

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ
สื่อสังคมออนไลน์

(Mass Media and Social Network based)

ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

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

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เพื่อให้ได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าที่มีต่อกฟภ. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ของลูกค้าเหล่านี้ที่มีต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่น ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ

วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อมูล การรวบรวม จนถึงการสรุปวิเคราะห์ สารสนเทศของลูกค้าตามที่เกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นางดาราวรรณ พรหมกลีกร ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายงานผู้ว่ากร คณะทำงาน โครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2009-6160

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าที่ส่งผ่านมาทาง Web Portal สปน. (www.1111.go.th) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกการรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

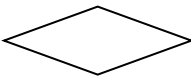
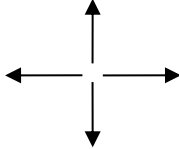
2. ขอบเขต

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ครอบคลุมการดำเนินงานรวบรวมเสียงของลูกค้าที่แจ้งเรื่องราวผ่านช่องทาง Web Portal สปน. (www.1111.go.th) โดย กฟภ. จะทำการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสารกับลูกค้า และสรุปผลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดและแผนงานปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าโดยจัดทำเป็นรายงานสรุปผลสารสนเทศ ไตรมาสละ 1 ครั้ง

3. คำจำกัดความ

- | | |
|----------------------------|--|
| 3.1 เสียงของลูกค้า | หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ ที่แจ้งผ่านมาทาง Web Portal สปน. เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน |
| 3.2 สารสนเทศเสียงของลูกค้า | หมายถึง ความคาดหวัง ความต้องการ ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม เรื่องร้องขอ ข้อเสนอแนะของลูกค้า และอื่นๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จัดลำดับความสำคัญแล้ว ที่ลูกค้าแจ้งผ่านมาทาง Web Portal สปน. ซึ่ง กฟภ. ได้รวบรวมวิเคราะห์ สรุปเป็นข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ กฟภ. ต่อไปได้ |
| 3.3 Web Portal สปน. | หมายถึง เว็บไซต์ของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ใช้ในการบริหารจัดการและส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานต่างๆเพื่อรับไปดำเนินการ |

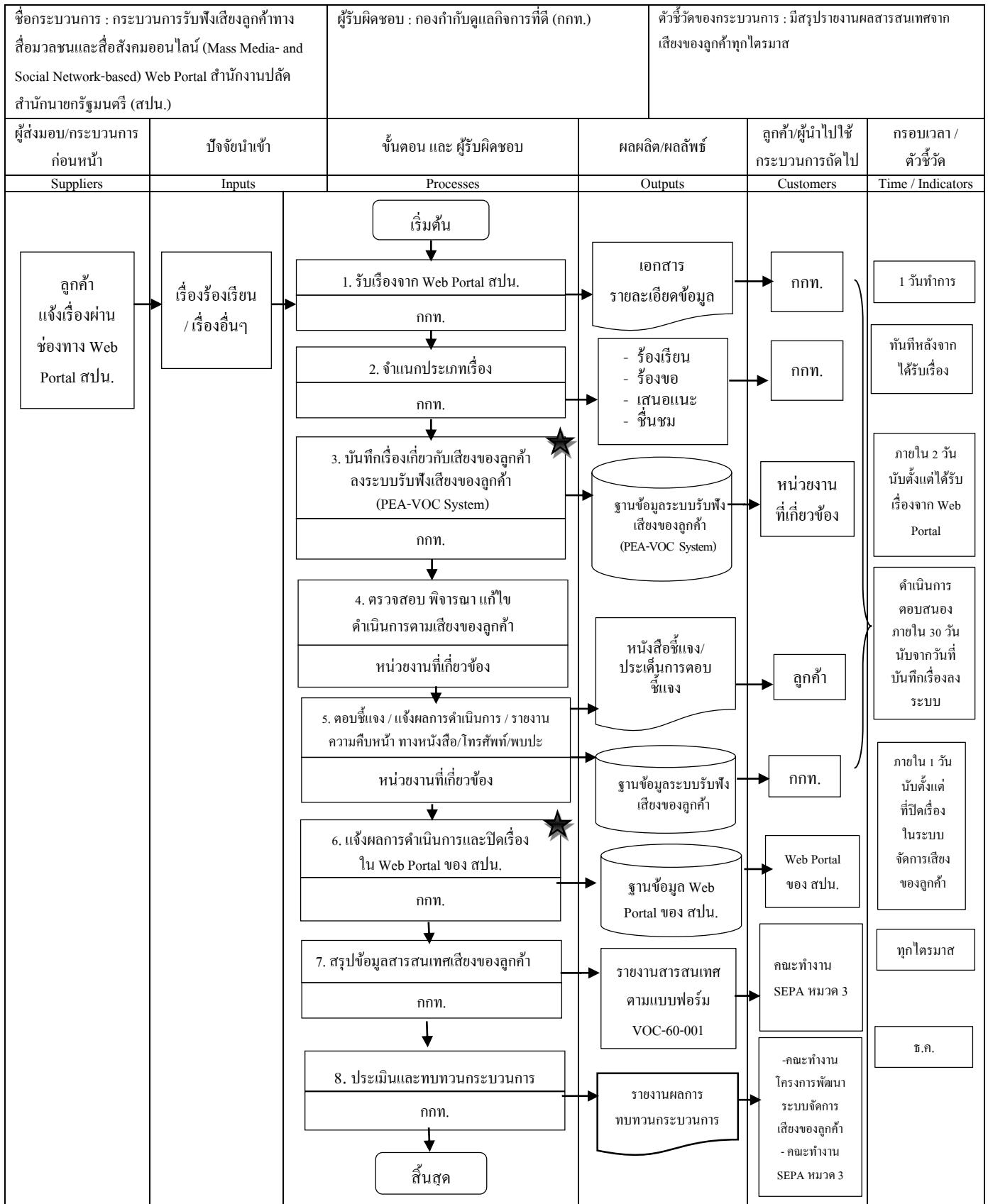
3.4 พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 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. หน้าที่ได้รับผิดชอบ

- | | |
|------------------------------------|--|
| 4.1 กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) | มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศของลูกค้า ที่ได้จากช่องทาง Web Portal สปน. เพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดด้านลูกค้า และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กฟภ. ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและตลาด รวมถึงประเมินและทบทวนกระบวนการ |
| 4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | มีหน้าที่ในการรับเสียงของลูกค้าไปดำเนินการ |

5. ฟังก์การไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กทท. รับเรื่องที่ถูกคำแจ้งเข้ามาผ่านช่องทาง Web Portal ของ สปน.
- 6.2 กทท. พิจารณาคัดแยกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเสียงของลูกค้า ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดและรายละเอียดที่สำคัญ
- 6.3 กทท. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องในระบบ
- 6.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา แก้ไข ดำเนินการตามเสียงของลูกค้า ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ของ กฟผ.
- 6.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าภายใน 30 วันหลังจากวันที่บันทึกเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า เมื่อพิจารณา แก้ไข หรือดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ตอบชี้แจง แจ้งผลการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบผ่านหนังสือ โทรศัพท์ หรือการพบปะลูกค้า และให้ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า
- 6.6 กทท. นำผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบชี้แจงและปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน. ภายใน 1 วันนับตั้งแต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้า
- 6.7 กทท. สรุปข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 นำเสนอคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 6.8 กทท. ประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายใน ช.ค.

7. มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน.	1.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมาทางช่องทาง Web Portal ของ สปน. 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เปิดรับเรื่อง ภายใน 1 วันทำการ)
2. พิจารณาจำแนกประเภทเรื่อง	2.1 ความถูกต้องของประเภทข้อมูลเสียงของลูกค้า 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีหลังจากรับเรื่อง)
3. บันทึกเรื่องเกี่ยวกับเสียงของลูกค้าลงระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมา 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 2 วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องจาก Web Portal ของ สปน.)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
4. พิจารณา แก้ไข ดำเนินการตามเสียงของ ลูกค้า	4.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ กทท. บันทึกเรื่องในระบบรับฟังเสียง ลูกค้า)
5. ตอบชี้แจง / แจ้งผลการดำเนินการ / รายงาน ความคืบหน้า	5.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ กทท. บันทึกเรื่องในระบบรับฟังเสียง ลูกค้า)
6. แจ้งผลการดำเนินการและปิดเรื่องใน Web Portal ของ สปน.	6.1 ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินการ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปิดเรื่องในระบบรับฟัง เสียงลูกค้า)
7. สรุปข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้า	7.1 ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล รายงานสรุป สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส)
8. ประเมินและทบทวนกระบวนการ	8.1 ได้ผลการประเมินและทบทวนกระบวนการภายใน เดือน ธ.ค.

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 - ความคุ้มค่าภายใน - SLA	อก.กท.	แผนกที่รับผิดชอบช่องทาง	ปีละ 1 ครั้ง ก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าช่องทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

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 การจัดตั้งรายงาน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-001 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง
สื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social
Network based) ผ่านกลไก Web Portal สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี (สปน.)

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
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

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะ โชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4.	นางพัฒนา	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางคาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรมณี	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8.	นายอารมณ	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)