

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

คำนำ

กฟภ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า 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

การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการสำรวจ (Survey based) ซึ่งเป็นกลไกที่สามารถติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การช่วยเหลือลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อได้

วิธีปฏิบัติงานการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ครอบคลุมตั้งแต่ การสรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา การสุ่มตัวอย่างลูกค้าตามเป้าหมาย การสำรวจ การสำรวจผลการให้บริการทางโทรศัพท์การตรวจสอบผลการสำรวจตัวอย่างให้ครบตามเป้าหมาย การบันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการตลอดจนการสรุปรายงาน ทุกไตรมาส เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการรวบรวมเสียงของลูกค้า และคัดเลือกสารสนเทศ ให้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการของ กฟภ.

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

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้สามารถติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การช่วยเหลือลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อได้

2. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติงานการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ใช้สำหรับการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการโทรศัพท์ถามลูกค้าทางโทรศัพท์ ภายใน 15 วันหลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า โดยมีประเภทบริการที่ติดตามข้อมูลป้อนกลับ 3 ประเภทบริการ ได้แก่

- 2.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์
- 2.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ
- 2.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

โดยวิธีปฏิบัติงานการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ครอบคลุม ตั้งแต่ การสรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา การสุ่มตัวอย่างลูกค้า ตามเป้าหมายการสำรวจ การสำรวจผลการให้บริการทางโทรศัพท์การตรวจสอบผลการสำรวจ ตัวอย่างให้ครบตามเป้าหมาย การบันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการตลอดจนการสรุป รายงานสถิติ วิเคราะห์ ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะของลูกค้า เสนอผู้บริหาร และรวบรวมสรุปผลในระดับสายงาน เสนอ รพค.(ก1-ก4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการรวบรวมเสียงของลูกค้า และคัดเลือกสารสนเทศ ให้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการงานของ กฟผ.

3. คำจำกัดความ

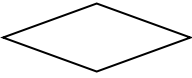
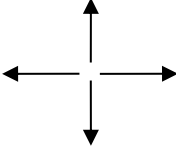
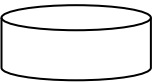
3.1 ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตาม “แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน”

3.2 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ หมายถึง ขั้นตอนงานบริการตั้งเต้ารับค้ำร้อง ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ ชำระค่าธรรมเนียม จนกระทั่งติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าทุกขนาด ให้กับลูกค้า

3.3 งานขอขยายเขตแรงต่ำหมายถึง การปักเสา พาดสาย เพิ่มเฟส หรือเพิ่มวงจรไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้า

3.4 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หมายถึง การปักเสา พาดสาย เพิ่มเฟส หรือเพิ่มวงจรไฟฟ้า ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าให้กับลูกค้า

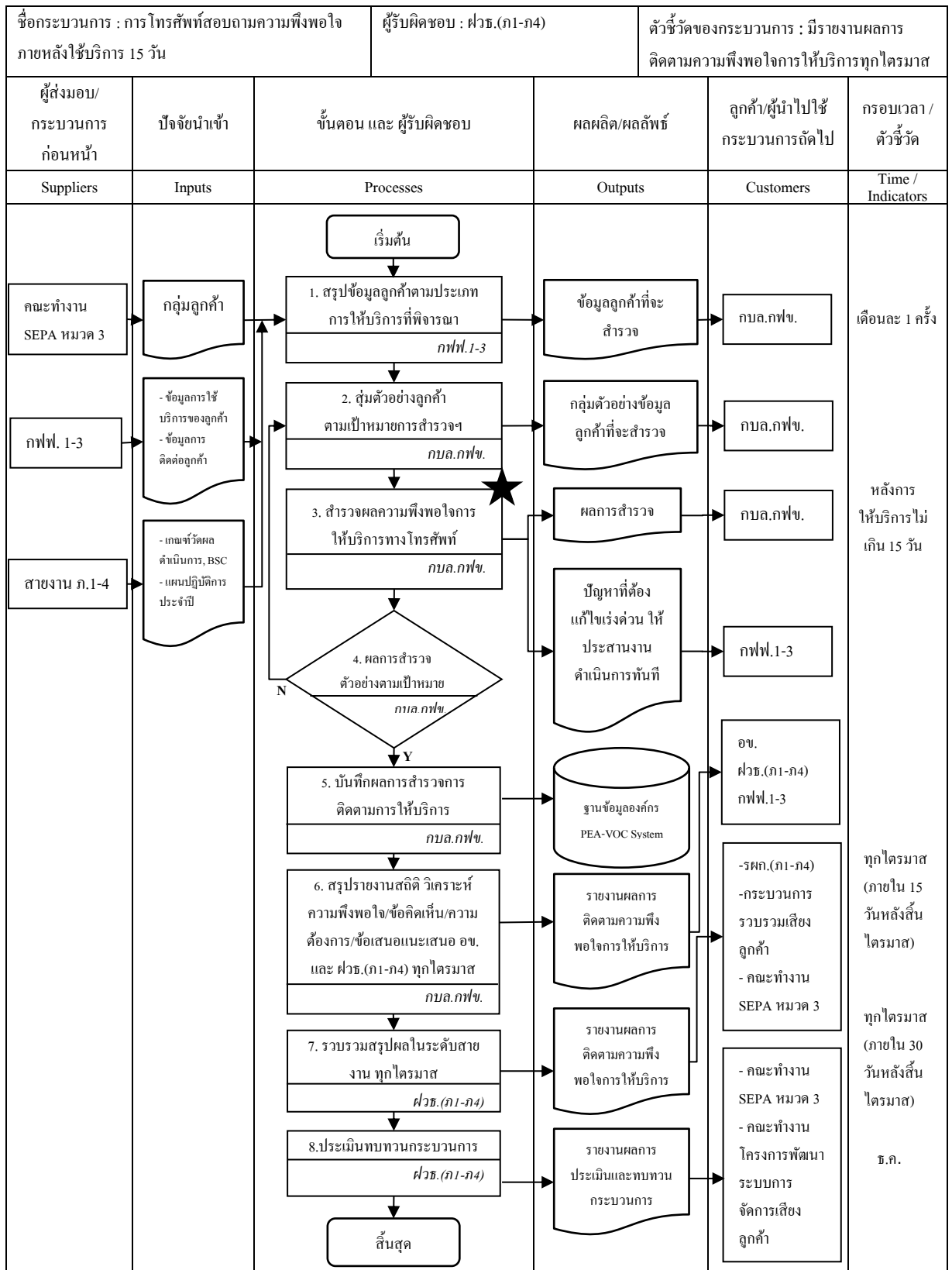
3.5 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.5.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.5.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.5.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.5.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.5.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.5.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.5.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.5.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 มีหน้าที่ สรุปรายข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา และ
- 4.2 กบล.กฟข. มีหน้าที่ สุ่มตัวอย่างลูกค้าตามเป้าหมายการสำรวจฯ ดำเนินผลการให้บริการทางโทรศัพท์ให้ได้ตามเป้าหมาย บันทึกผลสำรวจการติดตามการให้บริการ สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะเสนอ อช. และ ฝวธ.(ภ1-ภ4) และบันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System ทุกไตรมาส
- 4.3 ฝวธ.(ภ1-ภ4) มีหน้าที่ รวบรวมสรุปผลในระดับสายงานเสนอ รพก.(ภ1-ภ4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส
- 4.4 คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า มีหน้าที่ ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้
บริการ 15 วัน | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน เป็นการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการโทรสอบถามลูกค้าทางโทรศัพท์ ภายใน 15 วันหลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที และสามารถนำไปดำเนินการต่อได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา

กฟฟ. 1-3 จัดเตรียมข้อมูลลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท พร้อมเบอร์โทรศัพท์ จัดส่งให้ กบล.กฟข. ทุกวันที่ 5 ของเดือน ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-3-01 โดยมีประเภทบริการดังนี้

6.1.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์

6.1.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ

6.1.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

6.2 สุ่มตัวอย่างลูกค้าตามเป้าหมายการสำรวจ

กบล.กฟข. สุ่มตัวอย่างลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท โดยกำหนดเป้าหมายการสำรวจดังนี้

6.2.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย

6.2.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย

6.2.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 1 ราย

กรณีที่แต่ละไตรมาสมีปริมาณงานไม่ครบตามเป้าหมายให้สุ่มตัวอย่างไตรมาสอื่นๆ ตามจำนวนจริง และสุ่มเพิ่มในไตรมาสถัดไปทดแทน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ รวมทั้ง 3 ข้อ ต้องมากกว่า 400 ราย/ปี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประชากรระดับเขตได้ หากดำเนินการได้น้อยกว่าเป้าหมาย 400 ราย/ปี ให้สุ่มตัวอย่างเพิ่มให้ครบ 400 ราย/ปี/เขต

6.3 สำรวจผลความพึงพอใจการให้บริการทางโทรศัพท์

กบล. กฟข. โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตาม “แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน”

(แบบฟอร์ม VOC-SB-3-02) โดยดำเนินการสำรวจ ภายใน 15 วันหลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า และกรณีพบปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้ประสานงานดำเนินการทันที

6.4 ผลการสำรวจตัวอย่างตามเป้าหมาย

กบล.กฟข. ตรวจสอบจำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ หากไม่ครบตามเป้าหมาย ให้ทำการสุ่มตัวอย่าง และสำรวจเพิ่ม ตามขั้นตอนที่ 6.2 และ 6.3 ให้ครบตามเป้าหมายการสำรวจ

6.5 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

- กบล. กฟข. บันทึกผลการสำรวจลงใน “แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์” (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03)

- กบล.กฟข. บันทึกประเด็นเสียงของลูกค้าจากช่องข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System

6.6 สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะเสนอขอ. และ ผวช.(ภ1-ภ4) ทุกไตรมาส

กบล.กฟข. รวบรวมและสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04) เสนอ ขอ. และจัดส่งรายงานแบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03) รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04) แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-003) ให้ ผวช.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 รวบรวมสรุปผลในระดับรายงานเสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส

ผวช.(ภ1-ภ4) รวบรวมและรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ในระดับรายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) เสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.8 ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

ผวช.(ภ1-ภ4) ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้
บริการ 15 วัน | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 จัดทำรายงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามเป้าหมาย

7.2.3 ดำเนินงานทุกขั้นตอนแล้วเสร็จภายในกำหนด

- แบบฟอร์ม VOC-SB-3-01 ส่ง กบล.กฟข. ทุกวันที่ 5 ของเดือน

- แบบฟอร์ม VOC-SB-3-02 สำรองภายใน 15 วันหลังให้บริการ

- แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03 แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04 และ แบบฟอร์ม VOC-60-003 เสนอ อช. และ ส่ง ฝวช.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

- แบบฟอร์ม VOC-60-001 เสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการลูกค้า	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

อนุมติ ผวก. ลว. 20 มี.ค. 2557 (ต่อท้ายหนังสือ ผวธ.(จ3) เลขที่ ผวธ.(จ3)78/2557 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2557) อนุมติแนวทางการเชื่อมโยงลูกค้าโดยผู้บริหารและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 VOC-SB-3-01 รายชื่อลูกค้าเพื่อการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์ (ขั้นตอนที่ 1)

10.2 VOC-SB-3-02 แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (ขั้นตอนที่ 3)

10.3 VOC-SB-3-03 แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์ (ขั้นตอนที่ 5,6)

10.4 VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 5,6)

10.5 VOC-SB-3-04 รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (ขั้นตอนที่ 6)

10.6 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (ขั้นตอนที่ 7)

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

11.1 ระบบ SAP T-Code ziw58 ขั้นตอนที่ 1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการ โดยดูจากคำร้องที่ขอใช้บริการ

11.2 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการ

11.3 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างลูกค้าตามเป้าหมายการสำรวจฯ

11.4 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 3 สำรวจผลการให้บริการทางโทรศัพท์

11.5 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 5 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

11.6 ระบบฐานข้อมูลองค์กร สำหรับระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System ขั้นตอนที่ 5 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

11.7 โปรแกรม Microsoft Excel และ โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 6 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ

11.8 โปรแกรม Microsoft Excel และ โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 7 รวบรวมสรุปผลในระดับสายงาน

11.9 ระบบงาน Infoma ขั้นตอนที่ 1-6-7 การจัดส่งรายงาน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

- | | |
|----------------------|---|
| แบบฟอร์ม VOC-SB-3-01 | รายชื่อลูกค้าเพื่อการติดตามผลการให้บริการโดยการ
สอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์ |
| แบบฟอร์ม VOC-SB-3-02 | แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ
ภายหลังใช้บริการ 15 วัน |
| แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03 | แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการ
สอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์ |
| แบบฟอร์ม VOC-60-003 | แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า |
| แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04 | รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ
ภายหลังใช้บริการ 15 วัน |
| แบบฟอร์ม VOC-60-001 | รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไก
การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ
15 วัน |

รายชื่อลูกค้าเพื่อการจัดติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์
กฟฟ. _____ เดือน _____ ปี _____

ข้อมูล กฟฟ.			ข้อมูลผู้สัมภาษณ์ (ลูกค้า)					ข้อมูลการใช้บริการ	
เลขที่	ชื่อ กฟฟ.	รหัส กฟฟ.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)	หมายเลขโทรศัพท์	ชื่อ-สกุล (ลูกค้า)	ชื่อกิจการ/หน่วยงาน	กลุ่มลูกค้า	ประเภทบริการ	วันที่จ่ายไฟฟ้า (วัน/เดือน/ปี)
[1]	[2]	[3]**	[4]	[5]	[6]	[7]*	[8]**	[9]****	[10]
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
...									
...									
...									

หมายเหตุ

* ข้อ [1] ให้ระบุเฉพาะลูกค้าประเภทกิจการหรือหน่วยงาน

** ข้อ [8] กลุ่มลูกค้า

1 = บ้านอยู่อาศัย

2 = พาณิชยกรรม

3 = อุตสาหกรรม

4 = อื่นๆ

*** ข้อ [3] รหัส กฟฟ. กำหนดตามรหัส TSSG ประกอบด้วย X00000

**** ข้อ [9]

1 = งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์

2 = งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์

3 = งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

0 = อื่นๆ

เลขที่ [1]

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ลูกค้า)

หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) [2]		หมายเลขโทรศัพท์ [3]	
ชื่อ-สกุล (ผู้ให้สัมภาษณ์) [4]		ตำแหน่ง (ผู้ให้สัมภาษณ์)* [5]	
ชื่อกิจการ/หน่วยงาน* [6]		กลุ่มลูกค้า [7]	☐ (1) บ้านอยู่อาศัย ☐ (2) พาณิชยกรรม ☐ (3) อุตสาหกรรม ☐ (4) อื่นๆ

ข้อมูลผู้สัมภาษณ์ (พนักงาน)

ชื่อ-สกุล (ผู้สัมภาษณ์) [8]		รหัสพนักงาน [9]	
ชื่อ กฟฟ. [10]		รหัส กฟฟ.** [11]	
วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี) [12]			

ข้อมูลการใช้บริการ

ประเภทบริการ [13]	☐ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ☐ (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ☐ (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ☐ (0) อื่นๆ	วันที่จ่ายไฟฟ้า (วัน/เดือน/ปี) [14]	
----------------------	---	--	--

หมายเหตุ

- [xx] เลขที่ตัวแปรหรือข้อคำถาม
- ข้อคำถาม [1] - [14] เป็นส่วนการเตรียมข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์
- (x) การกำหนดรหัสของคำตอบ สำหรับข้อมูลหรือคำถามที่กำหนดตัวเลือก
- * ระบุเฉพาะลูกค้าประเภทกิจการหรือหน่วยงาน
- ** รหัส กฟฟ. กำหนดตามรหัส TRSG ประกอบด้วย X00000



สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน.....(ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์)..... จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ ด้วยทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 5 นาที

1. ท่านสะดวกที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ (ครับ/ค่ะ) [15] ☐ (1) ยินดี (สัมภาษณ์ข้อ 2 ต่อไป) ☐ (2) ไม่ยินดี (ปิดการสัมภาษณ์)

2.ความพึงพอใจโดยรวม	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
ตามที่ท่านได้เข้ามาใช้บริการ.....กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยปัจจุบันได้จ่ายไฟฟ้าให้กับท่านแล้วนั้น (ระบุประเภทบริการ)						
2.1 โดยรวม ท่านมีความพึงพอใจเพียงใดต่อ “คุณภาพงานบริการ การขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า” ให้คะแนนระดับ 1 ถึง 5 โดย 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = มาก, 3 = เฉยๆ, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด (ครับ/ค่ะ) [16]						• กรณีตอบระดับ 4 – 5 ตามข้อ 2.2 ต่อไป • กรณีตอบระดับ 1 – 3 ข้ามไปถามเหตุผลเพิ่มเติมในข้อ 3.1 แล้วจึงกลับมาถามข้อ 2.2
2.2 โดยรวม ท่านมีความพึงพอใจเพียงใดต่อ “คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า” ให้คะแนนระดับ 1 ถึง 5 โดย 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = มาก, 3 = เฉยๆ, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด (ครับ/ค่ะ) [17]						• กรณีตอบระดับ 4 – 5 ข้ามไปข้อ 4 • กรณีตอบระดับ 1 – 3 ข้ามไปถามเหตุผลเพิ่มเติมในข้อ 3.2 แล้วจึงถามต่อข้อ 4

ถามเหตุผลเพิ่มเติมในกรณีให้คะแนนระดับ 1 ถึง 3

3.1 ในประเด็นใดที่ทำให้ท่านยังไม่พึงพอใจต่อ “คุณภาพงานบริการ การขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า” (ลูกค้าตอบเอง)	
	รายละเอียดเพิ่มเติม
☐ 1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน [18]	[19]
☐ 2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้ [20]	[21]
☐ 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการสะดวกในการติดต่อ [22]	[23]
☐ 4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน [24]	[25]
☐ 5. อื่นๆ [26]	[27]

3.2 ในประเด็นใดที่ทำให้ท่านยังไม่พึงพอใจต่อ “คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า” (ลูกค้าตอบเอง)	
	รายละเอียดเพิ่มเติม
☐ 1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า [28]	[29]
☐ 2. คุณภาพอุปกรณ์ เช่น มิเตอร์, เส้า, สาย หรืออุปกรณ์ประกอบต่างๆ [30]	[31]
☐ 3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ [32]	[33]
☐ 4. อื่นๆ [34]	[35]



4. ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ (ครับ/ค่ะ) [36]

.....

.....

.....

ในนามของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ที่ท่านสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเรา สวัสดิ์ครับ/ค่ะ

กฟช. _____ ไตรมาส _____ ปี _____

[illegible]คำถาม

*ข้อ [5] [6] ให้ระบุเฉพาะลูกค้าประเภทกิจการหรือหน่วยงาน

*** ขอ *[11]* รหัส กพพ. กำหนดตามรหัส TRSG ประกอบด้วย X000000

+ ๒๐ [15]

++ ^๒๒ [16] - [17]

 ๗๐ [7] ภาณุเมธากา

 ๑๑ [13]

1 = ยืนดูให้สมบูรณ์

5 = พึ่งพอใจมากที่สุด

1 = บำบัดน้ำเสีย

1 = งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์

2 = ไม่ยินยอมให้สัมภาษณ์

4 = พงพอใจมาก

2 = វាង្គិស្វ័យ

2 = งานขยายเขตต่าง ๆ และติดตั้งมิเตอร์

3 = พี่พ่อบุญปานกลาง

3 = พี่พอใจปานกลาง

3 = อุตุสภาพการ

3 = งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

2 = พังพอลี่น้อย

2 = ฟังพอใจน้อย

4 = ๑๙๙๙

0 = 0

1 = พงพอใจน้อยที่สุด

กรณีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 ให้สอบถามความคิดเห็น

เพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ โดยระบุรายละเอียดในข้อ [18] - [35]

แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์

ภาพช. _____ ไตรมาส _____ ปี _____

รายละเอียดเพิ่มเติมที่มีต้องการให้ปรับปรุง

เลขที่	3.1.1 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน		3.1.2 ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้		3.1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ		3.1.4 มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน		3.1.5 อื่นๆ		3.2.1 คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า		3.2.2 คุณภาพอุปกรณ์เช่น มิเตอร์, เสา, สาย หรืออุปกรณ์ประกอบ		3.2.3 ความคุ้มค่าของราคาค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ		3.2.4 อื่นๆ		4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ
	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	เลือก	รายละเอียด	
[11]	[118]+++	[19]	[20]+++	[211]	[22]+++	[23]	[24]+++	[25]	[26]+++	[27]	[28]+++	[29]	[30]+++	[311]	[32]+++	[33]	[34]+++	[35]	[36]
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
...																			
...																			
...																			

หมายเหตุ
+++ ช้อย [18] [20] [22] [24] [26] [28] [30] [32] [34]
1 = เลือก
ไม่กรอก = ไม่เลือก

..... $\mathcal{L}M_{\frac{1}{6}}^{\frac{1}{6}}|_{\mathcal{U}}$

[illegible]

หมายเหตุ : กรุณาลูกค้า 1 ราย ให้ยื่นข้อเรียกร้องหลายประเด็นถึง เจ้าหน้าที่กองระบบการละเมิด 1 ประเด็นถึง

สรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน _____ (กฟข.)

ไตรมาส ____ ปี _____

จำนวนการสัมภาษณ์

ให้สัมภาษณ์		ราย
ไม่ให้สัมภาษณ์		ราย
รวม	-	ราย

จำนวนการสัมภาษณ์ (เฉพาะส่วนที่ให้สัมภาษณ์) จำแนกตามประเภทบริการและกลุ่มลูกค้า

ประเภทบริการ	กลุ่มลูกค้า									
	บ้านอยู่อาศัย		พาณิชย์		อุตสาหกรรม		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์		-		-		-		-		-
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์		-		-		-		-		-
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย		-		-		-		-		-
อื่นๆ		-		-		-		-		-
รวม	-		-		-		-		-	

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขอย้ายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขอย้ายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขอย้ายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							

การประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขอย้ายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์

[illegible]

--	--

[illegible]

[illegible]

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจโดยรวม

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน										
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้										
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ										
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน										
5. อื่นๆ										
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์										
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า										
2. คุณภาพอุปกรณ์										
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ										
4. อื่นๆ										

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

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						

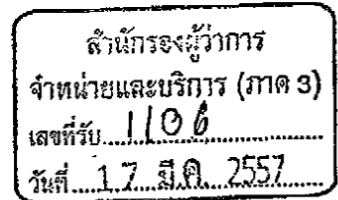
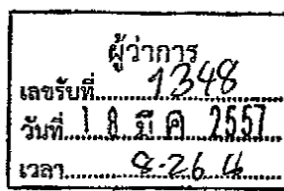
กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	- ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๑๐ ๓	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๘	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, 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

ตัวอย่าง

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

อนุมัติ ผวก. ลว. 20 มี.ค. 2557 (ต่อท้ายหนังสือ ผวธ.(จ3) เลขที่ ผวธ.(จ3)78/2557
ลงวันที่ 17 มีนาคม 2557) อนุมัติแนวทางการเยี่ยมเยือนลูกค้าโดยผู้บริหารและติดตาม
ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการสร้าง ถึง ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓
ความสัมพันธ์กับลูกค้า (รผก.(จต))
เลขที่ ฝวส.(จต) ๗๘ /๒๕๕๗ วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติแนวทางการเยี่ยมเยือนลูกค้าโดยผู้บริหารและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
อ้างอิง

๑) เรียน ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ (รผก.(จต))

๑ เรื่องเดิม

อนุมัติ ผวก. ลว. ๑๗ มี.ค. ๒๕๕๗ แต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ตามข้อเสนอ OFI SEPA หมวด ๓) ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่ในการทบทวนและปรับปรุงกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กฟผ. ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามกลุ่มลูกค้า

๒ ข้อเท็จจริง

๒.๑ จากการประเมินตนเองตามระบบ SEPA ปี ๒๕๕๖ ในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่า PEA ยังมีกระบวนการที่ไม่สมบูรณ์ ในด้านรวบรวมสารสนเทศที่เกิดจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งกิจกรรมดังกล่าวยังไม่เป็นเชิงรุก ซึ่งเป็นอุปสรรคในการประเมินองค์กร ปี ๒๕๕๗

๒.๒ เพื่อให้ผลในด้านการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงรุก และมีข้อมูลหลังรับบริการของลูกค้าอย่างเพียงพอ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงได้ประสานงานสายงาน จ๑ - จ ๔ เพื่อเพิ่มกิจกรรมเยี่ยมเยือนลูกค้าโดยผู้บริหาร และการติดตามข้อมูลป้อนกลับ หลังการบริการติดตั้งมิเตอร์และขยายเขตให้ลูกค้า โดยบรรจุในแผนปฏิบัติของสายงานฯ ปี ๒๕๕๗ และดำเนินการเบื้องต้นไปก่อนแล้ว

๒.๓ เนื่องจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เชิงรุกตามข้อ ๒.๒ ข้างต้น ยังขาดรายละเอียดและแนวทางที่สอดคล้องกัน คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า จึงได้จัดทำร่างรายละเอียด และประชุมพิจารณาร่วมกับส่วนที่เกี่ยวข้องในวันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๗ ซึ่งผู้แทนจากสายงาน จ ๑ - จ๔ และตัวแทน กฟผ. ได้ร่วมให้ความเห็นพร้อมปรับปรุงรายละเอียดของแนวทางดังกล่าวให้สอดคล้องกัน

๓ ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้มีการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีความสำคัญสูง รวมทั้งมีการติดตามผลของการบริการขยายเขต/ ติดตั้งมิเตอร์อย่างทันท่วงที อีกทั้งเพื่อให้เป็นกระบวนการที่ผ่านการอนุมัติระดับขององค์กร จึงเห็นควรอนุมัติแนวทางการดำเนินงานของกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

๓.๑ การเยี่ยมเยือนลูกค้า

๓.๑.๑ การจัดทำแผนงานการเยี่ยมเยือนลูกค้า

- การกำหนดเป้าหมาย ให้ สรภ.(จ๑-จ๔) กำหนดแผนงานการเยี่ยมเยือนลูกค้าในแผนปฏิบัติการประจำปี และกำหนดเป้าหมายตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสัดส่วนของปริมาณลูกค้า และอัตรากำลังที่มีอยู่ ทั้งนี้ในขั้นต้นกำหนดให้มีผู้บริหารเป็นหัวหน้าคณะเยี่ยมเยือนอย่างน้อย ดังนี้
 - เยี่ยมเยือนโดย รผก. ไตรมาสละ ๑ ราย
 - เยี่ยมเยือนโดย ผชก. ไตรมาสละ ๒ ราย
 - เยี่ยมเยือนโดย อช. ไตรมาสละ ๓ ราย
 - เยี่ยมเยือนโดย ผจก. กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย
- การคัดเลือกลูกค้า พิจารณาจาก ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value) ลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้าที่มีระบบการจ่ายไฟซับซ้อน ลูกค้าที่เคยร้องเรียน รวมถึงหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทน ผู้ประสานงาน ผู้ส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม หรือพิจารณาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม
- บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ เมื่อกำหนดแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้าแล้ว ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเยี่ยมเยือนบันทึกแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้าในในระบบสารสนเทศที่ กฟภ. กำหนด

๓.๑.๒ การเตรียมการก่อนเข้าเยี่ยมเยือน ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเยี่ยมเยือนทำหนังสือแจ้งขอความอนุเคราะห์ขอเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า ก่อนการเยี่ยมเยือนประมาณ ๑ เดือน และติดตามใบตอบรับจากลูกค้าโดยระบุประเด็นที่ลูกค้าต้องการหรือให้ความสนใจ (เอกสารแนบ ๑)

๓.๑.๓ หัวข้อการนำเสนอในการเยี่ยมเยือนลูกค้า มุ่งเน้นประเด็นที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า การสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างยั่งยืน ตัวอย่างหัวข้อนำเสนอ มีดังนี้

- แนะนำหน่วยงาน/ผู้บริหาร (หัวหน้าคณะเยี่ยมเยือน)
- การวิเคราะห์สถิติการใช้ไฟฟ้า และข้อมูลทั่วไป
- สภาพการจ่ายไฟและสถิติกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟภ. และบริษัทฯ
- แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าของ กฟภ.
- ผลการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าของบริษัทฯ
- การวิเคราะห์และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า (ตามที่ลูกค้าระบุ)

๓.๑.๔ การสรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า

- การบันทึกผลในระบบสารสนเทศ หลังจากเยี่ยมเยือนลูกค้าแล้ว ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเยี่ยมเยือนบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้าในในระบบสารสนเทศที่ กฟภ. กำหนด
- การรายงานผลและติดตามผล ให้ กบล.ทุกเขต รวบรวมและสรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้าในพื้นที่ (เอกสารแนบ ๒) แจ้ง ผวธ.(จ๑-จ๔) ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นสุดไตรมาส

๓.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า

๓.๒.๑ การกำหนดเป้าหมายและการดำเนินการ เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าอย่างทันท่วงที และได้สารสนเทศเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ จึงกำหนดให้ติดตามผลการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์จากการใช้บริการต่างๆ ดังนี้

๓.๒.๑.๑ งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๓ ราย

๓.๒.๑.๒ งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๓ ราย

๓.๒.๑.๓ งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟช. ไตรมาสละ ๓ ราย

ทั้งนี้ ให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง สุ่มลูกค้าตามข้อ ๓.๒.๑.๑ และ ๓.๒.๑.๒ และ กบล.ทุกเขต สุ่มลูกค้าตามข้อ ๓.๒.๑.๓ โดยโทรศัพท์สอบถามลูกค้าตามแบบสอบถามที่กำหนด (เอกสารแนบ ๓) ภายใน ๑๕ วัน หลังจากวันที่จ่ายไฟฟ้า

๓.๒.๒ การรายงานและติดตามผล ให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง และ กบล.ทุกเขต บันทึกผลการสอบถามทางโทรศัพท์ โดยให้ กบล.ทุกเขต รวบรวมและสรุปผลการสอบถามฯ ในพื้นที่ (เอกสารแนบ ๔) แจ้ง ผวธ.(จ๑-จ๔) ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อพิจารณาและข้อเสนอที่ ๓.๑-๓.๒ ต่อไป

(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

อ.ผ.วธ.(จ๓)

ประธานคณะกรรมการ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ร.ผ.สส.

คณะกรรมการ

(นางปิ่นพร ธีระศุภะ)

ร.ผ.วธ.(จ๑)

คณะกรรมการ

(นางสาวพาสนา ไมพิกุล)

ร.ผ.วธ.(จ๒)

คณะกรรมการ

(นางสาวอันทิวา ดิษยาธิคม)

ร.ผ.วธ.(จ๔)

คณะกรรมการ

(นายพีระพล ปุระนโชติ) อนุมัติตามเส้น

ร.ผ.บก. กฟภ.๒

คณะกรรมการ

(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)

อ.ก.ลส.

คณะกรรมการ

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อ.ก.บ.ล. กฟภ.๓

คณะกรรมการ

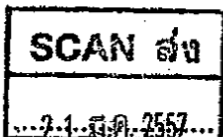
(นางวรลักษณ์ เทหาสิต)

ผ.ป.ฐ. กผส. ฝนย.

คณะกรรมการและเลขานุการ

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล ผวก. 20 ส.ค. 2557)

20 ส.ค. 2557



(นายทรงศักดิ์ สุกนียมพร)

ช.ผ.ธ.ต. กบล. กฟภ.๓

คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

④ เรียบร้อยแล้ว ร.ผ.ก.๑-๒๔ เพื่อทบทวนและปรับปรุง

② เรียบร้อยแล้ว ร.ผ.ก.๑-๒๔ เพื่อทบทวนและปรับปรุง

(นายวรินทร์ ดิษยนเรนทร์) ๓๐ ๑๕๕๗

ใน ๑๗๖๖.๑๖) ดำเนินการเมื่อ ๑๗๖๖.๑๖) ๖ ๑ ๕๐ ๖ ๖

อื่นๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

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

กระบวนการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
ปกคู่มือ	คู่มือการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์	- เปลี่ยนชื่อเป็น “วิธีปฏิบัติงานกระบวนการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน” - เพิ่ม “ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1”	-
2.	ประเภทบริการที่ติดตามข้อมูลป้อนกลับ 3 ประเภทบริการ ได้แก่ 2.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 2.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 2.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	ประเภทบริการที่ติดตามข้อมูลป้อนกลับ 3 ประเภทบริการ ได้แก่ 2.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 2.2 งานขอขยายเขตแรงต่ำ 2.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	1
3.1	ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตาม “แบบสอบถามการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าจากการให้บริการของ PEA”	ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตาม “แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน”	1
3.3	งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ หมายถึง การปักเสา พาดสาย เพิ่มเฟส หรือเพิ่มวงจรไฟฟ้า ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้ารายเดียวกัน	งานขอขยายเขตแรงต่ำ หมายถึง การปักเสา พาดสาย เพิ่มเฟส หรือเพิ่มวงจรไฟฟ้า ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้า	2

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	<u>แบบฟอร์ม VOC-03-001</u>	5 ของเดือน ตามแบบฟอร์ม <u>VOC-SB-3-01</u>	
6.1.2	งานขยายเขตแรงต่ำ <u>และติดตั้งมิเตอร์</u>	งานขยายเขตแรงต่ำ	5
6.2.3	งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. ไตรมาสละ 3 ราย	งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 1 ราย	5
6.2	-	กรณีที่แต่ละไตรมาสมีปริมาณงานไม่ครบตามเป้าหมายให้สุ่มตัวอย่างไตรมาสอื่นๆ ตามจำนวนจริง และสุ่มเพิ่มในไตรมาสถัดไปทดแทน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ รวมทั้ง 3 ข้อ ต้องมากกว่า 400 ราย/ปี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประชากรระดับเขตได้ หากดำเนินการได้น้อยกว่าเป้าหมาย 400 ราย/ปี ให้สุ่มตัวอย่างเพิ่มให้ครบ 400 ราย/ปี/เขต	5
6.3	“แบบสอบถามการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากการให้บริการของ กฟภ.” (แบบฟอร์ม VOC-03-002)	“แบบสอบถามการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน” (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-02)	5
6.5	กบล. กฟข. บันทึกผลการสำรวจลงใน “แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์” (แบบฟอร์ม VOC-03-003)	กบล. กฟข. บันทึกผลการสำรวจลงใน “แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการโดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์” (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03)	6

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
6.5	-	เพิ่ม - กบล.กฟข. บันทึกประเด็นเสี่ยงของ ลูกค้าจากช่องข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกข้อมูลลงใน ระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System	6
6.6	กบล.กฟข. รวบรวมและสรุปผลการ ติดตามข้อมูลป้อนกลับทางโทรศัพท์จาก ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-03-004) เสนอ อช. และจัดส่งรายงานแบบประเมินการ ติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-03-003) และรายงานสรุปผลการ ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-03-004) ให้ ฝวช.(ภ1- ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.กฟข. รวบรวมและสรุปผลการ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ ภายหลังให้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04) เสนอ อช. และจัดส่ง รายงานแบบประเมินการติดตามผลการ ให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03) รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังให้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์มVOC-SB-3-04) แบบฟอร์ม บันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-003) ให้ ฝวช.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้น ไตรมาส	6

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
6.7	ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและสรุปข้อมูลสารสนเทศการติดตามข้อมูลป้อนกลับทางโทรศัพท์จากลูกค้าในระดับสายงาน (แบบฟอร์ม VOC-03-005) เสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้าภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน ในระดับสายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) เสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	6
6.8	-	ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.	6
7.1	ข้อ 5 ได้ข้อมูลป้อนกลับครบถ้วนตามแบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-03-003)	ข้อ 5 ได้ข้อมูลป้อนกลับครบถ้วนตามแบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03 และแบบฟอร์ม VOC-60-003)	7
7.1	ข้อ 6 - แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-03-003) - รายงานสรุปผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-03-004)	ข้อ 6 - แบบประเมินการติดตามผลการให้บริการ (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-03) - รายงานสรุปผลการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน (แบบฟอร์ม VOC-SB-3-04)	7

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วัน | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		- <u>แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-003) และ บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลระบบ รับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC System</u>	
7.1	ข้อ 7 - รายงานสรุปผลการติดตามข้อมูล ป้อนกลับจากลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-03-005)	ข้อ 7 - รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียง ของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60- 001)	7
7.2	-	เพิ่ม มาตรฐานงานในภาพรวม ของกิจกรรม	8
8	-	เพิ่ม ระบบติดตามประเมินผล	9
9	-	เพิ่ม เอกสารอ้างอิง	10
10	-	เพิ่ม แบบฟอร์มที่ใช้	10
11	-	เพิ่ม ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	11

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1.	นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.14 สรก.(จ3)
2.	นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วธ.(จ3)
3.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4.	น.ส.ปัทมา	รัตนปรากการ	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.	นายอรมนต์	สิงห์เงิน	รค.คร.(ก2)
11.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.ธต.กบด.(น1)
12.	น.ส.เปรมจิตร	เนื่องปัญญา	ชผ.พร.1 กพล.

รายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4.	นางพนออน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางดาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรณิ	เย็นมันคง	อก.สอ.
8.	นายอรมนต์	สิงห์เงิน	อก.บษ.(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)