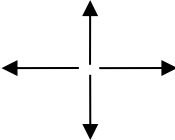
3.30 บริการ หมายถึง เสี่ยงของลูกค้า ที่เกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น

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

3.31 สนับสนุน หมายถึง เสี่ยงของลูกค้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรม และเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน เช่น

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

3.32 พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|---|
| 3.32.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.32.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.32.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.32.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.32.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.32.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.32.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.32.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 สายงานยุทธศาสตร์

4.1.1 กทท.ผลส. มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติดีมิชอบ จากการรับฟังเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานใหญ่ เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

4.1.2 กสท.ผลสย. มีหน้าที่ รวบรวมเสียงของลูกค้าจากสื่อมวลชนพิจารณาการตอบชี้แจงข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และนำประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเข้าระบบ IA/IR chat (LINE Application)

4.2 สายงานธุรกิจและการตลาด

4.2.1 กสท.ผลพ. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามประเมินผลการนำสารสนเทศไปดำเนินการ พร้อมทั้งนำรายงานผลการสรุปสารสนเทศนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเสียง และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป

- รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านบริการ จากการรับฟังเสียงที่ กสท. เป็นผู้รับผิดชอบช่องทางเพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

- กำกับดูแลการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 และการรับฟังเสียงผ่าน social media ที่ดูแลโดย ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 พร้อมทั้งดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129

- ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียง และกำหนดแนวทางการพัฒนาช่องทางการรับฟังเสียง

4.2.2 กชน. ฝพธ. มีหน้าที่

- ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าของการสำรวจการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4.3 สายงานสารสนเทศและสื่อสาร

4.3.1 กพล. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- พัฒนาระบบงานรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และการเชื่อมต่อระหว่างระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและรับฟังเสียงของลูกค้า รวมถึง Web service เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกลุ่มดิจิทัล (Digital) เช่น PEA Smart Plus ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Contact Center 1129 เป็นต้น

- ดูแลระบบงานและ Web service ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital) ให้มีความพร้อมใช้และสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

4.4 สายงานการไฟฟ้าภาค 1 – 4

4.4.1 กอก. ทุกเขตมีหน้าที่รวบรวมเสียงของลูกค้าจากสื่อท้องถิ่น พิจารณาการตอบชี้แจงข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป)

4.4.2 กบล.ฟวบ.ทุกเขตมีหน้าที่จัดการสานเสวนา/สัมภาษณ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ สรุปประเด็นเสียง พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าจากการสานเสวนาลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) อีกทั้งเป็นศูนย์กลางในการติดตาม/รวบรวมรายงานจากการไฟฟ้าในสังกัดเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.4.3 ผบป./ผบค./ผวต. กฟฟ. ทุกแห่ง มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวมบันทึกเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) พร้อมทั้งดำเนินการทำกิจกรรมตามที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมาย เช่นการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

4.4.4 ศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทุกแห่งด้านบริการ (Service) (สบค.กฟส. (โครงสร้างใหม่ด้าน service)) มีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง รวบรวม บันทึกเสียงของลูกค้าลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เฉพาะเสียงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และพิจารณาประเด็นเสียงที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนเสนอผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป) พร้อมทั้งดำเนินการทำกิจกรรมตามที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมาย เช่นการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

4.5 ฝ่ายงานผู้ว่าการ

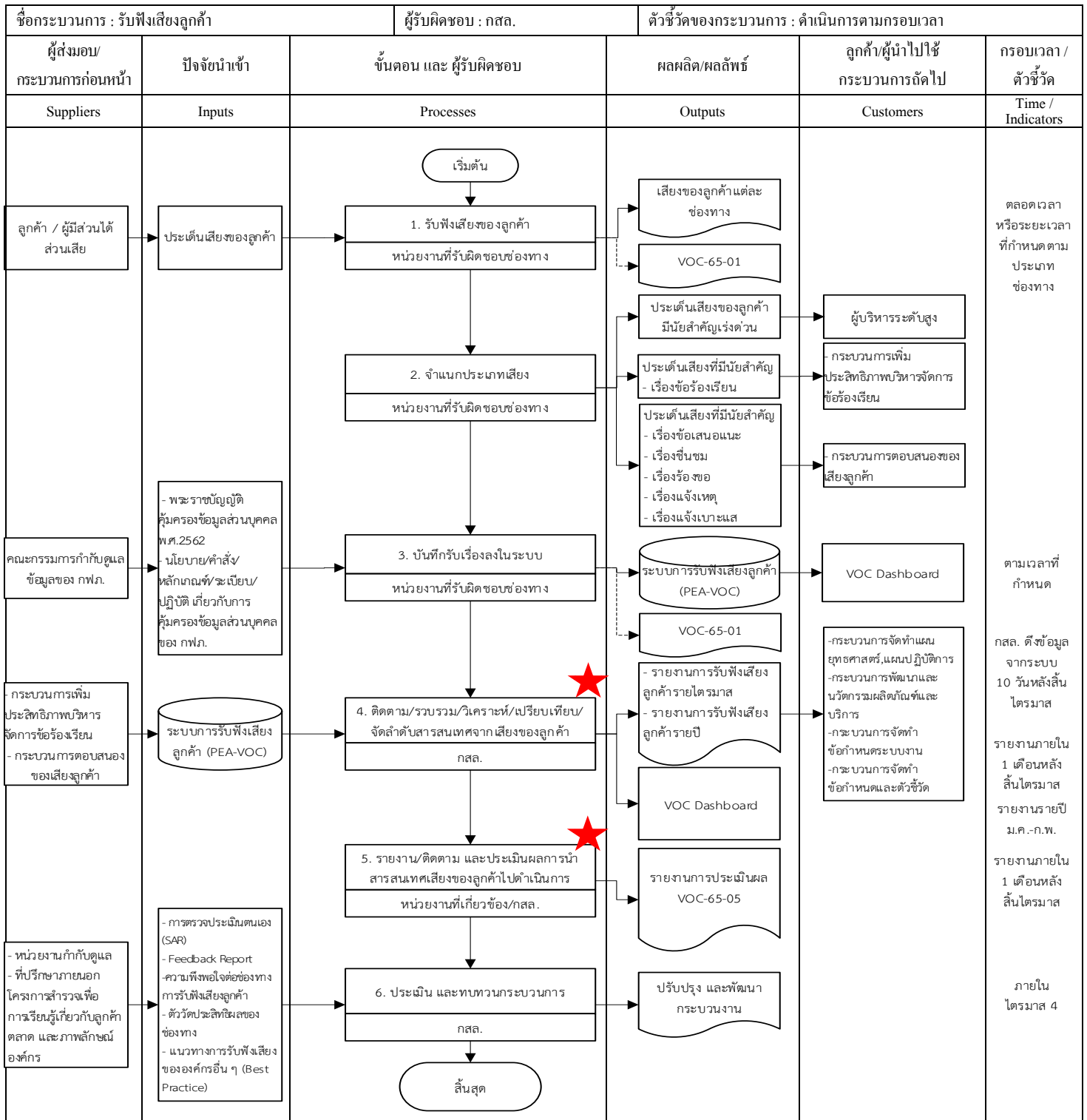
4.5.1 กนพ.ผวก. มีหน้าที่รวบรวมประเด็นเสียง/สารสนเทศที่ได้รับจากผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า รวมถึงเอกสาร จดหมาย โทรสารที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร (ผวก.) และพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

4.6.2 มีหน้าที่นำเสียงของลูกค้าจากรายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำปีเป็นปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาจัดทำ ทบทวน ปรับปรุง แผนการดำเนินงาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือปฏิบัติงาน องค์กรความรู้ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานถึงผู้บังคับบัญชาในสายงาน และส่งต่อ ผลพ. เพื่อรวบรวมและสรุปผลเป็นรายงานสารสนเทศประจำปีนำเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป

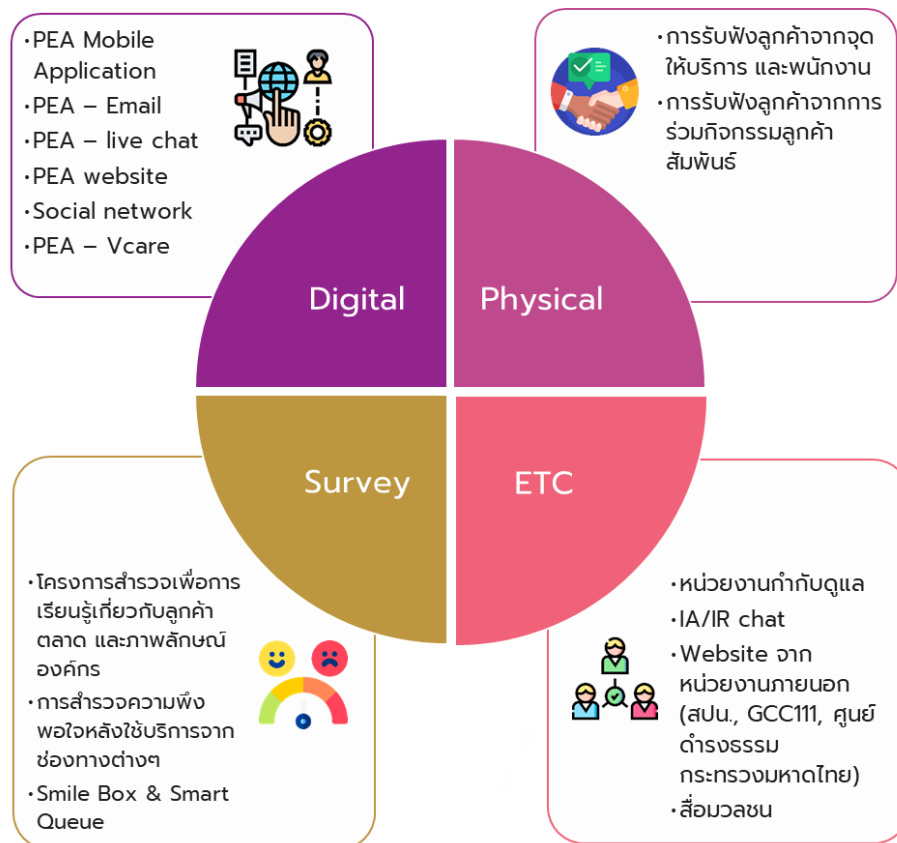
5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้า

หน่วยงานผู้รับผิดชอบช่องทางรับฟังเสียงจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฟภ. มีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกช่องทาง ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มลูกค้าตลอดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า ทั้งนี้ ได้กำแนการรับฟังเสียง ตามลักษณะของเสียง เป็น 4 กลุ่มโดยมีรายละเอียด ดังนี้



6.1.1 การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ. ได้แก่

- PEA Application เช่น PEA Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น
- PEA Email
- PEA Live-Chat
- PEA Website
- PEA Vcare
- Social network เช่น Facebook, Twitter, Pantip.com เป็นต้น

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

6.1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)

6.1.2.1 การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point) เป็นช่องทางที่มีการสื่อสารสองทางระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ในประเด็นที่มีนัยสำคัญ หรือความต้องการ/ความคาดหวัง/ความไม่พึงพอใจ/ความพอใจ/การร้องเรียน/เสนอแนะ/ชื่นชม/ร้องขอ ด้วยตนเอง ทั้งนี้ประเด็นเสียงดังกล่าวมิได้เป็นเรื่องการให้บริการโดยปกติ การรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางนี้มี 6 รูปแบบ ได้แก่

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้รับจ้าง ของ กฟภ. ที่สำนักงาน โดยให้ลูกค้ากรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC-65-01

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านโทรศัพท์สำนักงาน

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการโทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของ กฟภ.

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร ของ กฟภ.

การรวบรวมรายงานการประชุม/มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกตหนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ กฟภ.

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านเอกสาร จดหมาย โทรสาร

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งเอกสาร จดหมาย โทรสาร ถึง กฟภ.

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน PEA Shop, PEA Mobile Shop

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้รับจ้าง ของ กฟภ. ในเขตพื้นที่การให้บริการของ กฟภ. นอกเหนือจากสำนักงาน

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact

Center

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA

Contact Center

6.1.2.2 การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities) มีกระบวนการตามคู่มือกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ และคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเจ้าของช่องทางรวบรวมเสียงของลูกค้า ความต้องการ/ความ

คาดหวัง/ความไม่พึงพอใจ/ความพอใจ/การร้องเรียน/เสนอแนะ/ชื่นชม/ร้องขอ ภายใน 30 วัน หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม ซึ่งมีกิจกรรมที่สามารถรับฟังเสียงของลูกค้าได้ 4 กิจกรรม ดังนี้

- การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ รับฟังเสียงลูกค้าจากสรุปรายงาน การเข้าเยี่ยมลูกค้ารายสำคัญของผู้บริหาร
- การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) รับฟังเสียงลูกค้าจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ ผ่านพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)
- การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ รับฟังเสียงลูกค้าจากการสรุปประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับฟังการสนทนา รับฟังเสียงลูกค้าจากการสรุปประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนา

6.1.3 การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มการสำรวจ (Survey) การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการสำรวจ ให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของทุกกลุ่มลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการต่างๆ ของ กฟภ., การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด และการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าตลาด และภาพลักษณ์องค์กร จะได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี รวมถึง ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ กฟภ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง คู่เทียบ และองค์กรอื่น ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกันในกระบวนการ หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ (ทั้งนี้ขอบเขตการศึกษาแต่ละปีขึ้นอยู่กับข้อกำหนดขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา)
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการจากช่องทางต่างๆ

การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการของ กฟภ. เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญต่อพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ความพึงพอใจหลังการใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง ฯลฯ

- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box)

การรวบรวมข้อมูลการกวดิ และการกวดประเมินความพึงพอใจ ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการที่จุดบริการ โดยมีโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) แสดงสัดส่วนการกวดประเมินความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวมถึงแสดงข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการลูกค้า

➤ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการสำรวจการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ครอบคลุมการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องของ กฟภ. 7 กลุ่มงาน ดังนี้

- (1) กลุ่มงานก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า
- (2) กลุ่มงานซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า
- (3) กลุ่มงานบริการความเชี่ยวชาญ
- (4) กลุ่มงานขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า
- (5) กลุ่มงานจัดการพลังงาน
- (6) กลุ่มงานบริหารจัดการสินทรัพย์
- (7) กลุ่มธุรกิจใหม่

6.1.4 การรับฟังลูกค้าผ่านกลุ่มอื่นๆ ได้แก่

6.1.4.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) ได้แก่

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

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

3) มติที่ประชุมของคณะกรรมการ กฟภ.

4) นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

6.1.4.2 การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat

เสียงที่มาจากข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล และมีระบบ IA/IR CHAT เป็นช่องทางรับ

ประเด็นข่าวทันเหตุการณ์, ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive โดยให้ตอบชี้แจงสื่อภายใน 24 ชั่วโมง

6.1.4.3 การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก

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

6.1.4.4 การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน

ผู้รับผิดชอบช่องทางรวบรวมสารสนเทศเสียงจากลูกค้าที่มีนัยสำคัญ จากสื่อมวลชน และสื่อท้องถิ่น

ซึ่งแต่ละช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ามีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบช่องทาง โดยสามารถพิจารณาจากพื้นที่ ช่องทางการรับฟังเสียง รายละเอียดของเสียง และผู้เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนญ.	กฟผ.
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มดิจิทัล (Digital)		
PEA Mobile Application PEA Website PEA – Email PEA – Vcare	- กพล.ฟพท. เป็นผู้ดูแลระบบ - หน่วยงานที่ได้รับแจ้ง	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของลูกค้า
PEA-Live chat Social Network	- กสส.ฟลพ. เป็นกำกับดูแล และ ดำเนินการโดย 1129 PEA Contact Center - หน่วยงานที่ได้รับแจ้ง	

ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนญ.	กฟข.
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มกายภาพ (Physical)		
- การรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point channel)	- กกท.ผลส. ทุจริตประพตมิชอบ - กสส.ผลพ. การบริการ - รผก. กำหนดผู้รับผิดชอบของ สายงาน	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของ ลูกค้า
➤ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ➤ ผู้บริหาร ➤ การรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร ➤ โทรศัพท์สำนักงาน		
➤ PEA Shop/PEA Mobile Shop		
➤ 1129 PEA Contact Center	- กสส.ผลพ. ควบคุมดูแล	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของ ลูกค้า
- การรับฟังลูกค้าจากการร่วมกิจกรรม ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities channel)	- กสช.ผลพ. กำหนดนโยบาย รวบรวม เสียง และ จัดทำรายงาน - ฝบว. (รับผิดชอบกลุ่มลูกค้าราย สำคัญที่ ฝบว. เป็นผู้ดูแล)	- กบล.ฝวบ. - กฟฟ. ที่ดำเนินการ
➤ การเยี่ยมเยือน ➤ งานสัมมนา ➤ สานเสวนา ➤ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)		
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มการสำรวจ (Survey)		
➤ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์ องค์กร ➤ การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้ บริการจากช่องทางต่างๆ	- กสส.ผลพ.	

ช่องทางการรับฟังเสียง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง	
	สนย.	กฟช.
➤ Smile Box & Smart Queue	- กกง.ฟก. (รับผิดชอบเฉพาะจุดให้บริการที่สำนักงานใหญ่) - ผกต. รวบรวมและจัดทำรายงานตลอดจนกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ	- หน่วยงานที่มีจุดให้บริการ
➤ การสำรวจการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- กธน. ฝพธ.	
การรับฟังลูกค้าจากกลุ่มอื่น (ETC)		
- หน่วยงานกำกับดูแล - Website จากหน่วยงานภายนอก	กกท. ฝส. ทูจริตประพตมิชอบ กสส. ฝลพ. การบริการ รผก. กำหนดผู้รับผิดชอบของสาขางาน	หน่วยงานที่ได้รับเสียงของลูกค้า
- IA/IR chat	กสภ.ฝสย.	
- สื่อมวลชน	กสภ.ฝสย.	กอก.(ภ1-ภ4)

โดยผู้รับฟังเสียงจากการรับฟังลูกค้าจากจุดให้บริการ (Service point channel) จะต้องกรอกรายละเอียดของประเด็นเสียงตามแบบฟอร์ม VOC-65-01

6.2 จำแนกประเภทเสียง

หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางจำแนกประเภทเสียงของลูกค้า ดังนี้

6.2.1 สารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน

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

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

6.2.2 สารสนเทศเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ คือ เสี่ยงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อ เป็นข้อร้องเรียนหรือ เป็นข้อบกพร่องของ กฟภ. หรือ ยังไม่มีกระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล ทั้งนี้ 6 ประเภท คือ เรื่องข้อเสนอแนะ, เรื่องชื่นชม, เรื่องร้องขอ, เรื่องแจ้งเหตุ เรื่องแจ้งเบาะแส และเรื่องข้อร้องเรียน

พร้อมทั้งให้หน่วยงานเจ้าของช่องทางดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นเสี่ยงตามประเภทของเสี่ยง ซึ่งมีกระบวนการต่อไปนี้

(1) ประเด็นเสี่ยงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสี่ยงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (คู่มือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน)

(2) ประเด็นเสี่ยงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านบริการ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสี่ยงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ (คู่มือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ.)

(3) ประเด็นเสี่ยงอื่นๆ นอกเหนือจากข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสี่ยงตามกระบวนการตอบสนองต่อเสี่ยงของลูกค้า (คู่มือกระบวนการตอบสนองต่อเสี่ยงของลูกค้าของกฟภ.)

6.3 บันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

6.3.1 ผู้รับผิดชอบช่องทางบันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

6.3.2 เสี่ยงของลูกค้าผ่าน PEA Mobile Application, PEA Website ,PEA e-Mail ,PEA Vcare และศูนย์ข้อมูลผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center เสี่ยงของลูกค้าถูกบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) อัตโนมัติ

6.3.3 เสี่ยงของลูกค้าผ่าน Web portal (สปน.) กกท./กสส. บันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ทั้งนี้ในการบันทึกข้อมูลในระบบให้ผู้รับผิดชอบช่องทาง ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คู้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ ระเบียบของ กฟภ. ต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พร้อมนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรณีการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านการสานเสวนา, การสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้รับผิดชอบช่องทางบันทึกลงระบบภายใน 30 วันหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม สำหรับการบริหารลูกค้ารายสำคัญ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ต้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM Plus หลังมีการติดต่อหรือดำเนินการใดๆ ภายใน 7 วัน

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาจะสั่งการให้ผู้รับผิดชอบประเด็นเสียงดำเนินการผ่านแบบฟอร์ม VOC-65-01 เมื่อบันทึกประเด็นเสียงของลูกค้าในระบบแล้ว จะสามารถติดตามประเด็นเสียงได้จากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และตรวจสอบการรายงานผลได้ในรูปแบบ Dashboard จากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า บนระบบแผนที่ PEA GIS PORTAL (<https://dashboard.pea.co.th/>)

พร้อมทั้งให้หน่วยงานเจ้าของช่องทางดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นเสียงตามประเภทของเสียง ซึ่งมีกระบวนการต่อไปนี้

- (1) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ
- (2) ประเด็นเสียงที่เป็นประเภทร้องเรียนด้านบริการ ให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ
- (3) ประเด็นเสียงอื่นๆ นอกเหนือจากข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตอบสนองต่อเสียงตามกระบวนการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า

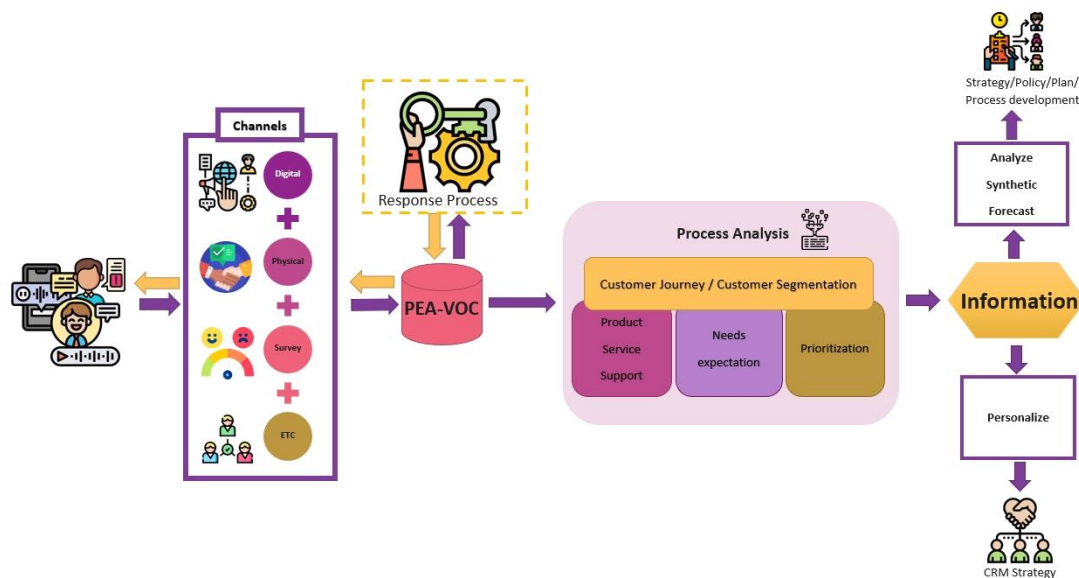
6.4 ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

กสท. ดำเนินการติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและจัดทำรายงาน ดังนี้

6.4.1 รายงานรายไตรมาส - กสท. ติดตาม รวบรวม เสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ ตามระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System (แบบฟอร์ม VOC-65-04) วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับความสำคัญ ประเด็นเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มตามบริบทองค์กรในแต่ละไตรมาส เพื่อสรุปและค้นหาความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ตามหลัก Kano Model โดยแบ่งคุณลักษณะของประเด็นเสียงตาม ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า รวมไปถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมเพื่อสะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงาน พร้อมทั้งรายงานให้ทุกหน่วยงานทราบภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส โดย กสท. จะใช้ข้อมูลจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส (หากวันที่ 10 เป็นวันหยุด จะใช้ข้อมูลในวันทำการก่อนหน้า)

6.4.2 รายงานรายปี - กสท. วิเคราะห์สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่ได้จาก การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางการรับฟังเสียง ทุกกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง/คู่แข่ง และลูกค้าอนาคต) นำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวังตามหลัก Kano Model ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า และค้นหาความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า การทำธุรกรรมและการจัดการความสัมพันธ์ ระบุและลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาที่สำคัญจากประเด็นเสียงตลอดทั้งปีให้สายงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดต่างๆ ทั้งนี้ จะจัดส่งรายงานรายปีภายในเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี นำเสนอขอความเห็นชอบ ผวก. และเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดทำแผนงานพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าวทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565)

อนึ่ง รายงานสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าจะถูกจัดส่งไปเป็นปัจจัยนำเข้ายังของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ กระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการจัดทำข้อกำหนดระบบงาน และกระบวนการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัด รวมถึงบูรณาการสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มต่อไป โดยภาพรวมของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าแสดงได้ตามภาพต่อไปนี้



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

ประเด็นเสียงของลูกค้าจากแต่ละช่องทางจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer journey) 6 ขั้นตอน ได้แก่

1.) Awareness คือ ขั้นตอนที่ลูกค้ารับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าในประเทศไทย รวมถึงรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละราย

2.) Consideration คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้บริการไฟฟ้าแต่ละรายผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทั้งสื่อประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและสื่อภายนอก เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการไฟฟ้าของตนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการไฟฟ้า

3.) Acquisition คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการไฟฟ้ากับ กฟภ. ผ่านการขอติดตั้งไฟฟ้ากับ กฟภ. ทั้งแบบติดตั้งมิเตอร์หรือแบบที่ต้องขยายเขตระบบไฟฟ้า เพื่อให้ กฟภ. เป็นผู้ให้บริการและตอบสนองความต้องการด้านไฟฟ้าให้กับตน

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

5.) Apprehensive คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้าและแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องและการร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นกับ กฟภ. ทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและบริการจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

6.) Advocacy คือ ขั้นตอนที่ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ.

ซึ่งมีรายละเอียดการจำแนกช่องทางการรับฟังเสียงตาม Customer Journey ดังนี้

การจำแนกช่องทางการรับฟังเสียงตาม Customer journey ของ กฟภ.

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

6.5 รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ

6.5.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงาน กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า โดยต้องจัดส่งรายงานภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส (ตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565) ตลอดจนประเมินผลการดำเนินงานความสำเร็จของการดำเนินการ

6.5.2 กสล. ติดตามรวบรวมรายงานจากสายงานที่เกี่ยวข้องในการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้า

6.6 ประเมินและทบทวนกระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า

กสล. ประเมิน/ทบทวน ช่องทาง วิธีการ และการจำแนกประเด็นเสียงของลูกค้า ในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยมีแผนยุทธศาสตร์, แผนแม่บท, คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM), การตรวจประเมินตนเอง Self-Assessment Report : SAR, Feedback Report, ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า, ตัววัดประสิทธิผลของช่องทาง (แบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565), ประสิทธิภาพของกระบวนการเดิม, การตอบสนองในระยะเวลาที่กำหนด และ Best practice เพื่อค้นหาแนวโน้มของกระบวนการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นปัจจัยนำเข้า มุ่งผลลัพธ์ คือการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ช่องทาง วิธีการ และความถี่ในการรับฟังเสียงลูกค้าที่เหมาะสม โดยการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานภายในไตรมาส 4

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้า	ตลอดเวลา หรือช่วงเวลาตามประเภทช่องทาง
2. จำแนกประเด็นเสียง	คัดกรองประเด็นเสียงได้ถูกต้องตรงกับคำจำกัดความ
3. บันทึกเรื่องลงในระบบ	บันทึกได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด
4. ติดตาม/รวบรวม/วิเคราะห์/เปรียบเทียบ/จัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	- รายงานการรับฟังเสียงลูกค้ารายไตรมาส ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - รายงานการรับฟังเสียงลูกค้ารายปี ภายในเดือนกุมภาพันธ์
5. รายงาน/ติดตาม และประเมินผลการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส
6. ประเมิน/ทบทวน/กระบวนการ/ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า	ประเมิน/ทบทวน กระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายในไตรมาส 4

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 กสล. รายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ เปรียบเทียบ จัดลำดับ ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส

7.2.2 กสล. รายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าจากการวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาจากข้อมูลสารสนเทศประจำปี ให้สายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส 4

7.2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามการนำสารสนเทศของลูกค้าไปดำเนินการภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส

7.2.3 มีการทบทวน กระบวนการ ช่องทาง และวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ภายในไตรมาส 4

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 - ความคุ้มค่าภายใน - SLA	กสส.	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 4

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์ม VOC-65-04 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

10.2 แบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 5)

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

11.1 โปรแกรม Microsoft Office

11.2 ระบบงานสารบรรณ

11.3 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC system)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มข้อตกลง SLA

รหัส SLA:	กสส.(สพ) P1-01	ชื่อ SLA:	คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า			
ผู้ให้บริการ		กสส.เฟลพ.				
SLA ของกระบวนการ: รับฟังเสียงลูกค้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่สำคัญ ภายในเดือน กุมภาพันธ์			

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กสส.(สพ) P1-01	รวบรวม วิเคราะห์ เปรียบเทียบ จัดลำดับความสำคัญ สารสนเทศ จากเสียงของลูกค้า จัดส่งให้ทุก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำไตรมาส - รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำปี	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดส่งรายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำไตรมาส ภายใน 1 เดือนหลังสิ้น ไตรมาส - รายงานผลการสรุปสารสนเทศเสียง ประจำปี ภายในเดือน กุมภาพันธ์ ของหนกที่	100%	- รายงานผล - รายปี

SLA 02

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-65-01 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-65-02 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565 แบบฟอร์มรายงานกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน/แผนปฏิบัติการ จากข้อมูลเสียงของลูกค้า



แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

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



แบบฟอร์ม VOC -65-02

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:
.....
.....
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:
.....
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น..... ผู้ติดต่อ.....
4.การดำเนินการแก้ไข.....
.....
.....
5.การแก้ไขป้องกัน.....
.....
.....
.....
6. ผู้ตอบชี้แจง..... ตำแหน่ง..... วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง..... (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 11)
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า..... (ผวก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....
.....
11.การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ทันต่อการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของ ลูกค้ำ ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
13.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อ ร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					



แบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565

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

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

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

แบบฟอร์ม VOC-65-05 ปรับปรุงปี 2565

อื่น ๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	คณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2	2564	กสพ.ผลต.
3	2565	กสส.ผลพ.

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1. นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.13 สรก.(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	บัญชาจารุรัตน์	อก.ลศ.
9. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10. นายอารมณ	สิงห์เงิน	รค.คร.(ก2)
11. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.รต.กบด.(น1)
12. น.ส.เปรมจิตร	เนื่องปัญญา	ขผ.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. นางพัฒนา	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5. นางคาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6. นายอนรรฆ	สงขกุล	อก.พล.
7. น.ส.พัชรณิ	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8. นายอารมณ	สิงห์เงิน	อก.บข.(ก2)
9. นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10. นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11. น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รค.บท.
12. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 2 ปี 2564

1. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.ลต.
2. นางสาวอภินันท์	พิมพ์พันธุ์	รฝ.ลต.
3. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	อก.ลพ.
4. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.ลพ.
5. นายวรกิตต์	แย้มบุญ	ชก.ลพ.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัย โชติ	ชผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกด.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 3 ปี 2565

1. นายจุติณัฐ	ลิมนันท์ทวี	อฝ.ลพ.
2. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	รฝ.ลพ.
3. นายวิธณัฐ	เวชกิจ	อก.สส.
4. นายนรเชษฐ	มินศิริ	รก.สส.
5. นางปวีณา	จิตต์หมั่น	รก.สส.
6. นางฐิติรมย์	สุทธิชัย โชติ	หผ.สพ.กสส.
7. นางสาวกานต์สินี	พิธานีเดชสิทธิ์	นกด.5 ผสพ.กสส.
8. นายศุภกร	เจนกาญจน์ดิลก	วศก.4 ผสพ.กสส.