

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร

(Document based)

ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร

ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร)



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

คำนำ

กฟผ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตด้วยที่จะใช้ IOT (Internet of Thing) ทั้งสิ้น 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

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

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร(Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เพื่อให้ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าที่มีต่อ กฟผ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าเหล่านี้ที่มีต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร(Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) ครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อมูล การรวบรวม จนถึงการสรุปวิเคราะห์ สารสนเทศของลูกค้าตามที่เกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นางดารารรรณ พรหมกลีกร ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่าการ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2009-6160

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับกับการรวบรวมรายงานการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลที่มุ่งเน้นด้านลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การเลือกและใช้ข้อมูล และสารสนเทศเสียงของลูกค้า

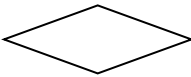
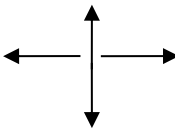
2. ขอบเขต

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เพื่อให้ได้สารสนเทศไปใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของลูกค้าและแผนงานปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดทำเป็นรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ ไตรมาสละ 1 ครั้ง

3. คำจำกัดความ

- | | |
|-------------------------------|--|
| 3.1 เสียงของหน่วยงานกำกับดูแล | หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ข้อสังเกต ฯลฯ ของหน่วยงานที่ควบคุมกำหนดทิศทางและเป้าหมายด้านนโยบายด้านการเงินและไม่ใช่การเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของกระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/สปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกิจการพลังงาน (กพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เป็นต้น ที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แก่ประชาชน |
| 3.2 เสียงของผู้บริหาร | หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อสังเกต นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและกำหนดแนวทาง/มาตรการ และแผนการดำเนินงาน |
| 3.3 เอกสาร จดหมาย โทรสาร | หมายถึง หนังสือ บันทึก จดหมาย โทรสาร ความต้องการ ความคาดหวังความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอ และอื่นๆ ของลูกค้า |

3.4 พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

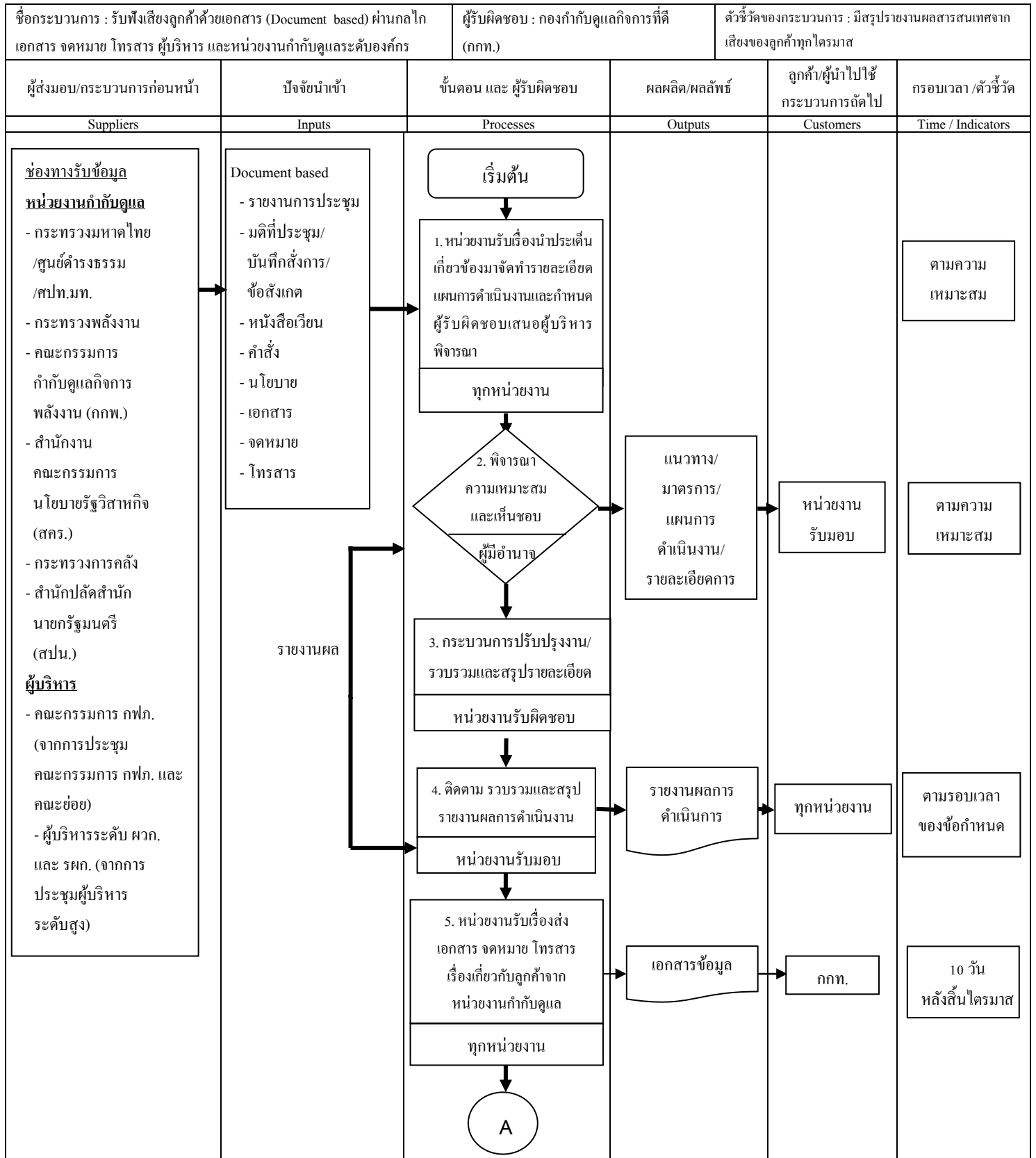
3.4.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.4.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.4.3		คือ การตัดสินใจ
3.4.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.4.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.4.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.4.7		คือ ฐานข้อมูล
3.4.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.)

มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศที่ได้รับจากผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า รวมถึงเอกสาร จดหมาย โทรสารที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนด ด้านลูกค้าและจัดทำข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กฟภ. ให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ข้อชี้แนะ ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอ และอื่นๆ ของลูกค้า

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ชื่อกระบวนการ : การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดสำหรับตลาดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.)		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีสรุปรายงานผลสารสนเทศ จากเสียงของลูกค้า ทุกไตรมาส	
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
			- ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ ฐานข้อมูลระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รายงานสารสนเทศ ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานผลการทบทวนกระบวนการ	กกท. คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 - คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า - คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายไตรมาส รายไตรมาส ร.ก.

หมายเหตุ : กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร เริ่มที่ขั้นตอน 5 – 9

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เป็นการรวบรวมรายงานการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ กฟภ. ต่อไป โดยมีการดำเนินการดังนี้

6.1 หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา

หน่วยงาน กฟภ. ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ซึ่งเป็นเสียงของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล โดยกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) ได้แก่

6.1.1 บันทึกการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/สปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพน.) ถึง กฟภ. โดยตรง

6.1.2 ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม จากการประชุม ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล

6.1.3 มติที่ประชุมของคณะกรรมการ กฟภ.

6.1.4 นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

6.2 พิจารณาความเหมาะสมและเห็นชอบ

เมื่อหน่วยงาน กฟภ. รับเรื่องแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป

6.3 กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้มีการปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งรวบรวมและสรุปรายละเอียด

6.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ตามรอบเวลาของข้อกำหนดนั้น ๆ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า	ความถูกต้องของข้อมูลเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า
7. บันทึกในฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า (PEA-VOC System)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
8. สรุปข้อมูลสารสนเทศตามแบบฟอร์มที่กำหนด (VOC-60-001)	รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
9.ประเมินและทบทวนกระบวนการ	ได้ผลการประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจ ติดตาม	กรอบเวลาในการ ประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/ เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการ ตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	อก.กท.	แผนกที่รับผิดชอบ ช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ก่อน เดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

10.2 แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าช่องทางการรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) กลไกเอกสาร,จดหมาย,โทรสาร และ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล

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

11.1 โปรแกรม ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวบรวมข้อมูลเสียง

11.2 โปรแกรม Microsoft Excel รวบรวมข้อมูลเสียง

11.3 โปรแกรม Microsoft Word จัดทำรายงาน

11.4 ระบบงาน Infoma การจัดส่งรายงาน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าช่อง
ทางการรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) กลไก
เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร และ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล

การแก้ไข.....

[illegible]

หมายเหตุ : กรณีลูกค้า 1 ราย ให้ข้อมูลเสียงหลายประเด็นเสียง ให้บันทึกลงระบบคร่าวๆ 1 ประเด็นเสียง

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กรุณาระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสาธิต ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การเยี่ยมเยียนลูกค้า ☐ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ☐ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ☐ อื่นๆ
☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน
☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, IG, YouTube, เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปน.(www.1111.go.th)	

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	- ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๑๐ ๓	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๘	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๗ ๖ ๓
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)	- ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๖ ๔	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๕	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การชำระค่าไฟฟ้า	๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	- ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ - ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ - ความถี่คองที่ - ราคาเหมาะสม - จ่ายไฟคืนอย่างรวดเร็ว - ความมั่นคง - ความมีเสถียรภาพเชื่อถือได้	๑๕ ๑๐ ๘ ๖ ๕ ๓ ๓	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๑๐	- ได้รับการเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ - เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, เพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งหนี้	๑๐ ๘
อื่นๆ	ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	๖	บริการรวดเร็ว	๕	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๑๕ ๑๐ ๖

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๑๐ • ๓	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๗ • ๖ • ๕ • ๔	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๗ • ๕ • ๔
พาณิชยกรรม (ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๐ • ๖ • ๔	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๖ • ๓ • ๒	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้, นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๕ • ๑๐ • ๙ • ๗	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๔	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้, นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อื่นๆ	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๖ • ๒	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๕ • ๔ • ๓ • ๒ • ๑	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๑๕ • ๑๐ • ๖

ตัวอย่าง

ประวัติการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน

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

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทราสาร

ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร

ปรับปรุงครั้งที่ 1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
ปกคู่มือ	คู่มือการจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) “กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทราสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล”	-
คำนำ	-	เพิ่มคำนำ	-
สารบัญ	-	เพิ่มสารบัญ	-
1.1	1.1 วัตถุประสงค์ คู่มือการจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแล ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการกับข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ฯลฯ ของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล PEA เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การเลือกและใช้ข้อมูล และสารสนเทศเสียงของลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ	1. วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทราสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมรายงานการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสั่งเกตหนังสือเวียน คำสั่ง นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลที่มุ่งเน้นด้านลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อชื่นชม ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การเลือกและใช้ข้อมูล และสารสนเทศเสียงของลูกค้า	1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
1.2	1.2 ขอบเขต คู่มือการจัดการเสี่ยงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแล ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ใช้สำหรับการติดตามรวบรวมข้อมูลการดำเนินการตาม ข้อสั่งการของผู้บริหาร และ ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ฯลฯ ของหน่วยงานกำกับ PEA เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ฯลฯ โดยมีขอบเขตดำเนินการเพื่อให้ได้สารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อใช้ประกอบการรวบรวมเสี่ยงของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดของลูกค้า และแผนงานปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า	2. ขอบเขต วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เพื่อให้ได้สารสนเทศไปใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของลูกค้าและแผนงานปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดทำเป็นรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1
1.3	1.3 คำจำกัดความ - เสี่ยงขององค์กรกำกับ PEA หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ฯลฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้ PEA ดำเนินการตอบสนองแก่ประชาชน ตามนโยบายขององค์กรกำกับดูแล	3. คำจำกัดความ 3.1 เสี่ยงของหน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อตกลง ข้อสังเกต ฯลฯ ของหน่วยงานที่ควบคุมกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ด้านนโยบาย ด้านการเงินและไม่ใช่การเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของกระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/ สปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	- เสียงของผู้บริหาร PEA หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม นโยบาย ฯลฯ ของ ผู้บริหารระดับสูง ,คณะกรรมการ PEA ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงงานด้านลูกค้า	(สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เป็นต้น ที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แก่ประชาชน 3.2 เสียงของผู้บริหาร หมายถึง ข้อสั่งการ มติที่ประชุม ข้อสั่งการ นโยบาย ฯลฯ ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง กับลูกค้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและกำหนดแนวทาง/มาตรการ และแผนการดำเนินงาน 3.3 เอกสาร จดหมาย โทรสาร หมายถึง หนังสือ บันทึก จดหมาย โทรสาร ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอ และอื่นๆ ของลูกค้า	
3.4 (เพิ่มเติม)	-	เพิ่มหัวข้อ “3.4 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)”	
1.4	1.4 หน้าที่รับผิดชอบ จัด “คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า” มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศของลูกค้าที่ได้รับจากองค์กรกำกับ PEA และผู้บริหาร ที่เกี่ยวข้องของลูกค้า เพื่อนำมา	4. หน้าที่ความรับผิดชอบ เพิ่ม “กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.)” มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศที่ได้รับจากผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล กฟภ. ที่เกี่ยวข้องของลูกค้า รวมถึง	2

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	จัดทำข้อกำหนดด้านลูกค้า และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการทำงานของ PEA ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและตลาด	เอกสาร จดหมาย โทราสารที่ส่งมายังผู้บริหารสูงสุดในระดับองค์กร คือ ผวก. เพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดด้านลูกค้า และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กฟภ. ให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอ และอื่นๆ ของลูกค้า	
2.1	2.1 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3
	ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการเสียงจากผู้บริโภค และองค์กรกำกับดูแล ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	ชื่อกระบวนการ : รับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทราสาร ผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร	
	ผู้รับผิดชอบกระบวนการ : คณะกรรมการพัฒนาด้านลูกค้า	ผู้รับผิดชอบกระบวนการ : คณะทำงาน SEPA หมวด 3, คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า	
		เพิ่ม ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีสรุปรายงานผลการสนทนากับลูกค้าจากเสียงของลูกค้าทุกไตรมาส	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	ผู้ส่งมอบ (Suppliers) ช่องทางรับข้อมูล <u>หน่วยงาน</u> - กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม - กระทรวงพลังงาน - คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) - สำนักงานคณะกรรมการ นโยบาย - รัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า (Suppliers) ช่องทางรับข้อมูล <u>หน่วยงานกำกับดูแล</u> - กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม /สปท.มท. - กระทรวงพลังงาน - คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ พลังงาน (กกพ.) - สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย	
	- กระทรวงการคลัง <u>ผู้บริหาร</u> - ผู้บริหารระดับสูง - คณะกรรมการ PEA - ผู้ตรวจการรัฐสภา	รัฐวิสาหกิจ (สคร.) - กระทรวงการคลัง - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) <u>ผู้บริหาร</u> - คณะกรรมการ กฟภ. (จากการประชุม คณะกรรมการ กฟภ. และคณะย่อย) - ผู้บริหารระดับ ผวก. และ รพก. (จาก การประชุมผู้บริหารระดับสูง)	
	ปัจจัยนำเข้า (Inputs) - บันทึกการประชุม - บันทึกสั่งการ - หนังสือเวียน - มติที่ประชุม - คำสั่ง - นโยบาย - ฐานความรู้องค์กร	ปัจจัยนำเข้า (Inputs) Document- based - รายงานการประชุม - มติที่ประชุม/ บันทึกสั่งการ/ ข้อสังเกต - หนังสือเวียน - คำสั่ง - นโยบาย - เอกสาร - จดหมาย - โทรสาร	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อกำหนดมาจัดทำรายละเอียดเสนอ ผู้บริหารพิจารณา <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 1. หน่วยงานรับเรื่องนำประเด็นเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา <u>ตัด ผลผลิต/ผลลัพธ์</u>	
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 2. กำหนดและมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 2. พิจารณาความเหมาะสมและเห็นชอบ <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> แนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน	
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 3. ดำเนินการได้ภายในหน่วยงาน	ตัดออก	
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 4. กระบวนการปรับปรุงงาน	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 3. กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด	
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 5. ติดตาม รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินงาน	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 4. ติดตาม รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินงาน	
		เพิ่มขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 5. หน่วยงานรับเรื่องส่ง Document – Based เรื่องเกี่ยวกับลูกค้าจากหน่วยงาน	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		กำกับดูแล <u>ผู้รับผิดชอบ: ทุกหน่วยงาน</u> <u>ผลิต/ผลลัพธ์</u> เอกสารข้อมูลฯ <u>ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป</u> กทท. <u>กรอบเวลา/ตัวชี้วัด</u> 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
		เพิ่มขึ้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 6. พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า <u>ผู้รับผิดชอบ: กทท.</u> <u>ผลิต/ผลลัพธ์</u> - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ	
		เพิ่มขึ้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 7. นำเรื่องที่เกี่ยวกับลูกค้าบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) <u>ผู้รับผิดชอบ: กทท.</u> <u>ผลิต/ผลลัพธ์</u> ฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) <u>ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป</u> กทท. <u>กรอบเวลา/ตัวชี้วัด</u> รายไตรมาส	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ (Process) 6. สรุปข้อมูลสารสนเทศ <u>ผู้รับผิดชอบ: หน่วยงานรับมอบ</u> <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> รายงานสารสนเทศ ตามแบบฟอร์ม VOC-05-001 <u>ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป</u> คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า <u>กรอบเวลา/ตัวชี้วัด</u> ภายในไตรมาส 3	เพิ่มขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 8.สรุปข้อมูลสารสนเทศ <u>ผู้รับผิดชอบ: กกท.</u> <u>ผลผลิต/ผลลัพธ์</u> รายงานสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 <u>ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป</u> คณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า <u>กรอบเวลา/ตัวชี้วัด</u> รายไตรมาส	
		เพิ่มขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ (Processes) 9. ทบทวนกระบวนการ <u>ผู้รับผิดชอบ: กกท.</u>	
		เพิ่ม หมายเหตุ : กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร เริ่มที่ขั้นตอน 5 – 9	
2.2	2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแล ในส่วนของลูกค้า เป็นการรวบรวมข้อสั่งการ มติที่ประชุม ฯลฯ	6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทรสาร ผู้บริหาร	5

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	ผลการดำเนินงาน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ PEA ต่อไป โดยมีขั้นตอนดังนี้	และ หน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) เป็นการรวบรวมรายงานการประชุม, มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต, หนังสือเวียน, คำสั่ง, นโยบาย ฯลฯ ผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อกำหนดกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานของ กฟภ. ต่อไป โดยมีการดำเนินการดังนี้	
	1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อกำหนดมาจัดทำรายละเอียดเสนอ ผู้บริหารพิจารณา	6.1 หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารพิจารณา	
	หน่วยงาน PEA ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ซึ่งเป็นเสี่ยงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแล PEA โดยสามารถมาจากหลายช่องทางด้วยกัน เช่น 1.1 บันทึก/ข้อสั่งการ/ข้อตกลง จากหน่วยต่างๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ถึง PEA โดยตรง	หน่วยงาน กฟภ. ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ซึ่งเป็นเสี่ยงของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแลโดยกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยเอกสาร (Document based) ผ่านกลไกเอกสาร จดหมาย โทราสาร ผู้บริหาร และ หน่วยงานกำกับดูแลระดับองค์กร ได้แก่ 6.1.1 บันทึกการประชุม มติที่ประชุม/บันทึกสั่งการ/ข้อสังเกต หนังสือเวียน คำสั่ง นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กระทรวงมหาดไทย/ศูนย์ดำรงธรรม/ศปท.มท. กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพลังงาน (กกพ.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	1.2 มติที่ประชุม/ข้อตกลง จากการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล PEA กับ ตัวแทน PEA 1.3 มติที่ประชุมของคณะกรรมการ PEA 1.4 นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เมื่อหน่วยงาน PEA รับเรื่องแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาข้อกำหนด ขอบเขต และรายละเอียดที่สำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการดำเนินการด้านต่างๆ และมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ถึง กฟภ. โดยตรง 6.1.2 ข้อสั่งการ/รายงานการประชุม/นโยบาย/ข้อสังเกต/มติที่ประชุมจากการประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล 6.1.3 มติที่ประชุมของคณะกรรมการ กฟภ. 6.1.4 นโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	
	2. กำหนดและมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ ผู้บริหรกำหนดมอบหมายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	6.2 พิจารณาความเหมาะสมและเห็นชอบ เมื่อหน่วยงาน กฟภ. รับเรื่องแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาแนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/รายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการดำเนินการด้านต่างๆ และมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป	
	3. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายพิจารณาดำเนินการ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายพิจารณาว่าสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน	ตัดออก	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	หน่วยงานหรือไม่ ถ้าสามารถดำเนินการได้ให้ดำเนินการตามข้อกำหนด		
	4. กระบวนการปรับปรุงงาน หากไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในหน่วยงานหรือไม่ ให้รายงานตามลำดับขั้นขึ้นไปเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน เพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงงาน	6.3 กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้มีการปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งรวบรวมและสรุปรายละเอียด	
	5. ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ทุกหน่วยงานรับเรื่อง ดำเนินการติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ตามรอบเวลาของข้อกำหนดนั้น ๆ	6.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ตามรอบเวลาของข้อกำหนดนั้น ๆ	
		เพิ่ม 6.5 หน่วยงานที่รับเรื่องส่งเอกสารจดหมาย โทษสาร เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า หน่วยงาน กฟภ. ทุกหน่วยงานรับเรื่องซึ่งเป็นเสี่ยงของผู้บริหาร และหน่วยงานกำกับดูแล (ในระดับองค์กร) โดยการรับข้อมูลเอกสาร (Document based) เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ส่งเอกสารข้อมูลฯ ให้ กกท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		เพิ่ม 6.6 พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า กทท. พิจารณาคัดแยกเสียงที่เกี่ยวกับลูกค้า แบ่งเป็น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ	
		เพิ่ม 6.7 บันทึกหลักฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กทท. นำเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าบันทึกหลักฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
	6. ทุกหน่วยงานรับเรื่อง สรุปข้อมูลสารสนเทศนำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า	6.8 สรุปข้อมูลสารสนเทศ	
	ทุกหน่วยงานรับเรื่อง รวบรวมและวิเคราะห์สรุปข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับ PEA และผู้บริหาร ตามแบบฟอร์ม VOC-05-001 นำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ภายในไตรมาส 3	กทท. สรุปรายงานสารสนเทศเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 นำเสนอคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
		เพิ่ม 6.9 ทบทวนกระบวนการ	
7.	มาตรฐานงาน		6
	1. หน่วยงานรับเรื่องจัดทำความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและจัดทำรายละเอียดข้อกำหนด นำเสนอผู้บริหารระดับสูง	1. หน่วยงานรับเรื่อง นำประเด็นข้อเกี่ยวข้องมาจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบ	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		เสนอผู้บริหารพิจารณา	
	2. กำหนดและมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ	2. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา กำหนดแนวทาง/มาตรการ/ แผนการดำเนินงาน/ รายละเอียดการดำเนินงาน	
	3. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายพิจารณา ดำเนินการ	ตัดออก	
	4. การปรับปรุงกระบวนการ <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ตามรอบเวลาที่กำหนด	3. กระบวนการปรับปรุงงาน/รวบรวมและสรุปรายละเอียด <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ตามความเหมาะสม เนื่องจากไม่สามารถควบคุม หรือกำหนดระยะเวลาที่มีเรื่องเข้ามาได้	
	5. หน่วยงานรับผิดชอบ ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ตามรอบเวลาของกิจกรรม	4. ติดตาม รวบรวม และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ตามรอบเวลาที่กำหนด	
	6. หน่วยงานรับผิดชอบ สรุปข้อมูลสารสนเทศนำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า	ตัดออก	
		เพิ่มมาตรฐานงาน 5. หน่วยงานที่รับเรื่องส่งข้อมูลฯ (Document based) เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
		เพิ่มมาตรฐานงาน 6. พิจารณาคัดแยกเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ความถูกต้องของข้อมูลเสี่ยงที่เกี่ยวกับลูกค้า	

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		เพิ่มมาตรฐานงาน 7. บันทึกในฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
		เพิ่มมาตรฐานงาน 8.สรุปข้อมูลสารสนเทศตามแบบฟอร์มที่กำหนด (VOC-60-001) <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
		เพิ่มมาตรฐานงาน 9. ทบทวนกระบวนการ <u>มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม</u> ปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
ภาคผนวก	แบบฟอร์ม VOC-05-001: รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแล ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	แบบฟอร์ม VOC-60-001 : แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	
		เพิ่ม รายชื่อผู้จัดทำ	

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	รัตนปรการ	รฝ.บส.
5.	นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7.	นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8.	นายอภิวัฒน์	บัญชาจารรัตน์	อก.ลศ.
9.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10.	นายอรมน	สิงห์เงิน	รท.คร.(ก2)
11.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.รต.กบด.(น1)
12.	น.ส.เปรมจิต	เนื่องปัญญา	ชผ.พร.1 กพล.

รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงฯ 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.	นายอนรรฆ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรณิ	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8.	นายอรมน	สิงห์เงิน	อก.บข.(ก2)
9.	นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10.	นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11.	น.ส.ชญชิตา	ชอบชื่นชม	รท.บท.
12.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13.	นายทรงศักดิ์	สกุลนิมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)