

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์
(Interaction based)
ผ่านกลไกการสานเสวนา



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า
2-กคปบ2 1กคปบ21กคปบ21กคปบ2

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

การสานเสวนา เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ซึ่งเป็นการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มลูกค้า ที่สอดคล้องตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 ได้ข้อมูลจากการรับฟังเสียง ที่สามารถนำไปแก้ปัญหา ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีปฏิบัติงานสานเสวนาครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์ การจัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. พิจารณาเลือกเทคนิคและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการสานเสวนา วิเคราะห์และสรุป ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า รวบรวมและวิเคราะห์สรุปสารสนเทศจากการสานเสวนา ตลอดจนการทบทวนกระบวนการ

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร หัวหน้าแผนกประสานงานโครงการ กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 3 ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2590-9338

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า
กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7. มาตรฐานงาน	7
8. ระบบติดตามประเมินผล	11
9. เอกสารอ้างอิง	11
10. แบบฟอร์มที่ใช้	11
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12
12. ภาคผนวก	13
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
อื่น ๆ	
- ประวัติการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทาง การดำเนินงานในการรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด เพื่อให้มีแนวทางสามารถนำผลสรุปและข้อมูลจากลูกค้าจากการรับฟังความคิดเห็น ซึ่ง จะเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับลูกค้า ในการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง ในเรื่องคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างแท้จริง และให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการได้เป็นไปในแนวทาง เดียวกัน

2. ขอบเขต

การสานเสวนา ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Principle of recognition of stakeholders and concerns) กลุ่มลูกค้า โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แล้วนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่กระบวนการสานเสวนา/การรับฟังความคิดเห็น โดย กฟภ. จะบันทึกข้อมูลปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้เข้าร่วมสาน เสวนาทุกราย แล้วรวบรวมและสรุปวิเคราะห์ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และ ความคาดหวังของลูกค้า เสนอผู้บริหารในระดับ อช. ระดับสายงานเสนอ รพภ.(ภ1-ภ4) และ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 เพื่อเข้าสู่กระบวนการในการคัดเลือกสารสนเทศ และระดับความสำคัญ เปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ และกระบวนการทำงานของ กฟภ.

3. คำจำกัดความ

3.1 การสานเสวนา (Dialogue) คือ รูปแบบหนึ่งของการสนทนา ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจ ทั้ง มุมมองของตนและของผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น โดยยอมรับความแตกต่างของจุดยืน ความคิด และอัตลักษณ์ ของผู้สนทนา

3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง องค์กร หรือบุคคลที่ได้ผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือ หลายอย่างจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ของ กฟภ. ในคู่มือนี้จะกล่าวถึงผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มลูกค้าเท่านั้น

3.3 ลูกค้า หมายถึง บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ซื้อหรือใช้บริการในธุรกิจหลักและ/หรือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. โดยได้ชำระค่าใช้จ่ายหรือรอการชำระค่าใช้จ่ายแล้วแต่ตามตกลงให้แก่ กฟภ. ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจหลักแต่ละกลุ่ม (บ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์ และอื่น ๆ) และ ลูกค้าธุรกิจเสริม

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

3.4 การวิเคราะห์และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. หมายถึง การวิเคราะห์ผลประโยชน์และผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการดำเนินงานของ กฟภ. แล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย แล้วคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่กระบวนการสานเสวนา/การรับฟังความคิดเห็น

3.5 เทคนิคการสานเสวนา หมายถึง วิธีการ/กระบวนการจัดการให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นข้อเสนอของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

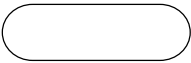
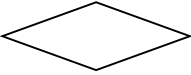
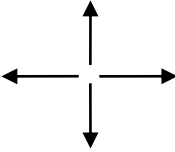
3.5.1 การสำรวจโดยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.5.2 การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

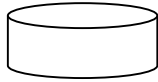
3.5.3 การประชุมวงกว้าง/ประชุมสาธารณะ

3.5.4 การประชุมระดับตัวแทน/ตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.6 พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.6.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.6.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.6.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.6.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.6.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.6.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |

3.6.7



คือ ฐานข้อมูล

3.6.8



คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด
ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่ พิจารณาจัดทำและขออนุมัติแผนการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 ประจำปี และประเมินและทบทวนกระบวนการ

4.2 ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่

4.2.1 แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำปีการไฟฟ้าเขต

4.2.2 แต่งตั้ง คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำปีการไฟฟ้าเขต

4.2.3 สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายการนำระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 มาใช้ใน กฟภ.

4.2.4 การควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการจัดทำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4.3 ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่

4.3.1 พิจารณานำเสนอขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำปีการไฟฟ้าเขต

4.3.2 ควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการสานเสวนาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4.4 คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
ประจำการไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่

4.4.1 วิเคราะห์และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แล้วคัดเลือกผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียในการสานเสวนา/การรับฟังความคิดเห็น

4.4.2 กำหนดเทคนิคในการสานเสวนาอย่างเหมาะสมและวางแผนการดำเนินการ
อย่างเป็นระบบ

4.4.3 ดำเนินการสานเสวนา

4.4.4 วิเคราะห์และสรุปรายงานผลการสานเสวนา

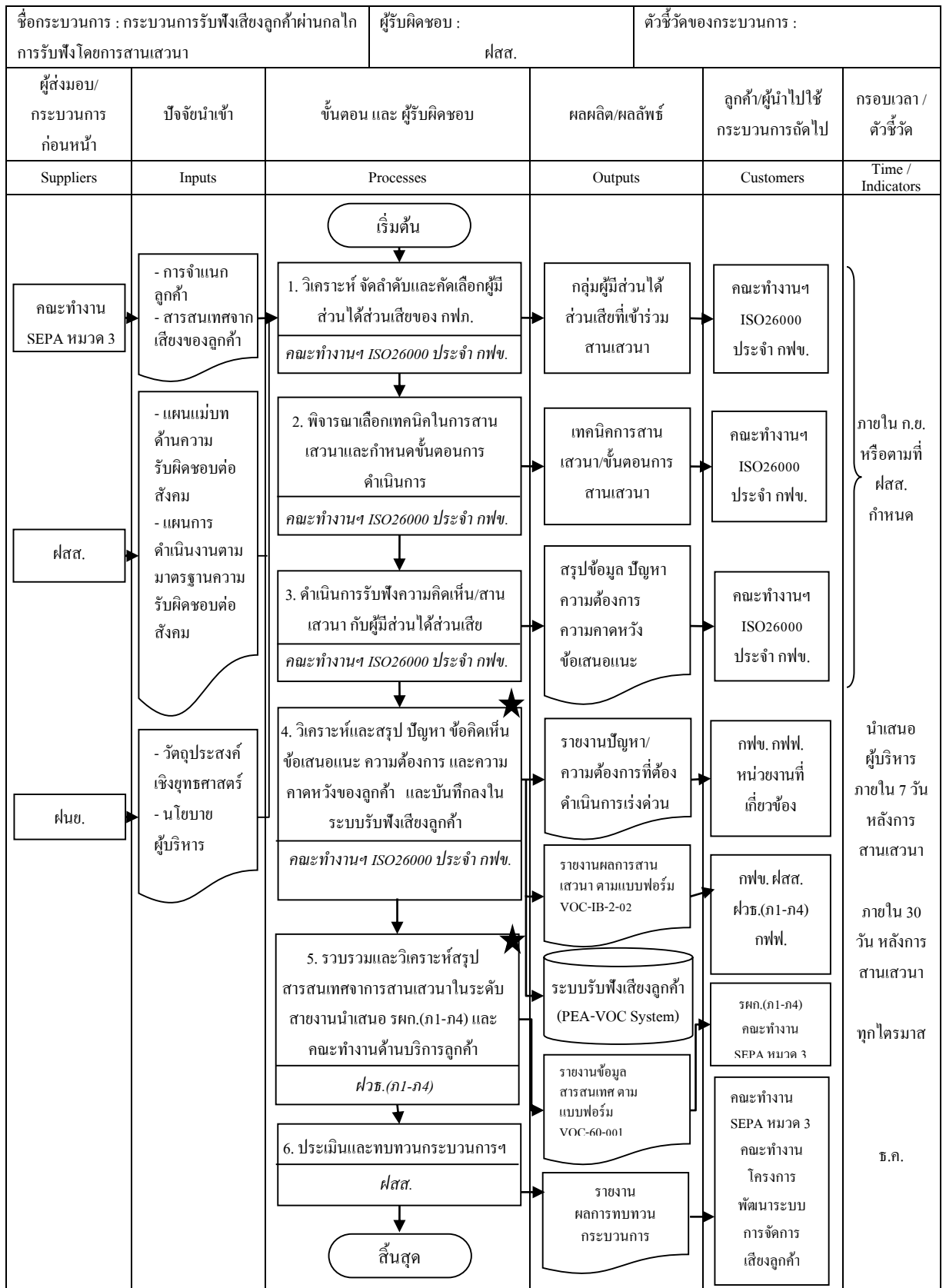
4.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่

4.5.1 ประสานงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. เข้าร่วมการสานเสวนา

4.5.2 ดำเนินการตอบชี้แจงหรือดำเนินการตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องขอใน
ประเด็นปัญหา/ความต้องการ ที่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบ ตามที่คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบ
มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000สรุปรายงาน

4.6 ฝ่ายวางแผนธุรกิจ สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 ทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์สรุป
สารสนเทศจากการสานเสวนาในระดับสายงานนำเสนอ รพภ.(ภ1-ภ4) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ
พัฒนางานด้านลูกค้า เพื่อเข้าสู่กระบวนการในการคัดเลือกสารสนเทศ

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 วิเคราะห์ จัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จากกลุ่มลูกค้าตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟภ. ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การจำแนกกลุ่มลูกค้า แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แผนการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 การดำเนินงานของ กฟภ. ที่ยังไม่ครบถ้วนตามหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 7 หัวข้อหลัก (GAP) ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ผลกระทบเชิงลบ/ความกังวล/ความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ กฟภ. สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ข้อเสนอแนะ รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และนโยบายผู้บริหาร นำมาจัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จากกลุ่มลูกค้าตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนด ดังนี้

6.1.1 จำแนกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

6.1.2 วิเคราะห์ผลประโยชน์และผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้รับจากการดำเนินงานของ กฟภ.

6.1.3 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 ระดับ ได้แก่

- 1) จัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่ได้เลือกมาแล้ว
- 2) จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อยของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียหลัก

6.1.4 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง แล้วคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสานเสวนา

6.2 พิจารณาเลือกเทคนิคในการสานเสวนาและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟภ. พิจารณากำหนดเทคนิคในการสานเสวนาที่เหมาะสม ใดอย่างหนึ่ง หรือหลายเทคนิคร่วมกัน ได้แก่

- (1) สัมภาษณ์แบบสอบถาม (Questionnaire) (แบบฟอร์ม VOC-IB-2-01)
- (2) สันทนาการกลุ่มย่อย (Focus Group)
- (3) ประชุมวงกว้าง/ประชุมสาธารณะ
- (4) ประชุมระดับตัวแทน/ตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พร้อมวางแผนการดำเนินการจัดสานเสวนาอย่างเป็นระบบ

6.3 ดำเนินการรับฟังความคิดเห็น/สานเสวนา กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. นำเสนอ อช. ขออนุมัติจัดสานเสวนาตามแผนงานที่กำหนด

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. ดำเนินการสานเสวนา พร้อมจัดบันทึกข้อมูล/รายละเอียดปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ฯลฯ จากผู้เข้าร่วมสานเสวนา อย่างถูกต้องโดยละเอียดครบถ้วน

ทั้งนี้ การสานเสวนาจะต้องเน้นการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ไม่มุ่งเน้นการตอบคำถาม หรือชี้แจงประเด็นที่เกี่ยวข้อง แต่สามารถตอบหรือชี้แจงได้ในบางประเด็นเท่านั้น ผู้ดำเนินรายการ ควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ไม่กดดันเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา

6.4 วิเคราะห์และสรุป ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง ของลูกค้า และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสานเสวนาตามขั้นตอน Mind Map และสรุป รายงานผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามแบบฟอร์ม VOC-IB-2-02 นำเสนอ กฟผ. ฝวธ.(ภ1-ภ4) ผสส. และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 30 วัน หลังจากการจัดสานเสวนาแล้วเสร็จ

- คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. บันทึกข้อมูลเสียงลูกค้าจากการสานเสวนา ตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วัน หลังจากการจัดสานเสวนาแล้วเสร็จ

- กรณีเป็นปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน ให้ คณะทำงานดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ประจำ กฟผ. จัดทำบันทึกเสนอ อช. เพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

6.5 รวบรวมและวิเคราะห์สรุปสารสนเทศจากการสานเสวนา

ฝวธ. (ภ1-ภ4) รวบรวมและวิเคราะห์สรุปข้อมูลสารสนเทศจากการสานเสวนาในระดับสาขานำเสนอ รผก.(ภ1-ภ4) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส

6.6 ทบทวนกระบวนการ

ผสส. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. วิเคราะห์ จัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.	1.1 นำปัจจัยนำเข้าที่กำหนดตามกระบวนการมาใช้ในการวิเคราะห์ จัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. อย่างครบถ้วน 1.2 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 2 ระดับ เป็นกลุ่มหลัก และกลุ่มย่อยของกลุ่มหลักที่ได้เลือกมาแล้ว 1.3 กำหนดขนาดของตัวอย่าง และคัดเลือกผู้เข้าร่วมสานเสวนา ที่เป็นไปตามหลักวิชาการ สามารถเป็นตัวแทนประชากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane
2. พิจารณาเลือกเทคนิคในการสานเสวนาและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ	พิจารณาคัดเลือกเทคนิคการสานเสวนาตามวิธีการที่ กฟภ. กำหนด 4 วิธี โดยคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิผลของการรับฟังเสียง ที่สอดคล้องกับประเด็นการสานเสวนา และคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการรับฟังความคิดเห็น/สานเสวนากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.1 การเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1) ควรเชิญมากกว่าจำนวนที่ต้องการเล็กน้อย เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มอาจไม่สะดวกเข้าร่วมการสานเสวนา 3.2 ระหว่างดำเนินการสานเสวนา 1) เน้นการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก 2) ไม่มุ่งเน้นการตอบคำถาม หรือชี้แจงประเด็นที่เกี่ยวข้อง แต่สามารถตอบหรือชี้แจง

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
	ได้ในบางประเด็นเท่านั้น เช่น อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น 3) ผู้ดำเนินรายการ ควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ไม่กดดันเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา 4) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ควรแสดงความเห็นโต้แย้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากเป็นไปได้ควรบันทึกการสนทนาให้เจ้าหน้าที่ได้ 5) ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด 3.3 การบันทึกข้อมูลรายละเอียดปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอ ฯลฯ จากผู้เข้าร่วมสนทนา 1) ความถูกต้องชัดเจนระหว่างข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล 2) ความครบถ้วนของข้อมูล
4. วิเคราะห์และสรุป ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า	4.1 การสรุปรายงานต้องแยกประเภทข้อมูลระหว่าง ความต้อง/ความคาดหวัง/การสนับสนุนในเรื่องผลิตภัณฑ์ และข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง/การสนับสนุนในเรื่องการบริการ อย่างชัดเจน 4.2 ต้องคัดเลือกสารสนเทศ และระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้าเพื่อเกิดการปรับปรุงยุทธศาสตร์และกระบวนการทำงานของ กฟภ. ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและตลาดอย่างแท้จริง 4.3 จัดส่งสรุปข้อมูลสารสนเทศ (แบบฟอร์ม VOC-IB-2-02) เสนอ อช. และ ผวธ.(ภ1-ภ4)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
	ภายใน 30 วันหลังการสานเสวนา พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ ฝสส. และ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง 4.4 บันทึกเสียงของลูกค้าในระบบ VOC-PEA System ภายใน 30 วันหลังการสานเสวนา 4.5 กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน เสนอ อข. ภายใน 7 วันหลังการสานเสวนา
5. รวบรวมและวิเคราะห์สรุปสารสนเทศจากการสานเสวนาในระดับสายงานนำเสนอ รพค.(ภ1-ภ4) และ คณะทำงาน SEPA หมวด 3	รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
6. ประเมินและทบทวนกระบวนการฯ	ภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 จัดทำรายงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 การได้จำนวนและคุณลักษณะของตัวอย่างเข้าร่วมการสานเสวนา ครบถ้วนตามเป้าหมาย

7.2.3 ดำเนินงานทุกขั้นตอนแล้วเสร็จภายในกำหนด

- รายงานปัญหา/ความต้องการที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน เสนอ อข. ภายใน 7 วันหลังการสานเสวนา

- แบบฟอร์ม VOC-IB-2-02 เสนอ อข. และ ฝวธ.(ภ1-ภ4) ภายใน 30 วันหลังการสานเสวนา

- 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/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ผู้อำนวยการฝ่าย สังคมและ สิ่งแวดล้อม (ผสส.)	ผวธ.(ภ1-ภ4) กฟข. กฟฟ. ชั้น 1-3	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายใน เดือน ธ.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 VOC-IB-2-01 การสานเสวนาด้วยสำรวจโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) (ขั้นตอนที่ 2-3)

10.2 VOC-IB-2-02 รายงานผลการสานเสวนา (ขั้นตอนที่ 4)

10.3 VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 4)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

10.4 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) กลไกการสานเสวนา ภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ขั้นตอนที่ 5)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Word

11.2 โปรแกรม Microsoft Excel

11.3 โปรแกรม Microsoft PowerPoint

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-IB-2-01 การสอบถามด้วยสำรวจโดยแบบสอบถาม
(Questionnaire)

แบบฟอร์ม VOC-IB-2-02 รายงานผลการสอบถาม

แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่าน
กลไกการสอบถาม



การสานเสวนารับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากการทำงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)

ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000

วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา

ณ (สถานที่จัดงาน)

ประเด็น ปัญหา / ความต้องการ / ความคาดหวัง / ข้อเสนอ

1. ความมั่นคงของระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ PEA

.....

.....

.....

.....

.....

2. การให้บริการต่างๆ ของ PEA

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเด็นอื่นๆ เช่น นโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ เป็นต้น

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ให้ข้อมูล (ชื่อบุคคล/หน่วยงาน/บริษัท)

อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ขอขอบคุณ

สรุปประเด็น ปัญหา / ข้อเสนอแนะ / ความคาดหวัง / ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการดำเนินงานรับผิดชอบต่อสังคมให้ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)
ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000

.....

สถานที่ดำเนินการ :

..... : ពេលវេលាដែលស្រាវជ្រាវ

[illegible]

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

[illegible]

หมายเหตุ : กรุณาลูกค้า 1 ราย ให้ยื่นข้อเรียกร้องหลายประเด็นถึง ๑ แห่งที่กองระบบการละ 1 ประเด็นถึง

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

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

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

วิธีปฏิบัติงานการรับฟังโดยการสานเสวนา ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
ชื่อ	คู่มือการสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า	วิธีปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา	ปก และตลอดทั้งเล่ม
คำจำกัดความ	-	เพิ่มเติมนิยาม “3.6 ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน”	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	-	ปรับปรุงตำแหน่งและชื่อหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับโครงสร้างปัจจุบัน	3
ฟังการไหลของกระบวนการ	-	ปรับปรุงสัญลักษณ์ในฟังการไหลของกระบวนการ ให้สอดคล้องกับคำนิยามตามมาตรฐานของคู่มือปฏิบัติงาน	5
	ขั้นตอนที่ 4 กรอบเวลาการรายงานปัญหาที่ต้องแก้ไข/ดำเนินการเร่งด่วน “ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ”	ขั้นตอนที่ 4 กรอบเวลาการรายงานปัญหา/ความต้องการที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน “นำเสนอผู้บริหารภายใน 7 วัน หลังการสานเสวนา”	5

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
	-	ขั้นตอนที่ 4 ให้บันทึกผลลัพธ์ของข้อมูลเสียงลูกค้า ในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC system)	5
	ขั้นตอนที่ 5 กรอเวลาการรายงานข้อมูลสารสนเทศจากการสนทนา ตามแบบฟอร์ม VOC-04-003 “ภายใน ธ.ค. ของปีดำเนินการ”	ขั้นตอนที่ 5 กรอเวลาการรายงานข้อมูลสารสนเทศ ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 “ทุกไตรมาส”	5
	-	เพิ่มขั้นตอนที่ 6 ประเมินและปรับปรุงกระบวนการฯ ภายใน ธ.ค. ของทุกปี	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	ข้อ 6.1 วิเคราะห์ จัดลำดับและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จากกลุ่มลูกค้าตามแนวทางและขั้นตอนที่ กฟภ. กำหนดเพิ่มเติมรายละเอียดประเด็นของปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	6
	-	ปรับปรุงข้อ 6.4 วิเคราะห์และสรุป ปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า โดยเพิ่มเติมประเด็นการบันทึกข้อมูลเสียงลูกค้าจากการสนทนา ตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงใน	7

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสนทนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
		ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 30 วัน หลังจากการจัดสานเสวนาแล้วเสร็จ	
	-	ข้อ 6.5 รวบรวมและวิเคราะห์สรุปสารสนเทศจากการสานเสวนา เพิ่มเติมการกำหนดกรอบเวลาการสรุปวิเคราะห์ตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส	7
	-	เพิ่มเติมข้อ 6.6 ทบทวนกระบวนการฯ โดยให้ ฝสส. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.	7
มาตรฐานงาน ของแต่ละกิจกรรม	-	ปรับปรุงและเพิ่มเติมขั้นตอน/กิจกรรม และมาตรฐานคุณภาพของกิจกรรม ให้ครบถ้วนตามผังการไหลของกระบวนการ	8
	-	เพิ่มเติม กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน เสนอ อช. ภายใน 7 วันหลังการสานเสวนา	10
	-	เพิ่มเติม การบันทึกเสียงของลูกค้าในระบบ VOC-PEA System ภายใน 30 วันหลังการสานเสวนา	10
	จัดส่งสรุปข้อมูลสารสนเทศภายใน ธ.ค.	แก้ไขเป็น รายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	10

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ผ่านกลไกการรับฟังโดย การสานเสวนา
| คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้าที่
	-	เพิ่มเติมขั้นตอน ประเมินและ ทบทวนกระบวนการฯ ภายใน เดือน ธ.ค.	10
มาตรฐานงานใน ภาพรวมของ กิจกรรม	-	เพิ่มเติม มาตรฐานงานใน ภาพรวมของกิจกรรม	10
ระบบติดตาม ประเมินผล	-	เพิ่มเติม ระบบติดตามประเมินผล	11
แบบฟอร์มที่ใช้	-	เพิ่มเติม รายละเอียดแบบฟอร์มที่ ใช้	11
ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรม สำเร็จรูปอื่น ๆ/ เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	-	เพิ่มเติม ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	12
ภาคผนวก	-	เพิ่มเติม ตัวอย่างแบบฟอร์ม	13
อื่น ๆ	-	เพิ่มเติม ประวัติการปรับปรุงวิธี ปฏิบัติงาน	23
รายชื่อผู้จัดทำ	-	เพิ่มเติม รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557 และรายชื่อผู้ทำการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560	29

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1. นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.14 สรท.(จ3)
2. นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วธ.(จ3)
3. นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4. น.ส.ปัทมา	รัตนปรการ	รฝ.บส.
5. นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6. นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7. นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8. นายอภิวัฒน์	บัญชาจารรัตน์	อก.ลศ.
9. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10. นายอารมณ	สิงห์เงิน	รท.คร.(ก2)
11. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.ธด.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	เย็นมั่งคง	อก.สอ.
8. นายอารมณ	สิงห์เงิน	อก.บข.(ก2)
9. นายศราวดี	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10. นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11. น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รท.บท.
12. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)