



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายสมภพ เต็งทับทิม)
ร.ท.ท. (ศ)
ตำแหน่ง.....
๒๖ ต.ค. ๒๕๕๘

A-WM-01

คำนำ

กองสื่อสารองค์กรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามแผนปฏิบัติการสาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน กฟภ. สื่อมวลชน ผู้ใช้ไฟฟ้า ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กรตระหนักรู้และมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในภารกิจของ PEA รวมถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและ PEA เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจร่วมกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ตุลาคม 2558

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ทำให้รับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอขอความเห็นชอบ ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ สรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

3. คำจำกัดความ

3.1 รับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความถึงเรื่องดังต่อไปนี้ ร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การกระทำละเมิดและร้องเรียนงานด้านบริการต่างๆ

3.2 สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

3.2.1 PEA Facebook www.pea.co.th/facebook



3.2.2 PEA Twitter www.pea.co.th/twitter



3.2.3 PEA Instagram www.pea.co.th/instagram



4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร นักประชาสัมพันธ์ระดับ 10 และระดับ 9 ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

4.3 หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก นักประชาสัมพันธ์ระดับ 6 และนักบริหารงานทั่วไประดับ 6 แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่รวบรวมเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ จัดทำบันทึกแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริงและนำเสนอเพื่อพิจารณาตามลำดับ

5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์		ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram		<p>บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.</p> <p>บันทึกรายงานข้อเท็จจริง</p> <p>ความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า</p> <p>ฐานข้อมูลขององค์กร</p>	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1 วัน</p> <p>1-2 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>เดือนละ 1 ครั้ง</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผอ.ป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)
2. ผอ.ป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด
3. ผอ.ป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด
4. ผอ.ป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.ป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข
 - 4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
5. ผอ.ป. กสอ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
6. ผอ.ป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน
 - 6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)	1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงานและจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผสรุป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
5. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
6. การติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เดือนละ 1 ครั้ง)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	1. คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ กสอ.	1. หพ.รूप. 2. ชพ.รूप. 3. นปส. 6 4. นบท. 6	ปีละ 1 ครั้ง
2. มาตรฐานงาน	2. เลขานุการคณะทำงานฯ (นปส.9)		
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูป			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 อนุมัติ พวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
- 9.2 บันทึกคณะกรรมการทำงาน SEPA หมวด 3 รผค.(ภ3) ลว. 1 ก.ย. 2558 เห็นชอบผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี 2558

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Photoshop รวมทั้งระบบ Upload ข้อมูลทาง Facebook Twitter และ Instagram

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

บันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

วัน เดือน ปี

เลขที่ กสอ.(รูป)

เรียน

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ได้ภาพข่าว..... เมื่อวันที่.....
รายละเอียดตามเอกสารแนบ นั้น

ในการนี้ กสอ. ขอความอนุเคราะห์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้
กสอ. ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบลูกค้าทาง (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

()

อก.สอ.

Capture ภาพและข้อความในสื่อสังคมออนไลน์
(PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
รายงานผลการติดตามประเมินผล
คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการงาน

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. ผังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม

() ()

...../...../.....

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

ผู้ว่าราชการจังหวัด
เลขที่ 1999
วันที่ 7 พ.ค. 2558
เวลา 13.52.4

สำนักงานผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 1981
วันที่ 6 พ.ค. 2558

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ถึง ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓
เลขที่ ๒๖1.(๓3)/๒7/2558 วันที่ 30 เม.ย. 2558
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รพท.(ภ๓) ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๑ ก(๖) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ ก(๓) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว ๒๕ ส.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ผอ.ร.ร. (ภ๓-ภ๔), กฟผ. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์, แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ผอ.ร.ร. (ภ๓-ภ๔) , ผอ.ท., กฟผ. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟผ.
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม

๒. ข้อมูล

๒.๑ คณะทำงาน SEPA ได้ทำการรวบรวมและใช้เสียงของลูกค้า จากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง และ ประชุมหารือ เพื่อสรุปความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า จากการบูรณาการเสียงของลูกค้าจากหน่วยงานต่าง ๆ ของ PEA ในทุช่องทางที่ได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น ๘ ช่องทาง ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

๒๖1.๓๖๕

- การจัดการเสียงจากศูนย์บริการและขอความร่วมมือกับคู่สนทนาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๑๒๒ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (รากลงเหลือตามเอกสารแนบ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง ยึดมีความแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า ๕ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๕ กลุ่ม ส่วนหนึ่งยังมีรายละเอียด

พื้นฐานไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่เกิดจากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kanji Model เพิ่มเติม เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต ดยบนแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคารนต่อรับบริการสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕.๑.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ผวอ.(๒๑-๒๓) , ผสท. กฟช. ดำเนินการขยายผลและพัฒนาบริการตามข้อ ๓.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจตุรรมงาน คิดเป็น ๕๓.๘๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจตุรรมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๗๐๑,๓๒๐ ราย คิดเป็น ๒๒.๗๓% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟช.นำร่อง ในเขตภาคกลาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างพิจารณาประเมินโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณา ดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้ศึกษารองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนากิจกรรม/แผนรบบ/โครงการ เพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฉบับที่ ๑๐,๑๑ เช่น คพท,คพม,คทพ,คพส,คปจ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กพท.
การลดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพท.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเดือนก่อนลดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพท.
<ul style="list-style-type: none"> อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน e-Service PEA Call Center มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย จุดให้บริการของสำนักงาน กพท. เข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** PEA Shop** PEA Mobile Shop** ปรับปรุง Front Office* One Touch Service การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม*** 	ทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> ผอ.กพท. กพท. กพท. กพท. ผยท.
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ผยท.
<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มน้ำค่า Ft. ในอนาคต แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งแจกแบบแผนทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ ลดแจ้งสาเหตุการมีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม*** 	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย, ผยท. ,ผยท.

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน 	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบ เข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ติดตั้งมิเตอร์ AMR 	<ul style="list-style-type: none"> โครงการ AMR โครงการ AMI*** พัฒนา Website /App โครงการ AMR *** 	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> number FEA Call Center E-One Portal*** กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน** 	ทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่าย ฝ่าย ฝ่าย

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

** บททวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/บททวน/ข้อเสนอแนะ และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การประสานผลจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรขออนุมัติ ผอ.ก. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อขยายผลและพัฒนากิจกรรมให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย, , ฝ่าย, , ฝ่าย (ก๑-ก๓) , กฟช. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการบททวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดเอกสารแนบ

เอกสารแบบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเชิงของลูกค้ำ

ประจำปี 2557

1. ความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้ำ

กลุ่มลูกค้ำ	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<p>บ้านอยู่อาศัย</p> <p>ความต้องการที่รุนแรงและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความปลอดภัยไฟฟ้าในระบบ On • ไฟฟ้าเต็มถึงขบวนรถวิ่งบน Win เวลาการวิ่งโดยเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ใช้ไฟละวัน โดยรถคันนี้ใช้ค่า และเงินคง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ตารางใช้ไฟที่มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครบตามสัญญาที่รับใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การซ่อมแซมและปรับแก้ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ความปลอดภัย 2. แจ้งเมื่อรถคันดังกล่าวใช้ไฟ 3. สอบถามเรื่องค่าใช้จ่ายการไฟฟ้า 4. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 5. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีบุคลากรที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า 2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 3. จำนวนรถวิ่งลดลง 4. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 6. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า 2. ราคาของรถวิ่ง 3. ตารางเวลาใช้ไฟฟ้ามีความชัดเจน 4. ไฟฟ้าเต็มถึงขบวนรถวิ่ง 5. ค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน 6. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งค่าใช้ 2. การซ่อมแซม 3. แจ้งค่าใช้ 4. แจ้งค่าใช้ 5. แจ้งค่าใช้ 6. แจ้งค่าใช้ 7. แจ้งค่าใช้ 8. แจ้งค่าใช้ 9. แจ้งค่าใช้ 10. แจ้งค่าใช้ 11. แจ้งค่าใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งค่าใช้ 2. แจ้งค่าใช้ 3. แจ้งค่าใช้ 4. แจ้งค่าใช้ 5. แจ้งค่าใช้ 6. แจ้งค่าใช้ 7. แจ้งค่าใช้ 8. แจ้งค่าใช้ 9. แจ้งค่าใช้ 10. แจ้งค่าใช้ 11. แจ้งค่าใช้
<p>พาณิชย์</p> <p>ความต้องการที่รุนแรงและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความปลอดภัยไฟฟ้าในระบบ On • ไฟฟ้าเต็มถึงขบวนรถวิ่งบน Win เวลาการวิ่งโดยเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ใช้ไฟละวัน โดยรถคันนี้ใช้ค่า และเงินคง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ตารางใช้ไฟที่มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครบตามสัญญาที่รับใช้ 5. แจ้งเมื่อรถคันดังกล่าวใช้ไฟ 6. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 7. แจ้งค่าใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การซ่อมแซมและปรับแก้ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ความปลอดภัย 2. แจ้งเมื่อรถคันดังกล่าวใช้ไฟ 3. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 4. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 5. แจ้งค่าใช้ 6. แจ้งค่าใช้ 7. แจ้งค่าใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า 2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 3. จำนวนรถวิ่งลดลง 4. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 6. ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ทั่วถึง 7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า 2. ราคาของรถวิ่ง 3. ตารางเวลาใช้ไฟฟ้ามีความชัดเจน 4. ไฟฟ้าเต็มถึงขบวนรถวิ่ง 5. ค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน 6. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งค่าใช้ 2. การซ่อมแซม 3. แจ้งค่าใช้ 4. แจ้งค่าใช้ 5. แจ้งค่าใช้ 6. แจ้งค่าใช้ 7. แจ้งค่าใช้ 8. แจ้งค่าใช้ 9. แจ้งค่าใช้ 10. แจ้งค่าใช้ 11. แจ้งค่าใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งค่าใช้ 2. แจ้งค่าใช้ 3. แจ้งค่าใช้ 4. แจ้งค่าใช้ 5. แจ้งค่าใช้ 6. แจ้งค่าใช้ 7. แจ้งค่าใช้ 8. แจ้งค่าใช้ 9. แจ้งค่าใช้ 10. แจ้งค่าใช้ 11. แจ้งค่าใช้

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ทราบดีซิม (ใหม่) บัญชีผู้ใช้ระบบไฟฟ้า ก่อตั้งลูกค้าที่มีบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป	มีความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์	มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการลูกค้า	สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 1. ให้บริการผ่านช่องทางที่เป็นมิตร ถูกต้อง ครบถ้วน 2. ให้บริการผ่านช่องทางที่เป็นมิตร ถูกต้อง ครบถ้วน 3. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก	ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและสบายในการใช้บริการ 1. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 2. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 3. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก	สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 1. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 2. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 3. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก	ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและสบายในการใช้บริการ 1. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 2. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก 3. สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้โดยสะดวก
ผู้ดูแลระบบ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบไฟฟ้า	1. ปลอดภัย 2. ใช้งานได้จริง 3. ใช้งานง่าย 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 3. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 3. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 3. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 3. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	1. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 3. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 4. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 5. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 6. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 7. สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ลูกค้าทั่วไป (ทั่วไป)	8. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า 9. ความปลอดภัยและบำรุงรักษาของไฟฟ้าของชุมชนที่มีปัญหาไฟฟ้า	5. พนักงานมีความใส่ใจให้บริการและทำงานสะอาด 6. ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ 7. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถ	6. พนักงานมีความรู้ความสามารถ 7. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถ 8. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถ 9. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถ	1. มีความปลอดภัย 2. มีความปลอดภัย 3. มีความปลอดภัย 4. มีความปลอดภัย 5. มีความปลอดภัย 6. มีความปลอดภัย 7. มีความปลอดภัย 8. มีความปลอดภัย 9. มีความปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย 8. ปลอดภัย 9. ปลอดภัย	10. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 13. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 17. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 18. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 19. เจ้าหน้าที่ให้บริการ 20. เจ้าหน้าที่ให้บริการ

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ใช้งานได้ 2. ใช้งานได้ 3. ราคายี่สิบห้าบาท มาตรฐานมีความปลอดภัย	1. การซ่อมแซมและใบแจ้งการไฟฟ้ามีความถูกต้อง สอดคล้อง 2. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ 3. ความถี่ในการซ่อมแซมบริการขอให้บริการที่สะอาด 4. มีบริการปรึกษาความผิดปกติลูกค้า 24 ชั่วโมง และ 24 ชั่วโมงทุกวัน	1. ด้านความสะดวกสบาย 2. บริการที่ปรึกษา 3. บริการที่ปรึกษา 4. บริการที่ปรึกษา 5. บริการที่ปรึกษา	1. ผลิตภาพของไฟฟ้า 2. ผลิตภาพของไฟฟ้า 3. ผลิตภาพของไฟฟ้า 4. ผลิตภาพของไฟฟ้า 5. ผลิตภาพของไฟฟ้า	1. ผลิตภาพของไฟฟ้า 2. ผลิตภาพของไฟฟ้า 3. ผลิตภาพของไฟฟ้า 4. ผลิตภาพของไฟฟ้า 5. ผลิตภาพของไฟฟ้า	1. ผลิตภาพของไฟฟ้า 2. ผลิตภาพของไฟฟ้า 3. ผลิตภาพของไฟฟ้า 4. ผลิตภาพของไฟฟ้า 5. ผลิตภาพของไฟฟ้า

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557

** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

เพลาความนิยม 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p> <p>ผลิตภัณฑ์</p> <p>บริการ</p> <p>สนับสนุน</p>

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความถี่และข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความถี่			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๕-๒๗)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 5. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 6. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 7. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 8. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 9. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 10. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง 5. แจ้งข้อบกพร่อง 6. แจ้งข้อบกพร่อง 7. แจ้งข้อบกพร่อง 8. แจ้งข้อบกพร่อง 9. แจ้งข้อบกพร่อง 10. แจ้งข้อบกพร่อง
พาณิชย์	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๕-๒๗)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 5. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 6. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 7. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 8. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 9. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 10. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง 5. แจ้งข้อบกพร่อง 6. แจ้งข้อบกพร่อง 7. แจ้งข้อบกพร่อง 8. แจ้งข้อบกพร่อง 9. แจ้งข้อบกพร่อง 10. แจ้งข้อบกพร่อง
อุตสาหกรรม	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๕-๒๗)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 5. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 6. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 7. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 8. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 9. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 10. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง 5. แจ้งข้อบกพร่อง 6. แจ้งข้อบกพร่อง 7. แจ้งข้อบกพร่อง 8. แจ้งข้อบกพร่อง 9. แจ้งข้อบกพร่อง 10. แจ้งข้อบกพร่อง
อื่นๆ	ความถี่ในการให้บริการในละแวกที่ดูแล (๒๕-๒๗)			1. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. บริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 2. บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 4. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 5. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 6. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 7. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 8. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 9. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า 10. บริการแจ้งข้อบกพร่อง ไฟฟ้า	1. แจ้งข้อบกพร่อง 2. แจ้งข้อบกพร่อง 3. แจ้งข้อบกพร่อง 4. แจ้งข้อบกพร่อง 5. แจ้งข้อบกพร่อง 6. แจ้งข้อบกพร่อง 7. แจ้งข้อบกพร่อง 8. แจ้งข้อบกพร่อง 9. แจ้งข้อบกพร่อง 10. แจ้งข้อบกพร่อง

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและก๊าซ

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเสริมอื่นๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำการธุรกรรมของลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรภ (ภ๓)
 เลขที่ พ.ว (๓๓) ๑๖๑๘ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๘
 เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘
 อ้างถึง _____

เรียน สรภ (ภ๓) : ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจนำระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มาใช้เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรอย่างเป็นทางการ ซึ่ง PEA ได้นำระบบ SEPA มาใช้ในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานองค์กรตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ เป็นต้นมา

๑.๒ ตามระบบ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ทุกๆ ปี เพื่อความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ การถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ PEA กำหนดไว้

๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝ่าย ก.ร.ร. (ภ๓-ภ๓๘), ก.บ.ล. ก.พ.ช., ส.ส.ท., ส.พ.ท., ส.ว.ล., ส.ส.ล., ส.ป.ล. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ ก.พ.ล. ตามบันทึกที่ ก.บ.ร. (ภ๓) ๓๖๕/๒๕๕๘ ส.ว. ๗ ก.ค. ๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๙ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ฝ่าย ก.ร.ร. (ภ๓) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ ก.บ.ร. (ภ๓) ๔๕๖/๒๕๕๘ ส.ว. ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับกรอบเวลาและการดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางตั้งแต่นั้นปี เพื่อให้ทันกับกระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมถึงขั้นตอนในการทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วถึง ดังรูปที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งจะเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ตามค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางารับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังคงครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนของช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างกันระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ตามความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒)-๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๒๙ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

- พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA Pa. ๒๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๑ ก(๓) - ๑ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ผ.ส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผ.ท. กำหนด

- ช่องทางการประสานเสวนามีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผ.ส. เป็น ผ.ว. (๓๑-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ผ.ส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผ.ว. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผ.ว. (๓๑-๓) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น มากประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษานายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำธุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่แข่งหรือ Best Practices เพื่อนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สายงานการไฟฟ้าภาค ๑๔, ผ.ว., ผ.ส.ท., ผ.ท., ผ.ว.ส., ผ.ส.ส., ผ.ป.ส., ผ.ว.ร., ผ.นย. และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

- ๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓
- ๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาทางด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุวัติ ผวก. ลว. ๓๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ (โดยทำบันทึกที่ ผวอ.(ก๓) ๓๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๕ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๓ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๓
- ๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณ



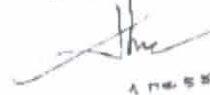
(นายเจมส์ตัน คาสตร์ปรีชา)

อำนวยการ

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

๑๖๕๖๓๓๒๖๖๖

๑๖๕๖๓๓๒๖๖๖



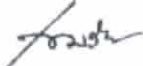
๑๖๕๖๓๓

(นายจิติคุณ ชุมประภรณ์)
รพท.(ก๓)

ค. น. ๓ (ขพ) - ๑๖๕๖๓๓๒๖๖๖

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายเจมส์ตัน คาสตร์ปรีชา)

อำนวยการ

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังขององค์กรลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<p>บ้านอยู่อาศัย</p> <p>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <p>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย</p> <p>• ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้โทรศัพท์มือถือ</p> <p>• ความสะดวกสบาย โดยไม่มีปริมาณการใช้ไฟตกขึ้นในบางเดือน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ชุก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่* 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลดทอนและไม่แจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน 2. ได้รับความช่วยเหลือ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น 3. แจ้งข้อสงสัยได้ 4. สอบถามข้อสงสัยได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหา 2. ได้รับความช่วยเหลือ 3. แจ้งข้อสงสัยได้ 4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งไฟฟ้า ชัดเจน 2. ไฟฟ้ามีความเสถียรในครัวเรือน* 3. จ่ายค่าไฟ หรือตัดไฟ ปลอดภัย 4. ราคาเหมาะสม 5. บริการรวดเร็ว 6. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญ เภินฉิ่ง ยศสุภาพ** 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง 3. เจ้าหน้าที่บริการ 4. เจ้าหน้าที่บริการ 5. เจ้าหน้าที่บริการ 6. เจ้าหน้าที่บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบคิว* 2. ขอบเขตงานที่ครอบคลุม/ไฟแรงพอ** 3. ระยะเวลา รับใบแจ้งค่าไฟ 4. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง 5. Call center 1129 6. มีเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่รับผิดชอบ นำ ไฟใช้ฉุกเฉิน 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ กระตือรือร้น** 8. จุดให้บริการของฝ่ายบริการ 9. ขอบเขตบริการ 10. มีช่องทางบริการ
<p>รวมศูนย์</p> <p>ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า</p> <p>• ความต้องการไฟฟ้าปริมาณมาก</p> <p>• ใช้ไฟเพื่อ</p> <p>• ความสะดวกสบาย โดยไม่มีปริมาณการใช้ไฟตกขึ้นในบางเดือน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ชุก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4. มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่* 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลดทอนและไม่แจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน 2. ได้รับความช่วยเหลือ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น 3. แจ้งข้อสงสัยได้ 4. สอบถามข้อสงสัยได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหา 2. ได้รับความช่วยเหลือ 3. แจ้งข้อสงสัยได้ 4. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งไฟฟ้า ชัดเจน 2. ไฟฟ้ามีความเสถียรในครัวเรือน* 3. จ่ายค่าไฟ หรือตัดไฟ ปลอดภัย 4. ราคาเหมาะสม 5. บริการรวดเร็ว 6. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญ เภินฉิ่ง ยศสุภาพ** 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง 3. เจ้าหน้าที่บริการ 4. เจ้าหน้าที่บริการ 5. เจ้าหน้าที่บริการ 6. เจ้าหน้าที่บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบคิว* 2. Call center 1129 3. มีช่องทางบริการ 4. สอบถามข้อสงสัย 5. ขอบเขตงานที่ครอบคลุม/ไฟแรงพอ** 6. ระยะเวลา รับใบแจ้งค่าไฟ 7. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง 8. มีช่องทางบริการ

๖

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
<p>ยอดเยี่ยม ความต้องการพื้นฐานและข้อดีการบริการ (ดีใจดีใจ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณสูง ดูยาก • ใช้ไฟอย่างประหยัด โดยกิจการบางประเภท ต้องการใช้หลอด LED ๖๕ วัต. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เห็นความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา 2. ใส่มะเขี 3. ใส่มะเขี 4. ใส่มะเขี 5. การดำเนินการที่รวดเร็วทันใจ 6. ราคาเหมาะสม 7. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 8. เห็นความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ 9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนลูกค้ามีปัญหาไฟฟ้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 2. การออกแบบและติดตั้งไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน 3. สามารถให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง บริการเพื่อลูกค้า 4. ความเข้าใจในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 5. แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 6. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็วและกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจน เช่น การติดตั้งอินเวอร์เตอร์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง และแนะนำทางเลือกที่เหมาะสม 2. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูล และคำแนะนำ ครบถ้วน 3. ความโปร่งใสในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการ 4. ย้ำความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษารายละเอียดของผลิตภัณฑ์ 2. เห็นความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคู่ค้า 3. แจ้งผลการดำเนินงาน 4. มีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 5. มีความพึงพอใจในระบบงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับผิดชอบต่อหน้าที่ 2. เข้าใจที่ หรือ จุดประสงค์ของงาน 3. เข้าใจที่รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า และเมื่อไรจะเสร็จ 4. มีระบบคิว 5. ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ทำได้ 6. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 7. มีความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน 8. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 	

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้า เพื่อลดอัตราการชดเชยเงินคืนของกิจการในเขตฯ 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบ 8. ใช้ตูมการันตีหรือมีระบบค่าชดเชยที่ไม่มาตรฐานที่ปลอดภัย รวมถึงในการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า		9. สามารถใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 10. สนับสนุนการให้ความรู้/คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การประหยัดพลังงาน การป้องกัน การบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า เป็นต้น 11. เข้าร่วมงานร่วมกับระหว่าง PMA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี 12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF
มี ๒ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าที่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	1. การส่งมอบและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน 2. มีการแจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 3. ความลับในการดูแลระบบของทางผู้ใช้บริการต่างๆ 4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ โปร่งใส และใช้ข้อมูลถูกต้อง	1. ย้ำความความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น ส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา	๑. เห็นความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้า ๒. ชีตี่อง ๓. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟไป ๔. รักษาความลับ	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น	1. มีระบบคิว 2. มีช่องการรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย 4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดบริการที่ติดต่อแนะนำ ให้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เต็มที่ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่ที่บริการหรือบริการสุภาพ และตั้งใจช่วยเหลือ 7. จุดให้บริการของสำนักงาน ทบองเจ้าหน้าที่ 8. เจ้าหน้าที่ที่บริการค่าไฟสะอาด มีประสิทธิภาพดี

๘

เอกสารแนบ ๓

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> • ใฝ่ไม่ดับ/ ใฝ่ไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 	แผนพัฒนาการระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น สทก,ศทผ,ศรฟ,ศทส,ศบฯ เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย ก.พช.
การขอความช่วยเหลือในแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติใช้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/จุดสาทรกรม	กพร
เห็นช่องทางในการแจ้งค่าไฟฟ้าแจ้งเตือนก่อนชำระค่าไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยบริการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพร
<ul style="list-style-type: none"> • อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น ช่องทางการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้า , การขอใช้ไฟบ้าน 1129 PEA Call Center • มีช่องทางชำระค่าน้ำค่าไฟหลากหลาย • จุดให้บริการของสำนักงาน กว. เข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> • การขอใช้ไฟบ้าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปรุง Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม*** 	ทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> • ฝ่าย (ก3) • กพร • กพร • กพร • กพร • ฝ่าย
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> • วัตถุประสงค์และแจ้งแนวโน้มน้ำค่า Ft. ในอนาคต • แนะนำและสร้างเสริมความร่วมมือในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือมีข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ระบบแจ้งทางเหตุการณ์ไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระชาก 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุนและบริการอื่นๆ ใช้งานกับแอปพลิเคชัน หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม*** 	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย, ฝ่าย, ฝ่าย
<ul style="list-style-type: none"> • มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความสนใจในการตอบสนองต่อ 	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาให้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย

๘

ประเด็นความพึงพอใจ/ความ คาดหวัง ที่มีส่วนสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ ● ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และ ให้ข้อมูลถูกต้อง ● พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อ ชักถามได้ชัดเจน			
● จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ ไฟฟ้าอย่างประหยัด ● คิดค้นนวัตกรรม AMR	● โครงการ AMR ● โครงการ AMI*** ● พัฒนา Website /App, โครงการ AMR ***	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	ส่ง.ป.
● ช่องทางร้องเรียนที่สะดวกรวดเร็ว ● เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ ● ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข บรรเทา	● 1129 PEA Call Center ● E-One Portal*** ● กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	● ผลิต ● ผลิต ● ผลิต

หมายเหตุ

- * ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- ** ทบทวนกิจกรรม/แผนงานโครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA
- *** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๑๐

เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๖ ก(๒) - ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเวียนรู้ลูกค้า

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การรับฟังเสียงลูกค้า (220) (คู่มือการดำเนินงานเพื่อการจัดระเบียบกลุ่มลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การประชาสัมพันธ์ ตาม พื้นที่ภาค	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การประชาสัมพันธ์ ตาม พื้นที่ภาค	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดย การประชาสัมพันธ์ ตาม พื้นที่ภาค	ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ	กำหนดกลยุทธ์ กำหนดแผนทางการ พัฒนางานบริการ การข้ามกลุ่มลูกค้า กำหนดกลยุทธ์การ พัฒนาผู้ประกอบการ กลุ่มลูกค้า	คณะกรรมการ SEPA และ 3 ทีมบริหารงานเขต	ไม่ตรงตามที่ คณะกรรมการที่ กำหนด
2. การรับฟังเรื่องร้องเรียน (ช่องทางหมวดที่ 3.2 ข(2)) (21)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ร้องเรียน	แก้ปัญหาได้ตรง ความเดือดร้อน ลูกค้าปรับปรุงการ ทำงานบริการ แก่ผู้ประกอบการ	ผอ., ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพ หรือ กระบวนการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน 3.2 ข(2)
3. การรับฟังเสียงลูกค้า (22)								
• โทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจระดับ จาก 1 ถึง 5 ใน คู่มือการติดตามข้อมูล ปริมาณงานลูกค้าทาง โทรศัพท์	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ	แก้ปัญหาได้ตรง ความเดือดร้อน ลูกค้าปรับปรุงการ ทำงานบริการ แก่ผู้ประกอบการ	ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ กำหนด
• ส่งข้อความถึง ขอคำแนะนำบริการ จัดการงานและกล่อง จดหมายตามตู้ไปรษณีย์ (Smart Box) (คู่มือการติดตามข้อมูล ปริมาณงานจากกล่อง จดหมายตามตู้ไปรษณีย์)	เวลาทำการ		เวลาทำการ	เวลาทำการ	ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ	ปรับปรุงการดำเนินงาน ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ กำหนด
4. การค้นหาเสียง (คู่มือการดำเนินงานผู้ให้บริการ ส่วนที่อยู่ลูกค้า) (220)		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ	ปรับปรุงการดำเนินงาน วางแผนการขยาย บริการตามพื้นที่ ที่เน้นความพึงพอใจ ของลูกค้า	ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ คณะกรรมการที่ กำหนด
5. เก็บรวบรวมข้อมูลและองค์ ประกอบ (คู่มือ การดำเนินการ ผู้ให้บริการ และองค์ประกอบ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า) (220)		เมื่อมีข้อร้องเรียน			ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ	กำหนดกลยุทธ์ วางแผนการขยาย บริการตามพื้นที่ พัฒนางานบริการ	ภช	ไม่ตรงตามที่ คณะกรรมการที่ กำหนด

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

๑๑

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่/วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 1121 PEA Call Center (คู่มือการดำเนินงานของศูนย์รับแจ้งเหตุ 1121 PEA Call Center) (220)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงการดำเนินงาน กำหนดแผนทางการ พัฒนางานบริการ	ผอ., ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ คณะกรรมการที่ กำหนด
7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (คู่มือการดำเนินงานสัมพันธ์กับลูกค้า) (21)								
• การเยี่ยมเยือน ลูกค้า		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		ความคิดเห็น/ ความไม่พึง พอใจ	แก้ปัญหาได้ตรง ความเดือดร้อน ลูกค้าปรับปรุงการ ทำงานบริการ แก่ผู้ประกอบการ	ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ กำหนด
• การบริการลูกค้า ทางช่องทาง		ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง				ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ กำหนด
• การประชุมผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง		ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง				ภช (ก1-ก6), ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ กำหนด
8. บทสนทนาออนไลน์บนเว็บไซต์ สังคมออนไลน์ เช่น PEA web site, email, Facebook, Twitter, IG, YouTube, SMS (เป็นต้น) (220) (คู่มือการดำเนินงาน เทคโนโลยีบนเว็บไซต์สังคม ออนไลน์)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความคิดเห็น ความไม่พึง พอใจ ข้อเสนอแนะ	วางแผนปรับปรุง กระบวนการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ เฉพาะด้านและที่ สามารถเชื่อมโยง ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ตรงตามต้องการ ของลูกค้า	PEA website, Facebook, Twitter, IG, YouTube (LINE), E-mail SMS, etc. ภช, ภชค	ไม่ตรงตามที่ คณะกรรมการที่ กำหนด

หมายเหตุ: (1) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าปัจจุบัน, (2) หมายถึง การรวบรวม VOC ของอดีตลูกค้า, (3) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าคู่แข่ง, (4) หมายถึง การรวบรวม VOC ของลูกค้าในอนาคต

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์