

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์

(Voice based)

ผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2-00002 1000020000000000

คำนำ

ตามที่ กฟภ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตที่จะใช้ Internet of Thing : IOT โดยมีช่องทางจำนวน 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

- 1) การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (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

สำหรับการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งประกอบด้วย 2 กลไกการรับฟัง ได้แก่ 1129 PEA Call Center และ โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร

วิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการรับฟังเสียง บันทึกข้อมูลเสียงจากช่องทางการติดต่อโทรศัพท์สำนักงาน เพื่อจะได้นำเสียงต่างๆ ของลูกค้า มาพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ นายศราวุฒิ พัฒนชัย ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2 คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2590-9290

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีแนวทางในการเก็บรวบรวมเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไก โทรศัพท์สำนักงาน ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 และคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า พิจารณาดำเนินงานนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ กฟภ. ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

2. ขอบเขต

การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไก โทรศัพท์สำนักงาน ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่หน่วยงานใน กฟภ. ที่ลูกค้าโทรศัพท์มาติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลเสียง เก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ รายงานนำเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. คำจำกัดความ

3.1 หน่วยงานที่รับฟังเสียง คือหน่วยงานใน กฟภ. ที่ลูกค้าโทรศัพท์ติดต่อและแจ้งข้อมูลเสียง

3.2 เสียงของลูกค้า หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ

3.3 ความต้องการของลูกค้า (Customers' Requirement) คือ

- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กร ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่คาดหวังว่าต้องได้รับอยู่แล้ว

- สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

3.4 ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectation) คือ

- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

- ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มี/ไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

3.5 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ถูกกล่าวไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือคาดหวัง

3.6 ขอร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

3.6.1 ด้านบริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราว ผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

3.6.2 ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์

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

3.8 ขอร้องขอ คือ เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการหรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ

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

3.10 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับ พลังงานไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ส่งมอบ และกระบวนการส่งมอบ เช่น ไฟไม่ตก ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ราคาเหมาะสม เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนฤดูกาลที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง

3.11 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านบริการ หมายถึง เสียงของลูกค้า ที่เกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น

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

3.12 ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านสนับสนุน หมายถึง เสียงของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรม และเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน เช่น

- สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลของหน่วยงานได้ง่าย
- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center
- พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
- จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย
- มีความเท่าเทียมในการบริการ / มีระบบคิว

3.13 เสียงที่มีนัยสำคัญ คือ เสียงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อ เป็นข้อร้องเรียนหรือ เป็นข้อบกพร่องของ กฟภ. หรือ ยังไม่มีกระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อปรับปรุงกระบวนการหรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล

3.14 พื้นที่จ่ายไฟ แบ่งเป็น 5 กลุ่มดังนี้

3.14.1 พื้นที่อุตสาหกรรม ได้แก่ พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่สวนอุตสาหกรรมที่มีขอบเขตแน่นอน

3.14.2 พื้นที่เทศบาลนคร หรือเทศบาลเมือง หรือเทศบาลตำบลที่เป็นพื้นที่ธุรกิจ หรือพื้นที่สำคัญพิเศษ ได้แก่

- พื้นที่เทศบาลนคร ได้แก่ นครเชียงใหม่ นครพิษณุโลก นครนครสวรรค์ นครขอนแก่น นครอุดรธานี นครอุบลราชธานี นครนครราชสีมา นครนครปฐม นครตรัง นครนครศรีธรรมราช นครยะลา นครหาดใหญ่ และนครสงขลา

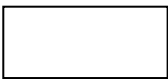
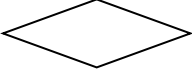
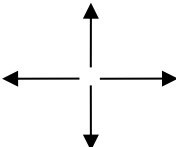
- พื้นที่เทศบาลเมือง หรือเทศบาลตำบล ที่เป็นพื้นที่ธุรกิจหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เช่น หัวหิน เกาะสมุย ชะอำ พัทยา บางแสน ภูเก็ต เป็นต้น

3.14.3 พื้นที่ เทศบาลเมือง ได้แก่ พื้นที่เทศบาลเมืองที่ไม่อยู่ในข้อ 3.14.2

3.14.4 พื้นที่เทศบาลตำบล ได้แก่ พื้นที่เทศบาลตำบลที่ไม่อยู่ในข้อ 3.14.2

3.14.5 พื้นที่ชนบท ได้แก่ พื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากข้อ 3.14.1 – 3.14.3

3.15 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|--|
| 3.15.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.15.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.15.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.15.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.15.5 | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า | |
| 3.15.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.15.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.15.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หน่วยงานรับฟังเสียง ทำหน้าที่ รับฟังเสียงของลูกค้าตาม แบบฟอร์ม VOC-60-004 ส่งให้ ผวต./ผบค./ผบต. ทุกวันที่มีเสียง

4.2 แผนกวิศวกรรมและการตลาด (ผวต.) แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) หรือ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด (ผบต.) ทำหน้าที่ จำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญ บันทึกข้อมูลเสียงลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกข้อมูลเสียงตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 ลงในฐานข้อมูลระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

4.3 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการลูกค้า (ผส.กบค.) ทำหน้าที่จัดทำรายงานตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่ง ผวธ.(ภ1-ภ4)

4.4 ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4 (ผวธ.(ภ1-ภ4) ทำหน้าที่จัดทำรายงานตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3

4.5 ผวธ.(ภ1-ภ4) ประเมินและทบทวนกระบวนการ

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์ (Voice-based) ผ่านกลไก		ผู้รับผิดชอบ : กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : จัดส่งรายงานครบถ้วน ถูกต้อง ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	
โทรศัพท์สำนักงาน					
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
ลูกค้า คณะทำงาน SEPA หมวด 3	-ความต้องการ -ความคาดหวัง -ไม่พึงพอใจ/ ข้อร้องเรียน -ความพึงพอใจ/ ข้อชื่นชม -ข้อร้องขอ -ข้อเสนอแนะ นิยามในการ จำแนกข้อมูล เสียง	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ หน่วยงานที่รับฟังเสียง กฟฟ.] Step1 --> Step2[2. จำแนก และวิเคราะห์ ข้อมูลเสียง ผบค./ผวต./ผบด. กฟฟ.] Step2 --> Decision{3. เสียงมีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้} Decision -- ไม่ใช่ --> Step4[4. บันทึกลงในแบบฟอร์ม ผบค./ผวต./ผบด. กฟฟ.] Decision -- ใช่ --> Step4 Step4 --> Step5[5. บันทึกลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า ผบค./ผวต./ผบด. กฟฟ.] Step5 --> Step6[6. รวบรวมรายงาน กฟพ. ผลส.กบส.] Step6 --> Step7[7. รวบรวมรายงานสาขางาน ฝวธ.(ภ1-ภ4)] Step7 --> Step8[8. ประเมินและทบทวนปรับปรุง กระบวนการ ฝวธ.(ภ1-ภ4)] Step8 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ข้อมูลเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-60-004 ข้อมูลเสียงของลูกค้า ที่จำแนกประเภท ไม่ใช่ แบบฟอร์มรายงาน เสียงของลูกค้า VOC-60-003 ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) รายงาน VOC-60-001 รายงาน VOC-60-001 รายงาน ผลการทบทวน กระบวนการ	- ผบค./ผวต./ ผบด. - ผจก.กฟฟ. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตาม กระบวนการงาน ปกติ - ผบค./ผวต. ฝวธ.(ภ1-4) คณะทำงาน SEPA หมวด 3 คณะทำงาน SEPA หมวด 3 คณะทำงาน โครงการพัฒนา ระบบการจัดการ เสียงลูกค้า	ทุกวันที่มีเสียง ทุกวันที่มีเสียง ทุกวันที่มีเสียง ทุกวันที่มีเสียง ภายในวันที่ 20 หลังสิ้น ไตรมาส ภายในวันที่ 30 หลังสิ้น ไตรมาส ร.ค.

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไก โทรศัพท์สำนักงาน

| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์

หน่วยงานที่เป็นจุดให้บริการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-004 ส่งให้ แผนก ผвт./ผบค./ผบต กฟฟ. และ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง

ผвт./ผบค./ผบต กฟฟ. จำแนกและวิเคราะห์ประเภทของเสียง ดังนี้ กลุ่มลูกค้า พื้นที่ จ่ายไฟ ประเภทของเสียง (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ) สรุปประเด็นของเสียง

6.3 พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้

ผвт./ผบค./ผบต กฟฟ. พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ถ้าไม่มี นัยสำคัญ ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการปกติ กรณีเสียงมีนัยสำคัญหรือจัดการ ไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6.4

6.4 บันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง

ผвт./ผบค./ผบต กฟฟ. บันทึกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003

6.5 บันทึกข้อมูลเสียงลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

ผвт./ผบค./ผบต. บันทึกเสียงจากแบบฟอร์ม VOC-60-003 ลงในฐานข้อมูลระบบรับ ฟังเสียงของลูกค้า ทุกวันที่ได้รับข้อมูล

6.6 รวบรวมรายงาน กฟข.

ผตส. กบค. รวบรวมข้อมูลเสียงจากฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และจัดทำ รายงาน VOC-60-001 ส่ง ผวธ.(ก1-ก4) ภายในวันที่ 20 หลังสิ้นไตรมาส

6.7 รวบรวมรายงาน สายงาน

ผวธ.(ก1-ก4) รวบรวมข้อมูลจาก กฟข. จัดทำรายงาน VOC-60-001 ส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายในวันที่ 30 หลังสิ้นไตรมาส

6.8 ประเมินผลและทบทวนกระบวนการ

ผวธ.(ก1-ก4) และคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า ประเมินผล และทบทวนกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์	รับฟังเสียงของลูกค้าทุกครั้ง
2. จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง	จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงถูกต้อง
3. พิจารณาจำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้	จำแนกเสียงที่มีนัยสำคัญถูกต้อง
4. บันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง	บันทึกข้อมูลเสียงถูกต้อง ครบถ้วน
5. บันทึกข้อมูลเสียงลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	บันทึกข้อมูลเสียงถูกต้อง ครบถ้วน
6. รวบรวมรายงาน กฟข.	ส่งรายงานสารสนเทศจากเสียงลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) ทันตามเวลาที่กำหนดภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส
7. รวบรวมรายงาน สายงาน	ส่งรายงานสารสนเทศจากเสียงลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) ทันตามเวลาที่กำหนดภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
8. ประเมินผลและทบทวนกระบวนการ	ได้ผลการประเมินและทบทวนกระบวนการภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

มีเสียงของลูกค้าจากการติดต่อทางโทรศัพท์สำนักงาน ส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายในกำหนด 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	กองบริการลูกค้า	ผวต./ผบค./ผบต. กฟฟ.	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ก่อนเดือน ตุลาคม

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 VOC-60-004 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง (ขั้นตอนที่ 1)
- 10.2 VOC-60-003แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 4)
- 10.3 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดยการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน (ขั้นตอนที่ 6,7)

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

- 11.1 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ขั้นตอนที่ 5,6
- 11.2 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 6,7,8
- 11.3 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 6,7,8

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

- แบบฟอร์ม VOC-60-004 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง
- แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของ
ลูกค้า
- แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของ
ลูกค้า ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไก
การรับฟังโดยการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน

แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง
การไฟฟ้า.....

แผนก	วัน/เดือน/ปี
ชื่อลูกค้า	
กลุ่มลูกค้า	☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชย์ ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ
พื้นที่จ่ายไฟ	☐ นิคมอุตสาหกรรม ☐ เทศบาลนคร/เมือง/ตำบล สำคัญพิเศษ ☐ เทศบาลเมือง ☐ เทศบาลตำบล ☐ ชนบท
ประเภทของเสียง	
☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง	☐ ความไม่พึงพอใจ / ร้องเรียน ☐ ความพึงพอใจ / ชื่นชม
☐ เรื่องร้องขอ ☐ ข้อเสนอแนะ	

ประเด็นเสียง
ผลิตภัณฑ์ (คุณภาพไฟฟ้า,มาตรฐานความปลอดภัย,แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)
บริการ (ความรวดเร็ว ความสุภาพ มารยาทบริการ, การแจ้งเตือน, การจดหน่วยแจ้งหนี้)
สนับสนุน (ช่องทาง สนง., บริการ Online, ความเท่าเทียม,พนักงานมีความรู้ ฯลฯ)

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

ว/ด/ป ที่ได้ข้อมูล	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	กลุ่มลูกค้า				พื้นที่ขายไฟ					ประเภทของเสียง					สรุปประเด็นเสียง			ว/ด/ป บันทึกใน ระบบ		
			บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	อุตสาหกรรม	เทศบาลนคร/เมือง/ตำบล สาขญุ	พิเศษ	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	ชนบท	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ / ร้องเรียน	ความพึงพอใจ / ชื่นชม	เรื่องร้องขอ	ข้อเสนอแนะ	ผลิตภัณฑ์		บริการ	สนับสนุน

หมายเหตุ : กรุณาลูกค้า 1 รายให้ข้อมูลการขายประตุนีลึง ๑ชั้นสีทองระบบคาร์ลอส 1 ประตุนีลึง

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

อื่น ๆ

รายชื่อผู้จัดทำปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	บูรณ์โชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วช.(ก3)
4.	นางพนอน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางคาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรฆ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรณิ	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8.	นายอาร์มณ	สิงห์เงิน	อก.บษ.(ก2)
9.	นายศราวุฒิ	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)