

วิธีปฏิบัติงาน

(Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ
สื่อสังคมออนไลน์

(Mass Media and Social Network based)

ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

คำนำ

กฟภ. 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

การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) เพื่อให้ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี รวมถึงความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีต่อ กฟภ.

วิธีปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนการรับฟังเสียงลูกค้า การส่งผ่านข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้า และการทบทวนกระบวนการ

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นายอนรรฆ สงขกุล ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2590-5790

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าผ่าน PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้ทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ /ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม แฉงเหตุ และร้องขอ ของลูกค้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

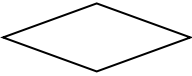
2. ขอบเขต

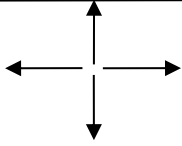
กระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและ สื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนการรับฟังเสียงลูกค้า การส่งผ่านข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กทท. ฝวธ.(ภ1-ภ4) กฟฟ. กฟข. และ1129 PEA Call center ตลอดจนการสรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้า และการทบทวนกระบวนการ

3. คำจำกัดความ

3.1 PEA Mobile Application หมายถึง แอปพลิเคชัน PEA Mobile ทั้งระบบ Android และ IOS PEA Website หมายถึง เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ PEA e-Mail หมายถึง อีเมลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.2 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---------------------------------------|
| 3.2.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.2.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.2.3 |  | คือ การตัดสินใจ |

3.2.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.2.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.2.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.2.7		คือ ข้อมูล
3.2.8		คือ ฐานข้อมูล
3.2.9		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 กพล. ทำหน้าที่ ดังนี้

4.1.1 พัฒนาระบบงานรวมถึง Web service เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทาง PEA Mobile Application PEA Website และส่งผ่านข้อมูลไปยังระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

4.1.2 พัฒนาระบบงานพัฒนาระบบงานเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทาง PEA e-Mail และส่งผ่านข้อมูลไปยัง 1129 PEA Call Center

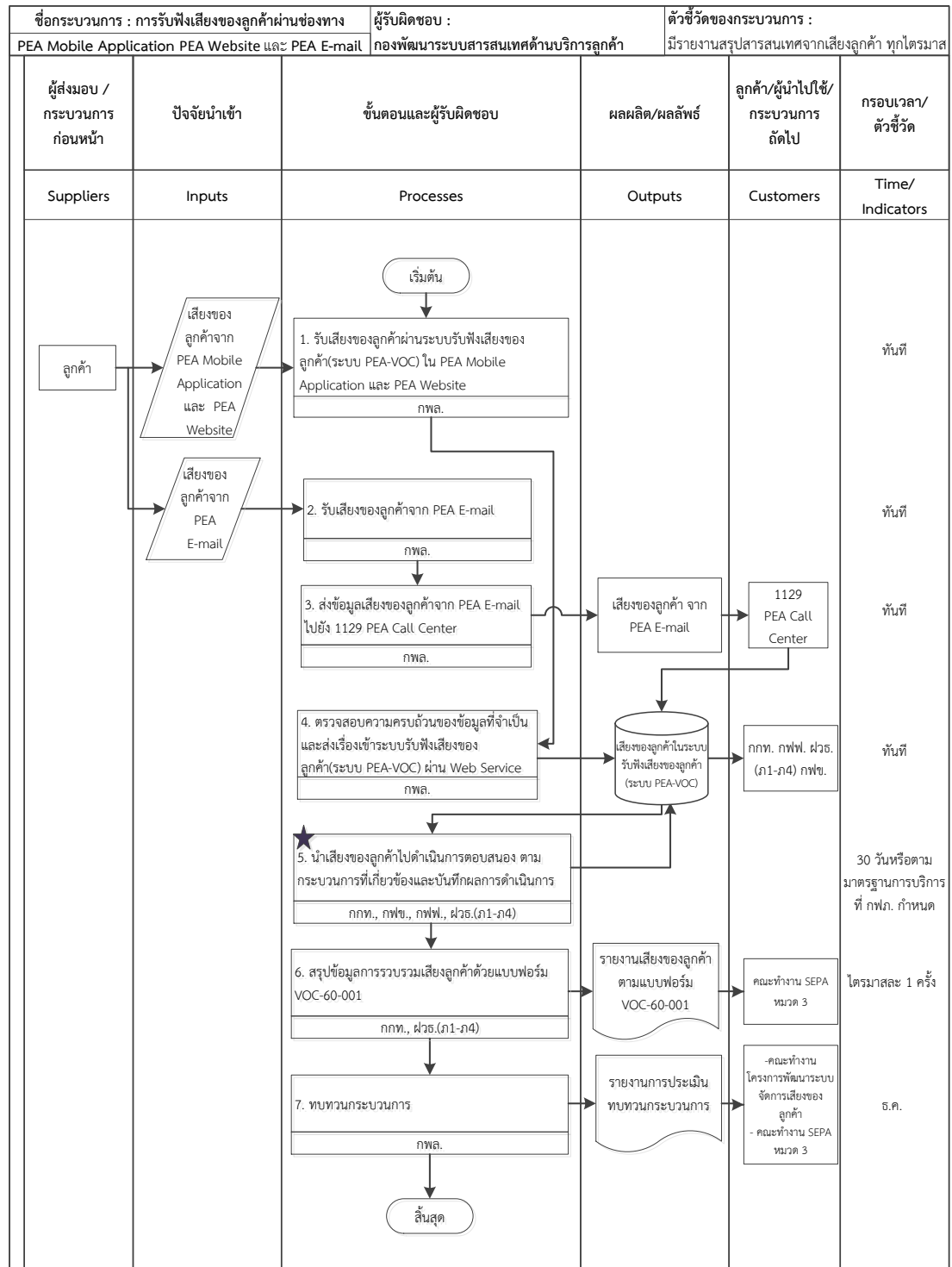
4.1.3 ดูแลระบบงานและ Web service ที่เกี่ยวข้องกับ PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ให้มีความพร้อมใช้และสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

4.2 กทท. มีหน้าที่รับเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง จากช่องทาง PEA Mobile Application และ PEA Website ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานใหญ่ เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

4.3 กฟฟ. มีหน้าที่รับเสียงของลูกค้าที่เป็นเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง จากช่องทาง PEA Mobile Application และ PEA Website ที่เกี่ยวข้องกับ กฟฟ. เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยมี ฝวธ.(ก1-ก4) และ กฟข. ติดตามผลดำเนินการ

4.4 1129 PEA Call Center มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ ที่ถูกส่งผ่านจากช่องทาง PEA e-Mail และดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน 1129 PEA Call Center

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทาง PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ในเรื่องของการร้องเรียนงานบริการแนะนำ/ขึ้นชม /แจ้งเบาะแส เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรวบรวมความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ จากข้อมูลที่ถูกคัดค้านช่องทาง PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อไป โดยมีขั้นตอนดังนี้

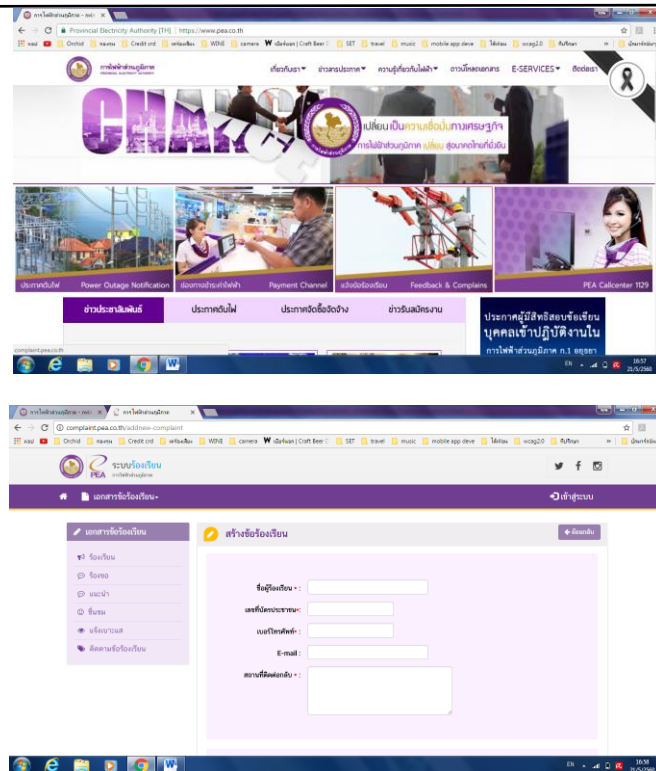
6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนใน PEA Mobile Application PEA Website

ผู้ใช้งานระบบ PEA Mobile Application สามารถแจ้งข้อเสนอนแนะ ขอร้องเรียน ได้จากเมนู “เสนอแนะ / ร้องเรียน” ในระบบ PEA Mobile Application

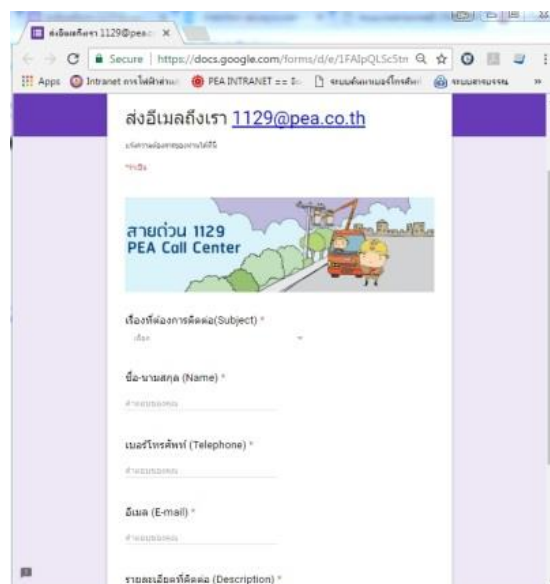


รูป 1 หน้าจอเสนอแนะ/ร้องเรียนในระบบ PEA Mobile Application

ผู้ใช้งานระบบ PEA Website สามารถแจ้งข้อเสนอนแนะ ขอร้องเรียน ได้จากเมนู “แจ้งข้อร้องเรียน” ในระบบ PEA Website



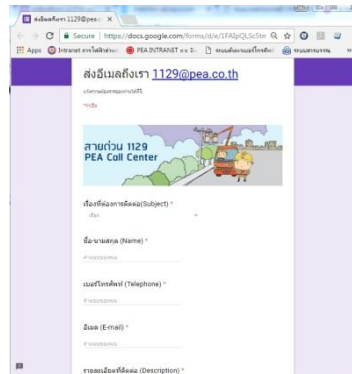
6.2 รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนใน PEA e-Mail



ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ ผ่านทาง PEA e-Mail

กระบวนการการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและ สื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA E-mail | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6.3 ส่งเสียงของลูกค้า จาก PEA E-mail ไปยัง 1129 PEA Call Center



เสียงของลูกค้าจากระบบ PEA e-Mail จะถูกส่งไปยังระบบ 1129 PEA Call Center โดยจะดำเนินการต่อตามขั้นตอนของระบบดังกล่าวต่อไป โดยมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เป็นเกณฑ์ในการวัดผลการดำเนินงานดังกล่าว

6.4 ส่งเสียงของลูกค้า จาก PEA Mobile Application PEA Website ไปฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า

ระบบจะตรวจสอบให้ผู้ใช้ระบุข้อมูลที่เป็นต้องกรอก โดยจะมีเครื่องหมาย(*) และมีความแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ทราบจากนั้นเมื่อผู้ใช้แจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แล้วระบบ PEA Mobile Application จะส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อดำเนินการต่อไป

สำหรับระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า ใน PEA Website เป็นการบันทึกข้อมูลไปยังระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยตรง

6.5 การนำเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ

กรณีที่เกี่ยวข้องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานใหญ่ หน่วยงาน กทท. จะดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

กรณีที่เกี่ยวข้องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/ร้องขอ/ความต้องการ/ความคาดหวัง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. 12 เขต หน่วยงาน ฟวธ. (ภ1-ภ4) และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

6.6 สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้า

กทท. และฟวธ.(ภ1-ภ4) สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้าด้วยแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 โดยจะมีการดำเนินการภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวนกระบวนการ

กพล. ประเมินและทบทวนกระบวนการในการใช้งานระบบผ่าน PEA Mobile Application PEA Website PEA e-Mail ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการให้บริการของ กฟภ. ได้หรือไม่ โดยจะมีการดำเนินการภายในเดือนธันวาคม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทางข้อร้องเรียน/เสนอแนะ ระบบ PEA Mobile Application และ PEA Website	ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA Mobile Application และ PEA Website
2. รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA e-Mail	ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA e-Mail
3. ส่งข้อมูลไปยัง 1129 PEA Call Center	ความครบถ้วนของข้อมูล
4. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นและส่งเรื่องเข้าระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ PEA-VOC) ผ่าน Web Service	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นและการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ PEA-VOC)
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ	ความสำเร็จของการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
6. สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้าด้วยแบบฟอร์ม VOC-60-001	- รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) - ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
7. ประเมินและทบทวนกระบวนการ	มีรายงานการประเมินและทบทวนกระบวนการภายใน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA Mobile Application PEA Website และส่งผ่านข้อมูลไปยังระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทันที

7.2.2 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA E-mail และส่งผ่านข้อมูลไปยังระบบ PEA Call Center 1129 ทันที

7.2.3 มีกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านทาง PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางเดียวกัน

7.2.4 กกท. และฟวธ.(ภ1-ภ4) สรุปข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้าด้วยแบบฟอร์ม VOC-60-001 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

7.2.5 กพล. ดำเนินการประเมินและทบทวนกระบวนการรวบรวมเสียงลูกค้าในการใช้งานระบบผ่านช่องทางต่างๆ วิเคราะห์จากข้อมูลการรวบรวมเสียงลูกค้า โดยดำเนินการภายในเดือนธันวาคม

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) - ความพร้อมใช้งานของระบบในการรับข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ - การรวบรวมเสียงลูกค้า ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ กฟฟ. ▪ กฟข.	อก.พล. กกท. ฝวธ.(ภ1-ภ4)	ผลส. ผขท. ผชอ. กพล. กกท. กฟฟ. กฟข. ฝวธ.(ภ1-ภ4)	ทุกเดือน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส
2. มาตรฐานงาน			
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและ สื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA Website และ PEA e-Mail (ขั้นตอนที่ 6)

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

11.1 PEA Mobile Application , PEA Website (ขั้นตอนที่ 1)

11.2 PEA e- Mail (ขั้นตอนที่ 2)

11.3 1129 PEA Call Center (ขั้นตอนที่ 3)

11.4 ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC) (ขั้นตอนที่ 4,5)

11.5 โปรแกรม Microsoft Excel และ โปรแกรม Microsoft Word (ขั้นตอนที่ 6,7)

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทาง การรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและ สื่อ
สังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network
based) ผ่านกลไก PEA Mobile Application PEA
Website และ PEA e-Mail

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กรณารับช่องทางรับฟังเสียง (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
พาณิชย์ (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

อื่น ๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2560

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