

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

สำหรับการบริการธุรกิจเสริม



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

คำนำ

กฟภ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตด้วยที่จะใช้ IOT (Internet of Thing) ทั้งสิ้น 5 ช่องทาง 15 กลไก การรับฟัง 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

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการบริการธุรกิจเสริม เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการสำรวจ (Survey based) ซึ่งเป็นกลไก เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และทำให้ลูกค้ามีความภักดี และตอบสนองยุทธศาสตร์ขององค์กรในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการบริการธุรกิจเสริม ครอบคลุม ตั้งแต่การสรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา การสำรวจผล ความพึงพอใจในการให้บริการ การบันทึกผลการสำรวจ ตลอดจนการสรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร และรวบรวมสรุปผลในระดับสาย ทุกไตรมาส เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการ รวบรวมเสียงของลูกค้า และคัดเลือกสารสนเทศ ให้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการงาน ของ กฟภ.

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นายจกรเกียรติ อัสวเบญจาง ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3 ผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม โทร. 0-2590-9330

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการบริการธุรกิจเสริม จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และตอบสนองยุทธศาสตร์ขององค์กรในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และทำให้ลูกค้ามีความภักดี โดยสารสนเทศความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความภักดี ของลูกค้า จะถูกส่งเข้าสู่กระบวนการรวบรวมเสียงลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ และมาตรฐานการให้บริการเสริมของ กฟภ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้รายได้จากการให้บริการธุรกิจเสริม ของ กฟภ. เพิ่มขึ้น

2. ขอบเขต

การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการบริการธุรกิจเสริม ในส่วนที่มุ่งเน้นการทำตลาด ใช้สำหรับสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความภักดี และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริมของ กฟภ. 3 ประเภทบริการหลัก ได้แก่

2.1 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า

2.2 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

2.2.1 งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า
งานต้องจุดร้อน ฯลฯ

2.2.2 งานบำรุงรักษาหม้อแปลง

2.2.3 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ เช่น บำรุงรักษาตู้ MDB ฯลฯ

2.2.4 งานบำรุงรักษาแบบแพคเกจ

2.3 งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า

โดยวิธีปฏิบัติงานการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด สำหรับการบริการธุรกิจเสริม ครอบคลุม ตั้งแต่ การสรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา การสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการ การบันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการตลอดจนการสรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะของลูกค้า เสนอผู้บริหาร และรวบรวมสรุปผลในระดับรายงาน เสนอ รพภ.(ภ1-ภ4) คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการ

รวบรวมเสียงของลูกค้า และคัดเลือกลักษณะเฉพาะ ให้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการงานของ กฟภ.

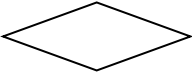
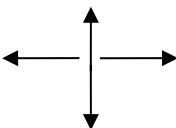
3. คำจำกัดความ

3.1 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า หมายถึง การให้บริการก่อสร้างระบบไฟฟ้า สายส่ง สถานีไฟฟ้า ระบบจำหน่ายแรงสูง แรงต่ำ และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในที่เป็นทรัพย์สินของลูกค้า

3.2 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า หมายถึง งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า สายส่ง สถานีไฟฟ้ารวมถึงสายจำหน่ายระบบไฟฟ้าแรงสูงแรงดัน 22,000 โวลต์ และ 33,000 โวลต์ และระบบไฟฟ้าแรงต่ำตามวาระที่เป็นทรัพย์สินของลูกค้า และ/หรือ งานบริการตามแพคเกจต่างๆ

3.3 งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า หมายถึง การให้บริการตรวจวัดวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าด้วยเครื่อง Disturbances Recorder และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.4 ผังการไหลของกระบวนการ (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. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 มีหน้าที่ ดังนี้

4.1.1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่ดำเนินการสำรวจ

4.1.2 สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกรายที่ใช้บริการธุรกิจเสริม

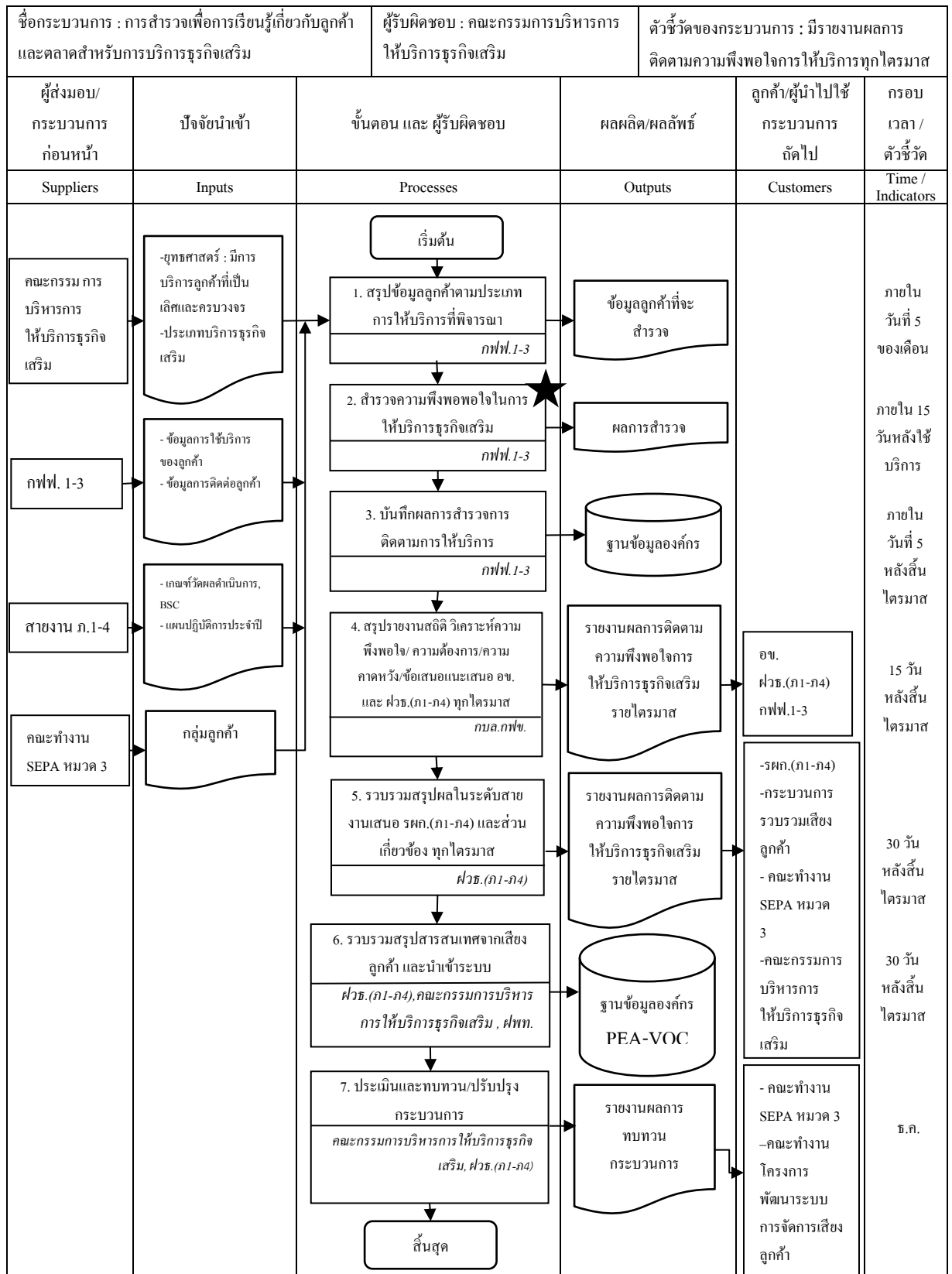
4.1.3 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

4.2 กบล.กฟข. มีหน้าที่ สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ เสนอ อช. และ ฝวช.(ภ1-ภ4) ทุกไตรมาส

4.3 ฝวช.(ภ1-ภ4) มีหน้าที่ รวบรวมสรุปผลในระดับสายงานเสนอ รผก.(ภ1-ภ4) คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม และคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส

4.4 คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม มีหน้าที่ รวบรวมสารสนเทศจากเสียงลูกค้า ส่งต่อให้ กพล.ฟสท. นำเข้าฐานข้อมูลระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
 สำหรับบริการธุรกิจเสริม | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 สรุปข้อมูลลูกค้าตามประเภทการให้บริการที่พิจารณา

กฟฟ. 1-3 จัดเตรียมข้อมูลลูกค้าที่รับบริการแต่ละประเภท โดยมีประเภทบริการดังนี้

6.1.1 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า

6.1.2 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

6.1.2.1 งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานส่องจุดร้อน ฯลฯ

6.1.2.2 งานบำรุงรักษาหม้อแปลง

6.1.2.3 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ เช่น บำรุงรักษาตู้ MDB ฯลฯ

6.1.2.4 งานบำรุงรักษาแบบแพคเกจ

6.1.3 งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า

6.2 สำรวจผลความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม

กฟฟ.1-3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกรายที่ใช้บริการธุรกิจเสริมตาม “แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-01) โดยดำเนินการสำรวจ ภายใน 15 วันหลังจากให้บริการ และกรณีพบปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้ประสานงานดำเนินการทันที

6.3 บันทึกผลการสำรวจการติดตามการให้บริการ

กฟฟ.1-3 บันทึกผลการสำรวจลงใน “ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม” (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) และ บันทึกรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03) ส่งให้ กบล.กฟพ.

6.4 สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะเสนอ อช. และ ฝ่าย(ภ1-ภ4) ทุกไตรมาส

กบล.กฟพ. รวบรวมและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริมเสนอ อช. และจัดส่งตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) และ รายงานรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความ

คาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03) ให้
ฟวธ.(ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.5 รวบรวมสรุปผลในระดับสายงานเสนอ รพภ.(ภ1-ภ4) และส่วนเกี่ยวข้องทุกไตรมาส

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม
ระดับสายงาน เสนอ รพภ.(ภ1-ภ4)

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) จัดส่งตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริม
(แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02) รายงานรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย
ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (แบบฟอร์ม VOC-SB-2-
03) ให้คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.6 รวบรวมสรุปสารสนเทศจากเสียงลูกค้า และนำเข้าสู่ระบบ

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประกอบด้วย ความ
ต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จาก แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02 (คอลัมภ์
R1-R4 และ E1-E4) และ แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03 ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 ส่งให้
คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

- คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม รวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเสียง
ของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 ส่งให้ กพล.ฟสท. เพื่อนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลองค์กร

- ฟวธ.(ภ1-ภ4) รวบรวมและรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและ
ตลาดสำหรับการบริการธุรกิจเสริม ในระดับสายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) เสนอ รพภ.(ภ1-ภ
4) และคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจ และ ฟวธ.(ภ1-ภ4) ประเมินและทบทวน/
ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) ผ่านกลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
สำหรับการบริการธุรกิจเสริม | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. รวบรวมสรุปสารสนเทศจากเสียงลูกค้า และนำเข้าระบบ	- ได้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 และนำเข้าในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) - มีรายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดสำหรับการบริการธุรกิจเสริม ในระดับสายงาน (แบบฟอร์ม VOC-60-001) - ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
7. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ	ภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 จัดทำรายงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ดำเนินงานทุกขั้นตอนแล้วเสร็จภายในกำหนด

- แบบฟอร์ม VOC-SB-2-1 สำรวจภายใน 15 วันหลังให้บริการ
- แบบฟอร์ม VOC-SB-2-2 แบบฟอร์ม VOC-SB-2-3 ส่ง กบค.กฟช. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส
- แบบฟอร์ม VOC-SB-2-2 แบบฟอร์ม VOC-SB-2-3 เสนอ อช. และ ส่ง ผวช. (ภ1-ภ4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
- แบบฟอร์ม VOC-60-003 เสนอ คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจ ภายใน 30 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	ผจก.กฟฟ.1-3	ผวต./ผบค.	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ รผก.(ก3) ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 ต่อย้ายหนังสือ ผวธ.(ก3) เลขที่ ผวธ.(ก3)685/2559 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 เรื่อง ขออนุมัติการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 VOC-SB-2-01 แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ขั้นตอนที่ 2)

10.2 VOC-SB-2-02 ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการธุรกิจเสริม (ขั้นตอนที่ 3,4,5)

10.3 VOC-SB-2-03 แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ขั้นตอนที่ 3,4,5)

10.4 VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (ขั้นตอนที่ 6)

10.5 VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) กลไกการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดสำหรับการบริการธุรกิจเสริม (ขั้นตอนที่ 6)

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

11.1 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 2,3,4,5,6

11.2 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 1,3,4,5,6

11.3 โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ขั้นตอนที่ 4,5

11.4 ฐานข้อมูลองค์กร สำหรับระบบการจัดการเสียงลูกค้า ขั้นตอนที่ 6

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-SB-2-01 แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์ม VOC-SB-2-02 ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจ
เสริม

แบบฟอร์ม VOC-SB-2-03 แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดข้อมูลการเลือกใช้บริการของ
กฟภ. เนื่องจากปัจจัย ความคาดหวังที่มีต่อบริการ กฟภ. และ
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบฟอร์ม VOC-60-003 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง
การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) กลไกการสำรวจเพื่อ
การเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดสำหรับตลาดการบริการ
ธุรกิจเสริม



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC-SB-2-01

เลขที่แบบสำรวจ

การไฟฟ้า.....เขต..... พื้นที่รับผิดชอบ

--	--	--	--	--	--

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีความประสงค์ที่จะพัฒนาระดับการให้บริการเสริมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วย

(ส่วนนี้สำหรับพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นผู้กรอกรายละเอียด)

ชื่อกิจการ ลักษณะธุรกิจที่ดำเนินการ

ขนาดกิจการ (M) ☐ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 KVA (1) ☐ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดมากกว่า 250 KVA ขึ้นไป (2)กลุ่มลูกค้า (T) ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชยกรรม ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ1. บริการธุรกิจเสริมที่ กฟภ. ให้บริการท่านในครั้งนี้ คือ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐) (S)☐ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า (1)☐ งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า☐ งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานส่งจู่โจม ฯลฯ (2)☐ งานบำรุงรักษาหม้อแปลง (3)☐ งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ เช่น บำรุงรักษาตู้ MDB ฯลฯ (4)☐ งานบำรุงรักษาแบบแพคเกจ (5)☐ งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า (6)

2. คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียง หรือตรงกับความรู้สึกของท่านในฐานะตัวแทนของกิจการ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านบุคลากร / พนักงาน					
1. ความสุภาพและการเอาใจใส่ในการให้บริการ (P1)					
2. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ (P2)					
3. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว (P3)					
4. ความรอบรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และการให้บริการคำแนะนำ แก้ไขปัญหา (P4)					
ด้านช่องทางการติดต่อ / สำนักงาน กฟภ.					
1. ความสะดวกในการติดต่อ / สอบถามทางโทรศัพท์ (C1)					
2. ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน กฟภ. สะดวกในการติดต่อ (C2)					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่ง, ห้องน้ำ ฯลฯ (C3)					
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดของการให้บริการ (C4)					
ด้านคุณภาพงานบริการ					
1. ขั้นตอนของการให้บริการรวดเร็ว อบอุ่น (Q1)					
2. ได้รับการบริการครบถ้วนสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Q2)					
3. การบริการของ กฟภ. เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (Q3)					
4. การบริการของ กฟภ. มีความเหมาะสม/คุ้มค่าระหว่างคุณภาพและราคา (Q4)					
ความพึงพอใจโดยรวม					

3. ในกรณีที่ท่านเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัยใดต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ มีความสะดวกในการติดต่อ (B1) ☐ มีราคาที่เหมาะสม (B2) ☐ มีความชำนาญและประสบการณ์ (B3)☐ มีบริการให้เลือกหลากหลาย (B4) ☐ มีเครื่องมือที่ทันสมัย (B5) ☐ ได้รับการบริการเร็วเป็นพิเศษ (B6)☐ วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ (B7) ☐ มีหน่วยงานให้บริการเพียงหน่วยงานเดียว (B8) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... (B9)

4. ความต้องการและความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ.

4.1 กรุณาเลือกหรือระบุความต้องการของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ความต้องการ เป็นประเด็น/สิ่งที่ขาดไม่ได้ หรือจำเป็นต้องมีสำหรับบริการ กฟภ. หากขาดประเด็น/สิ่งนี้ไป จะทำให้ท่านเกิดความไม่พึงพอใจ)

- ☐ การได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด (R1)
- ☐ การให้บริการที่มีมาตรฐาน (R2)
- ☐ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ (R3)
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) (R4)

4.2 กรุณาเลือกหรือระบุความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ความคาดหวัง เป็นประเด็น/สิ่งที่ กฟภ. ให้บริการไป ท่านจะเกิดความพึงพอใจ)

- ☐ บริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนด (E1)
- ☐ บริการหลังการขายโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (E2)
- ☐ บัตรสมาชิกสะสมแต้มแลกของรางวัล (E3)
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) (E4)

5. ในโอกาสต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการของ กฟภ. อีกหรือไม่

- ☐ เลือก (O1)
- ☐ ไม่เลือก (O2)
- ☐ จะพิจารณาเลือกภายหลัง (O3)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

(หากมีข้อสงสัยในแบบสำรวจฯ โปรดสอบถามพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.))



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เลขที่แบบสำรวจ

การไฟฟ้าเขต 1 เชียงใหม่ ภาค 1 พื้นที่รับผิดชอบ กฟจ.เชียงใหม่

N 1 0 0 0 1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีความประสงค์ที่จะพัฒนาระดับการให้บริการเสริมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วย

(ส่วนนี้สำหรับพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นผู้กรอกรายละเอียด)

ชื่อกิจการ บ. เทสโก้โลตัส จำกัด(สาขาเชียงใหม่)

ลักษณะธุรกิจที่ดำเนินการ ห้างสรรพสินค้า

ขนาดกิจการ (M) ☒ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 KVA (1)

☐ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดมากกว่า 250 KVA ขึ้นไป (2)

กลุ่มลูกค้า (T) ☐ บ้านอยู่อาศัย ☒ พาณิชยกรรม ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ

6. บริการธุรกิจเสริมที่ กฟภ. ให้บริการท่านในครั้งนี้ คือ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐) (S)

☐ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า (1)

☒ งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

☐ งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานส่งจู้ร่อน ฯลฯ (2)

☒ งานบำรุงรักษาหม้อแปลง (3)

☐ งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ เช่น บำรุงรักษาตู้ MDB ฯลฯ (4)

☐ งานบำรุงรักษาแบบแพคเกจ (5)

☐ งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า (6)

ตัวอย่าง

7. คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียง หรือตรงกับความรู้สึกของท่านในฐานะตัวแทนของกิจการ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านบุคลากร / พนักงาน					
1. ความสุภาพและการเอาใจใส่ในการให้บริการ (P1)				✓	
2. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ (P2)			✓		
3. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว (P3)				✓	
4. ความรอบรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และการให้ปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหา (P4)					✓
ด้านช่องทางการติดต่อ / สำนักงาน กฟภ.					
1. ความสะดวกในการติดต่อ / สอบถามทางโทรศัพท์ (C1)	✓				
2. ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน กฟภ. สะดวกในการติดต่อ (C2)		✓			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่ง, ห้องน้ำ ฯลฯ (C3)			✓		
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดของการให้บริการ (C4)				✓	
ด้านคุณภาพงานบริการ					
1. ขั้นตอนของการให้บริการรวดเร็ว ง่าย (Q1)					✓
2. ได้รับบริการครบถ้วนสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Q2)				✓	
3. การบริการของ กฟภ. เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (Q3)			✓		
4. การบริการของ กฟภ. มีความเหมาะสม/คุ้มค่าระหว่างคุณภาพและราคา (Q4)			✓		
ความพึงพอใจโดยรวม					

8. ในกรณีที่ท่านเลือกใช้บริการของ กฟภ. เนื่องจากปัจจัยใดต่อไปนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ มีความสะดวกในการติดต่อ (B1)

☐ มีราคาที่เหมาะสม (B2)

☒ มีความชำนาญและประสบการณ์ (B3)

☐ มีบริการให้เลือกหลากหลาย (B4)

☐ มีเครื่องมือที่ทันสมัย (B5)

☐ ได้รับการบริการเร็วเป็นพิเศษ (B6)

☐ วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ (B7)

☒ มีหน่วยงานให้บริการเพียงหน่วยงานเดียว (B8)

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... (B9)

9. ความต้องการและความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ.

4.1 กรุณาเลือกหรือระบุความต้องการของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ความต้องการ เป็นประเด็น/สิ่งที่ขาดไม่ได้ หรือจำเป็นต้องมีสำหรับบริการ กฟภ. หากขาดประเด็น/สิ่งนี้ไป จะทำให้ท่านเกิดความไม่พึงพอใจ)

- ☐ การได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด (R1) ☒ การให้บริการที่มีมาตรฐาน (R2) ☐ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ (R3)
- ☒ อื่น ๆ (โปรดระบุ) พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย (R4)

4.2 กรุณาเลือกหรือระบุความคาดหวังของท่านที่มีต่อบริการ กฟภ. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ความคาดหวัง เป็นประเด็น/สิ่งที่ กฟภ. ให้บริการไป ท่านจะเกิดความพึงพอใจ)

- ☐ บริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนด (E1) ☒ บริการหลังการขายโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (E2) ☐ บัตรสมาชิกสะสมแต้มแลกของรางวัล (E3)
- ☒ อื่น ๆ (โปรดระบุ) การอบรมให้ความรู้ในการตรวจสอบหม้อแปลงไฟฟ้าเบื้องต้น (E4)

10. ในโอกาสต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการของ กฟภ. อีกหรือไม่

- ☒ เลือก (O1) ☐ ไม่เลือก (O2) ☐ จะพิจารณาเลือกภายหลัง (O3)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

(หากมีข้อสงสัยในแบบสำรวจฯ โปรดสอบถามพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.))

ตัวอย่าง

การแก้ไข.....

ว/ด/ป ที่ได้รับมอบ	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	กลุ่มลูกค้า				พื้นที่จำหน่าย					ประเภทของเสียง						สรุปประเด็นเสียง			ว/ด/ป บันทึกใน ระบบ
			บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	อุดสาหกรรม	เทศบาลนคร/เมือง/ตำบล สาขณูพิศม	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	ชนบท	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ / ร้องเรียน	ความพึงพอใจ / ชื่นชม	เรื่องร้องขอ	ข้อเสนอแนะะ	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	

หมายเหตุ : กรณีลูกค้า 1 ราย ให้ข้อมูลเสียงหลายประเด็นเสียง ให้บันทึกลงระบบครีเอะ 1 ประเด็นเสียง

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กรุณาระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสาธิตเสวนา ☐ 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

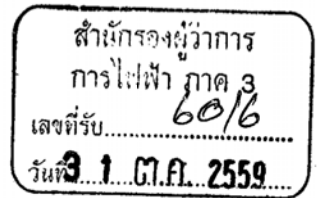
ตัวอย่าง

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

อนุมัติ รพท.(ก3) ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 ต่อย้ายหนังสือ ฝวช.(ก3) เลขที่ ฝวช.(ก3)685/2559 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 เรื่อง ขออนุมัติการสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก รฟ.วธ.(ภท)/เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง รผก.(ภท)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ ฝวธ.(ภท) 685 /๒๕๕๙ วันที่
เรื่อง ขออนุมัติการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อ้างถึง

เรียน รผก.(ภท)/ประธานคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม

๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) ๗๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม โดยมีหน้าที่ กำหนดเป้าหมายการให้บริการธุรกิจเสริมให้สอดคล้องกับแผนงานและยุทธศาสตร์ขององค์กร กำหนดแนวทางและแผนงานด้านการตลาดการให้บริการธุรกิจเสริมของ กฟผ. เป็นต้น นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๖ (ทบทวนครั้งที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๑๑ แสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ โดยกลยุทธ์จะมุ่งเน้นบทบาทเชิงรุกขององค์กรในการลงทุน และพัฒนาธุรกิจ องค์กรจึงได้มุ่งเน้นในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อขยายการเติบโตทางธุรกิจ โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริมขององค์กร เพื่อเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจเสริมต่อรายได้รวมขององค์กร ซึ่งรายได้เสริมดังกล่าวจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการหารายได้รวมขององค์กรต่อไป

๒.๒ ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ(SEPA) หมวด ๓ ข้อ ๓.๑ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด(ข) การประเมินความพึงพอใจความภาคดีและความพึงพอใจลูกค้า โดยมีประเด็น ให้ กฟผ. ดำเนินการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และทำให้ลูกค้ามีความภาคดี ซึ่งปัจจุบัน กฟผ. ได้ดำเนินการโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด โดยจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป็นผู้ดำเนินการ แต่การดำเนินการดังกล่าวไม่ครอบคลุมการให้บริการธุรกิจเสริม

๒.๓ สรุปผลการให้บริการธุรกิจเสริมของ กฟผ. สถานะ ม.ค.-ส.ค. ๒๕๕๙ พบว่ารายได้การให้บริการธุรกิจเสริมในระดับ กฟผ. ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเป้าหมาย ม.ค.-ส.ค. ๒๕๕๙ เป็นเงิน ๓,๐๑๐ ล้านบาท(ระดับ ๕) ผลการดำเนินการ ๒,๘๒๒ ล้านบาท คิดเป็น ๒.๔๒ คะแนน

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กรในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสารสนเทศจากการประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ในการนำไปปรับปรุงกระบวนการ และมาตรฐานการให้บริการเสริมของ กฟผ. ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้รายได้จากการให้บริการธุรกิจเสริมของ กฟผ. เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น จึงเห็นควรอนุมัติการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจเสริมของ กฟผ. ดังนี้

๓.๑ อนุมัติให้ กฟข. สำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑-๕

๓.๒ อนุมัติจัดประชุมชี้แจงแนวทางการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเสริมของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านระบบ Video Conference ในวันจันทร์ที่ ๗ พ.ย. ๒๕๕๙ เวลา ๑๓.๓๐-๑๖.๓๐ น.
โดยมีรายละเอียดสถานที่ประชุมและผู้เข้าร่วมประชุม ดังนี้

- ห้องประชุม ๓ ชั้น ๕ อาคาร LED สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงาน
จาก ฝวธ.(ภ๑-๔), ทีมเลขานุการคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม
(รฟ.วธ.(ภ๓), อก.บล.(ภ๑), อก.บว.(ภ๓), รก.บล.(ฉ๓), ทผ.สง. กจท.(ภ๒))
- ห้องประชุม Video Conference ของ กฟข. ประกอบด้วย อก.บล. , ทผ.บธ. ,
ทผ.ลส. ทุกเขต

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๓.๑-๓.๒ ต่อไป

 31 ก.ย. 59

(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)

รฟ.วธ.(ภ๓)

เลขานุการคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม

อนุมัติตามข้อ ๓.๑-๓.๒

 31 ก.ย. 59
(นายประกายจน์ วงศ์พุมิ)

รผก.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม

อื่น ๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

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

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4.	นางพนัสนอน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางคาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรฆ	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)