



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายสมภพ เต็งทับทิม)
ส.ก. (ส)
ตำแหน่ง.....
28 ต.ค. 2558

A-WM-01

คำนำ

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

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

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

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (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 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอขอความเห็นชอบ ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ สรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

3. คำจำกัดความ

3.1 รับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความว่าถึงเรื่องดังต่อไปนี้ 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 ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

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

5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์		ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram	รับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์			
		นำเรียนผู้บังคับบัญชา ประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง กสอ.	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		รวบรวมและจัดทำรายงาน ข้อเท็จจริง กสอ.	รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน
		นำเสนอขอความเห็นชอบ N Y	บันทึกรายงานข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง ทางสื่อสังคมออนไลน์ กสอ.	ความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		ติดตามและประเมินผล กสอ.	ฐานข้อมูลขององค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ 1 ครั้ง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผอ.ป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)
2. ผอ.ป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด
3. ผอ.ป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด
4. ผอ.ป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.ป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข
 - 4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
5. ผอ.ป. กสอ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
6. ผอ.ป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน
 - 6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกคำใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)	1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงานและจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.บ. 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 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 อนุมัติ พวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
- 9.2 บันทึกคณะกรรมการ SEPA หมวด 3 รพค.(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.(รูป)

เรียน

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ได้ภาพข่าว..... เมื่อวันที่.....
รายละเอียดตามเอกสารแนบ นั้น

ในการนี้ กสอ. ขอความอนุเคราะห์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้
กสอ. ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบลูกค้าทาง (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

()

อก.สอ.

Capture ภาพและข้อความในสื่อสังคมออนไลน์
(PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม รายงานผลการติดตามประเมินผล คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนงาน

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

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม
(.....) (.....)
...../...../...../...../.....

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

ผู้ว่าราชการจังหวัด
ครั้งที่ 1999
วันที่ 7 พ.ค. 2558
เวลา 13.52.4

ดำเนินการโดย
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 1981
วันที่ 6 พ.ค. 2558

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะทำงาน SEPA หนวค ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ถึง ประธานคณะทำงาน SEPA หนวค ๓
เลขที่ ๒๖1.(๓3)/๒7/2558 วันที่ 30 เม.ย. 2558
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รพท.(ภค) ประธานคณะทำงาน SEPA หนวค ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หนวค ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๓ ก(๒) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ ก(๒) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมติ ผวก. ลว. ๒๕๕๖.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ฝ่าย...ฝ่าย(๒๓-๒๔) กฟผ. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์,แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝ่าย(๒๓-๒๔) , ฝ่าย... กฟผ. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

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

๒. ข้อมูล

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

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- การสนทนากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

หน้า ๑ จาก ๕

- การจัดการเสียงจากลูกค้าและองค์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๑๒๙ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (รายการเรียงตามเอกสารแนบ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง ยึดมีความแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า ๕ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม
๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั่ว ๕ กลุ่ม ส่วนหนึ่งยังมีรายละเอียดพื้นฐานไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kang Model เพิ่มเติม เช่น ความหลากหลายและความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม วิศวกรรมและเจ้าหน้าที่ F. ในอนาคต ดยบนแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคา่นได้บริการที่ดี มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ส. ๒๕.๖.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ผวอ.(ก๑-ก๔) , ผสท. กฟช. ดำเนินการขยายผลและพัฒนาบริการตามข้อ ๓.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจุฬารามงาน คิดเป็น ๔๓.๘๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจุฬารามงานทั้งหมด
- การขยายลดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๗๐๓,๗๐๓ ราย คิดเป็น ๒๖.๗๓% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟช.นำร่อง ในเขตภาคกลาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างพิจารณาโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

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

ประเด็นความต้องการ/ความ คาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
- ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก - ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มี ความปลอดภัย - มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในทั้งแผนพัฒนา ฉบับที่ ๑๐,๑๑ เช่น คพท,คพม, ศทพ,ศพท,สปจ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กพท.
การลดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามี ความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติ ให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	กพท.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้ง เดือนก่อนลดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูล อื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่ง ข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพท.
- อำนวยความสะดวก ในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ค่า ไฟฟ้า ,การใช้ไฟฟ้าผ่าน แอปพลิเคชัน PEA Call Center - มีช่องทางการชำระค่าไฟ หลากหลาย - จุดให้บริการของสำนักงาน กพท. เข้าถึงได้ง่าย	- การใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** - PEA Shop** - PEA Mobile Shop** - ปรับปรุง Front Office* - One Touch Service - การพัฒนา Mobile Application เพื่อ รองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	- ผอ.กพท. - กพท. - กพท. - กพท. - กพท. - ผสท.
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ผสท.
- วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า ไฟ. ในอนาคต - แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วย ในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อม ข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ ไฟฟ้าที่เหมาะสม - เจ้าหน้าที่ หรือ จุด ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ - ตอบแจ้งสาเหตุการมีไฟดับ/ไฟ ตก/ไฟกระพริบ	- ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถ สนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความ ต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การ คำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการ สนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่ สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** - การพัฒนา Mobile Application เพื่อ รองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ผกท.,ผสท., ผบส.

หน้า ๑๖ จาก ๕๕

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
- มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น - ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ - ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง - พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
- จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบ เข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด - ติดตั้งมิเตอร์ AMR	- โครงการ AMR - โครงการ AMI*** - พัฒนา Website /App โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝ่าย
- ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ - ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา	- number PEA Call Center - E-One Portal*** - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	- ฝ่าย - ฝ่าย - ฝ่าย

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

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

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/ทบทวน/ช่องทาง และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การนำเสนอเหตุผลจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรขออนุมัติ ผอ. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อยกยอผลและพัฒนา งานบริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย , ฝ่าย , ฝ่าย (กค-กค) , กฟช. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดแผนงาน

รายงานสารสนเทศเชิงของลูกค้า

พฤษภาคม 2557

1.ตารางความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้า

[illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ชด 3. ราคามีไฟฟ้ามีมาตรฐานมีความปลอดภัย	1. การซ่อมบำรุงและโยกย้ายไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว 2. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ 3. ความถี่ในการซ่อมบำรุงการไฟฟ้า 4. มีการให้บริการอย่างสุภาพ โปร่งใส และใช้ข้อมูลถูกต้อง	1. ด้านความปลอดภัย 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านการให้บริการ 4. ด้านการให้บริการ	1. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 2. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 3. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 4. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า	1. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 2. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 3. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 4. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า	1. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 2. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 3. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 4. บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้า

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557

** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

เอกสารแนบ 1 หน้า 5

2. ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์ พืชพันธุ์ไม้ประดับ วัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้า (100.0%) ผลิตภัณฑ์ การแจ้งแจ้งไฟฟ้า (100.0%) - การแจ้งแจ้งไฟฟ้า (100.0%)	บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%)	สนับสนุน พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) สนับสนุน พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%)	ผลิตภัณฑ์ ไม่พึงพอใจ - การแจ้งแจ้งไฟฟ้า (100.0%) - การแจ้งแจ้งไฟฟ้า (100.0%) บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) สนับสนุน พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%)	บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) บริการ พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%)	สนับสนุน พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%) สนับสนุน พืชพันธุ์ไม้ประดับ - บริการจัดส่งสินค้า (100.0%)

[illegible]

เพจลาจฉบับ 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	พนักงาน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	พนักงาน
อื่นๆ	ผลิตภัณฑ์ - บริการไฟฟ้า (80.1%) - การแจ้งข้อบกพร่อง (78.9%) - การแจ้งข้อบกพร่อง (76.7%)	บริการ - บริการด้านติดตั้ง (84.3%)	พนักงาน - การดำเนินงาน บริการด้านไฟฟ้า (86.7%) - บริการด้าน การดำเนินงาน (82.1%) - การดำเนินงาน (81.4%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (79.1%) - การดำเนินงาน (77.7%)	ผลิตภัณฑ์ - บริการด้าน การดำเนินงาน (82.1%) - การดำเนินงาน (81.4%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (79.1%) - การดำเนินงาน (77.7%)	บริการ - บริการด้าน การดำเนินงาน (84.3%)	พนักงาน - การดำเนินงาน บริการด้านไฟฟ้า (86.7%) - การดำเนินงาน (82.1%) - การดำเนินงาน (81.4%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (80.9%) - การดำเนินงาน (79.1%) - การดำเนินงาน (77.7%)

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความถี่และข้อเสนอนะยะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความถี่			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความถี่ในการให้บริการในระดับภาคที่สูงสุด (60-80%)			1. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	1. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	1. เฝ้าระวังเหตุใน ความถี่วิทยุ ผ่านมือถือ
พาณิชย์	ความถี่ในการให้บริการในระดับภาคที่สูงสุด (60-70%)			2. บริการมาตรฐานใน ความถี่วิทยุหรือ โทรศัพท์มือถือ	2. บริการมาตรฐานใน ความถี่วิทยุหรือ โทรศัพท์มือถือ	2. เฝ้าระวังเหตุใน ความถี่วิทยุ ผ่านมือถือ
อุตสาหกรรม	ความถี่ในการให้บริการในระดับภาคที่สูงสุด (60-70%)			3. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	3. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	3. เฝ้าระวังเหตุใน ความถี่วิทยุ ผ่านมือถือ
อื่นๆ	ความถี่ในการให้บริการในระดับภาคที่สูงสุด (60-70%)			4. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	4. บริการฉุกเฉิน รับแจ้งเหตุ ไฟฟ้าดับ	4. เฝ้าระวังเหตุใน ความถี่วิทยุ ผ่านมือถือ

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและกระแสไฟฟ้าแรงดันสูง

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และ บริการเสริมอื่นๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำการรวมของลูกค้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รวม (ก๓) : ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๓.๑ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สกร.) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจนำระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มาใช้เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรอย่างเป็นทางการ ซึ่ง PEA ได้ปรับระบบ SEPA มาใช้ในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรตั้งระดับ ๒๕๕๖ เป็นต้นมา

๒. การดำเนินการ

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับ
กรอบเวลาและคำดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่ต้นปี เพื่อไว้ให้กับ
กระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมขั้นตอนในการ
ทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดบทบาทในการรวบรวมเสียงของ
ลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดและรายงาน
เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ซึ่งเสียงแบ่งไปให้หัวหน้าฯ เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง ดังรูปที่ ๓.๓ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งจะเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงานโครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังคงครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า 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

๒.๓.๒

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๓ ก(๓) - ๓ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ผปส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผสท. กำหนด
- ช่องทางการประสานเสวนามีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผสส. เป็น ผวอ.(ภค-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ผสส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA

หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผวอ. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผวอ.(ภค-๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษานายก ค่าดำเนินการ กำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิภาพ ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่แข่ง หรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สายงานการไฟฟ้าภาค ๓-๔, ผวอ., ผสท., ผพท., ผวส., ผสส., ผปส., ผวร., ผนย. และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

- ๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓
- ๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุัติ ผวก. กว. ๓๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ผวธ.(ก๓) ๓๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๕ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๓ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๓
- ๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณ

(นายเจมส์ คีตทรัพย์วิชา)

อำนวยการ

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

๑๖ มิ.ย. ๒๕๕๘

๑๖ มิ.ย. ๒๕๕๘

๑๖ มิ.ย. ๒๕๕๘

(นายจิตกร ชุมประพจน์)
รพก.(ก3)

ค. น. ๓ (ขพ.) - ๑๖ มิ.ย. ๒๕๕๘

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อรับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเจมส์ คีตทรัพย์วิชา)

อำนวยการ

เลขานุการ อำนวยการ SEPA หมวด 3

๕

เอกสารแนบ ๒

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังขององค์กรลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเพื่อการใช้งาน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟนอกพื้นที่บ้าน และวันหยุด	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ชว 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครบทุกพื้นที่	1. การตรวจวัดและบำรุงรักษาไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ 3. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 4. สอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการต่างๆ	1. ได้รับความรู้เรื่องไฟฟ้าและการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย 2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. สามารถใช้บริการนอกเวลา เช่น เหนือเขตบริการ 4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1. มีความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟฟ้ามีความเสถียร ไม่มีความผิดปกติ 3. จ่ายค่าไฟฟ้าที่ยุติธรรม ค่าตอบแทน 4. ราคาเหมาะสม 5. บริการรวดเร็ว ไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 6. หลีกเลี่ยงการรบกวนทางเสียง เช่น น้ำพ่น วัสดุ กาก การขุดเจาะดิน 7. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมิตร สุภาพ 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้า 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 8. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 9. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร	1. มีระบบไฟฟ้า 2. ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 3. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 4. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 5. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 6. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 7. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 8. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 9. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 10. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่
พาณิชย์ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณมาก • ใช้ไฟเพื่อการใช้งาน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟนอกพื้นที่บ้าน และวันหยุด	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ชว 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครบทุกพื้นที่	1. การตรวจวัดและบำรุงรักษาไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ 3. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 4. สอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการต่างๆ	1. ได้รับความรู้เรื่องไฟฟ้าและการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย 2. ได้รับบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. สามารถใช้บริการนอกเวลา เช่น เหนือเขตบริการ 4. พนักงานมีความรู้ สามารถ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1. มีความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2. ไฟฟ้ามีความเสถียร ไม่มีความผิดปกติ 3. จ่ายค่าไฟฟ้าที่ยุติธรรม ค่าตอบแทน 4. ราคาเหมาะสม 5. บริการรวดเร็ว ไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 6. หลีกเลี่ยงการรบกวนทางเสียง เช่น น้ำพ่น วัสดุ กาก การขุดเจาะดิน 7. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมิตร สุภาพ 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้า 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 8. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 9. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องไฟฟ้าและสายสื่อสาร	1. มีระบบไฟฟ้า 2. ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 3. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 4. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 5. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 6. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 7. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 8. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 9. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ 10. มีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่

er

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
						ธนาคาร 9. แอปพลิเคชัน ที่มีประสิทธิภาพ คำนวณค่าเงิน พร้อมทั้งแสดง แนวทางการ ใช้ที่คุ้มค่าของ เงิน 10. จัดทำข้อมูล ผลิตภัณฑ์ ให้ที่ในแบบ ชัดเจน แอป ที่ช่วย เงินและ ทางการเงิน อย่างละเอียด 11. จัดทำข้อมูล ความรู้ด้านการ ขายสินค้า บริการ เช่น การ บริการที่ เป็น 12. เข้ามาเป็น ความรู้ในการ คำนวณ ค่าเงิน
ผู้ให้บริการ ความต้องการ ที่ชัดเจน ผลิตภัณฑ์ บริการ • ความต้องการ ให้ที่บริการ ลูกค้า • ให้ที่บริการ ลูกค้า	1. เห็นความชัดเจน ในการให้บริการ ที่ชัดเจน 2. ให้ที่บริการ 3. ให้ที่บริการ 4. ให้ที่บริการ 5. การให้บริการ บริการที่ชัดเจน 6. การให้บริการ 7. การให้บริการ 8. การให้บริการ 9. การให้บริการ	1. ให้ที่บริการ ความชัดเจน ในการให้บริการ 2. การให้บริการ 3. การให้บริการ 4. การให้บริการ 5. การให้บริการ 6. การให้บริการ 7. การให้บริการ 8. การให้บริการ 9. การให้บริการ	1. ให้ที่บริการ ความชัดเจน ในการให้บริการ 2. การให้บริการ 3. การให้บริการ 4. การให้บริการ 5. การให้บริการ 6. การให้บริการ 7. การให้บริการ 8. การให้บริการ 9. การให้บริการ	1. ให้ที่บริการ ความชัดเจน ในการให้บริการ 2. การให้บริการ 3. การให้บริการ 4. การให้บริการ 5. การให้บริการ 6. การให้บริการ 7. การให้บริการ 8. การให้บริการ 9. การให้บริการ	1. ให้ที่บริการ ความชัดเจน ในการให้บริการ 2. การให้บริการ 3. การให้บริการ 4. การให้บริการ 5. การให้บริการ 6. การให้บริการ 7. การให้บริการ 8. การให้บริการ 9. การให้บริการ	

๑๖

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้า เพื่อลดการ จ่ายค่าใช้สอย ของกิจการใน อนาคต**		หากการใช้ไฟฟ้า อย่างประหยัด สนับสนุนการให้ ความรู้/คำ ปรึกษาในด้าน ระบบไฟฟ้าและ การอนุรักษ์ พลังงานในโรงงาน อุตสาหกรรม เช่น การประหยัด พลังงาน การปรับปรุง ประสิทธิภาพการ ใช้ไฟฟ้า เป็นต้น**
				7. ปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าและสาย สื่อสารให้เป็น ระเบียบ เรียบร้อย**		(1) เข้าร่วมงาน ให้ความรู้ใน กิจกรรมต่างๆ ที่ ลูกค้าจัดขึ้น **
				8. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ การช่างและ วัสดุ มาตรฐาน ทันสมัย สอดคล้อง ระเบียบ ฯ ในการ ปฏิบัติงานในการ แก้ไขไฟฟ้า**		11. จัดกิจกรรม ร่วมกับระหว่าง MEA และลูกค้า เพื่อ สร้างความสัมพันธ์ ที่ดี **
						12. แนะนำการ ปรับปรุงค่า PF **
มี ๓ ความต้องการ พื้นฐานและ พฤติกรรม ใช้ไฟฟ้า • ความต้องการ ไฟฟ้าไม่ สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามี มาตรฐาน มีความ ปลอดภัย	1. การซ่อมแซมและ บำรุงรักษาไฟฟ้ามี ความถูกต้อง ครบ เวลา** 2. มีการแจ้งเตือน ก่อนหยุดจ่ายไฟฟ้า 3. ความสลับไวในการ ตอบสนองต่อการ ขอใช้บริการ ต่างๆ 4. มีการให้บริการ ด้วยความเป็น มิตร สุภาพ โปร่งใส และให้ ข้อมูลถูกต้อง	1. ย้ำความความ สะดวก ในการให้บริการ ลูกค้า เช่น เพิ่มช่อง ทางการแจ้งเรื่อง ไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไข/ บรรเทา**	๑. เห็นความรวดเร็ว ในการแก้ไขไฟฟ้า จัดซื้อ** ๒. จ่ายไฟฟ้า หลังดับ ไฟไปปฏิบัติงานตาม กำหนดเวลา** ๓. ราคาเหมาะสม	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**	1. มีระบบคิว** 2. มีช่องการรับใบ แจ้งค่าไฟ หลากหลาย** 3. มีช่องทางการ ชำระเงินค่าไฟ หลากหลาย** 4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุด ชำระเงินค่าไฟ แนะนำ ให้ใช้บัตร คิวด้าน เคาน์เตอร์** 5. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสุภาพ** กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่บริการ หรือเรียกดูภาพ และเห็นใจ ช่วยเหลือ** 7. จุดให้บริการของ สำนักงาน กฟภ เข้าถึงได้ง่าย** 8. เจ้าหน้าที่บริการ ค่าไฟสะอาด มี ต้นที่ให้บริการ ถูกต้อง**

๘

เอกสารแนบ ๓

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

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีความสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ดับ / ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีความมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น ศพก,ศพม,ศรฟ,ศรล,ศบฯ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กฟช.
การลดหย่อนและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติโดยใช้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กฟช.
เพิ่มช่องทางแจ้งค่าไฟฟ้าและแจ้งเตือนเรื่องค่าไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟช.
• อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center • มีช่องทางชำระค่าไฟฟ้าหลายช่องทาง • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟน. เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปจ Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ฝ่าย ก(3) • กฟช. • กฟช. • กฟช. • กฟช. • ฝ่าย
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
• วิศวกรและเจ้าหน้าที่มีความรู้ FL ในอนาคต • แนะนำและสร้างเสริมความรู้ในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือข้อเสนอนโยบายทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบแจ้งสาเหตุการไฟฟ้าดับ/ไฟกระชาก	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย, ฝ่าย, ฝ่าย
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความใส่ใจในการตอบสนองต่อ	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของลูกค้า ที่มาให้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย

๔

ประเด็นความต้องการ/ความ คาดหวัง ที่มีส่วนสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และ ให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน			
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • คิดค้นมีเดีย AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App. โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ผ.บ.ป.
• ช่องทางร้องเรียนสะดวกง่าย • เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็ว	• 1129 PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ผอ. • ผอ. • ผอ.

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

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

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๓๐

เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๕ ก(๒) - ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเรียนรู้ลูกค้า

วิธีการ/ช่องทาง รับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า (SSB) (คู่มือการสำรวจเพื่อการจัดระเบียบ บริการกับลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การแจก แบบสอบถาม ตาม สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการ สัมภาษณ์ สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การแจก แบบสอบถาม ตาม สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การแจก แบบสอบถาม ตาม สัมภาษณ์	ความต้องการ คาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ปัญหา	จำนวนลูกค้า ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ การพัฒนาบริการ การข้ามกลุ่มลูกค้า การขยายตลาด บริการลูกค้า	คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 ทีมบริหารงาน บริการลูกค้า	ได้ผลการสำรวจ ตามระยะเวลาที่ กำหนด
2. การรับฟังออนไลน์ (ช่องทางโซเชียล 3.2 ขต2)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ร้องเรียน	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการ ลูกค้าปรับปรุง บริการ จำนวนคิดความ ให้บริการ	ฝ่าย บส (บส.บส), กสข, กสข	ตัววัด ประสิทธิภาพ ของ กระบวนการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน โซ 3.2 ขต2
3. การรับฟังผ่านสื่อโซเชียล (1)								
• โทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจทาง สายโทรศัพท์ 15 วัน (คู่มือการติดตามข้อมูล ร้องเรียนจากลูกค้าทาง โทรศัพท์)	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการ ลูกค้าปรับปรุง บริการ จำนวนประเมิน การปฏิบัติงาน	บส (บส.บส), กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ โดยทาง โทรศัพท์
• สำรวจความพึง พอใจผ่านระบบ จัดการข้อร้องเรียน หรือแบบสอบถาม (Survey Box) (คู่มือการติดตามข้อมูล ร้องเรียนจากลูกค้า ประเมินความพึงพอใจ)	เวลาทำการ		เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการ ลูกค้าปรับปรุง บริการ ประเมินการ ปฏิบัติงาน	บส (บส.บส), กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ โดยทาง โทรศัพท์
4. การติดตาม (คู่มือการติดตามร้องเรียน ส่วนสื่อโซเชียล) (SSB)		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ ความหวัง	ปรับปรุงการทำงาน วางแผนการ บริการ จำนวนประเมิน การปฏิบัติงาน	บส, กสข	ได้ผลการสำรวจ ตามระยะเวลาที่ กำหนด
5. เก็บข้อมูลร้องเรียน จากลูกค้า (คู่มือ การจัดการ ร้องเรียนจาก ลูกค้า) (SSB)		เมื่อมีข้อร้องเรียน			ความต้องการ ความหวัง ร้องเรียน	จำนวนลูกค้า ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ การพัฒนาบริการ	บส	ได้ผลการสำรวจ ตามระยะเวลาที่ กำหนด

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

๓๑

วิธีการ/ช่องทาง รับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 112 PEA Call Center (คู่มือการให้บริการ ของลูกค้า 9V 112 PEA Call Center)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ ความหวัง ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงการทำงาน วางแผนการ บริการ จำนวนประเมิน การปฏิบัติงาน	ฝ่าย บส (บส.บส), กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ ตามระยะเวลาที่ กำหนด
7. กิจกรรมการรับ ฟังเสียงลูกค้า (คู่มือการติดตาม ร้องเรียนจาก ลูกค้า) (1)								
• การติดตาม ลูกค้า		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความต้องการ ความหวัง	แก้ปัญหาได้ตรง ความต้องการ ลูกค้าปรับปรุง บริการ จำนวนประเมิน การปฏิบัติงาน	บส (บส.บส), กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ ทางโทรศัพท์
• การบริการลูกค้า ทางช่องทาง		ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง				บส (บส.บส), Key Account Manager, บส, กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ ทางโทรศัพท์
• การประชุม หารือ		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง				บส (บส.บส), กสข, กสข	ได้ผลการสำรวจ ทางโทรศัพท์
8. แชนแนลโซเชียลมีเดีย เช่น PEA web site, email, Facebook, Twitter, IG, YouTube, SMS (เว็บไซต์) (คู่มือการติดตาม ร้องเรียนจาก ลูกค้า) (SSB)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ ความหวัง ร้องเรียน	วางแผนปรับปรุง กระบวนการทำงาน ให้ดีขึ้น ข้อเสนอแนะ การพัฒนาบริการ การข้ามกลุ่มลูกค้า การขยายตลาด บริการลูกค้า	PEA website, Facebook, Twitter, IG, YouTube (bbs), E-mail SMS, บส, กสข, บส	ได้ผลการสำรวจ ตามระยะเวลาที่ กำหนด

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

ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์