



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายสมภาพ เต็งทับทิม).....
ตำแหน่ง.....
ส.ก. (ส.)

28 ต.ค. 2558

A-WM-01

คำนำ

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

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
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	ผลิตผล/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PEA Facebook	<pre> graph TD A([รับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์]) --> B[นำเรียนผู้บังคับบัญชา ประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง กสอ.] B --> C[รวบรวมและจัดทำรายงาน ข้อเท็จจริง กสอ.] C --> D{นำเสนอขอความเห็นชอบ} D -- N --> E[บันทึกรายงานข้อเท็จจริง] D -- Y --> F[ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง ทางสื่อสังคมออนไลน์ กสอ.] E --> C F --> G[ติดตามและประเมินผล กสอ.] G --> H[(ฐานข้อมูลขององค์กร)] </pre>	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
	PEA Twitter		รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน
	PEA Instagram		บันทึกรายงานข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
			ความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
			ฐานข้อมูลขององค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ 1 ครั้ง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

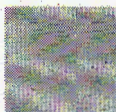
1. ผอ.ป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)
2. ผอ.ป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟผ. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด
3. ผอ.ป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟผ. และ กฟฟ. ในสังกัด
4. ผอ.ป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง 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 มาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกคำใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป



7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)	1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟช. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงานและจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ สรุป. 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. หังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	1. คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ กสอ.	1. ทพ.รูป. 2. ขพ.รูป. 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 บันทึกคณะกรรมการ SEPA หมวด 3 รพค.(ก3) 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 ชื่อกระบวนการ ชื่อกระบวนการ

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

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม

()

()

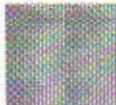
.....

.....

A-ME-01



กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง





จาก	เลขที่การตรวจค้น SEPA ๒๒/๒๓.๓๓	วันที่	๑๕/๑๑/๒๕๖๓
	การตรวจค้นที่	ที่	๑๕/๑๑/๒๕๖๓
เลขที่	๒๐๑.๔๑๓/๔๗/๒๕๕๕	วันที่	๓๐.๑๑.๒๕๕๕
เรื่อง	การตรวจค้นที่		

Source: The Joint Fact-Finding Panel (JFFP) report, 2007, p. 10.

1000

๓๓. ตามข้อที่ ๓๓๓๒ SUPA หมวด ๓๒ การมุ่งเน้นสู่ด้านเกษตรฯ ข้อ ๓๓.๓๓ กักตุนอาหาร
ไว้เพียงพอเพื่อใช้สำหรับอาหารและเครื่องดื่มของผู้บริโภค รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในแง่ของ
ของถูกกักตุน เพื่อให้เกิดความสนใจกับนโยบายในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ ๓๓. (๓๓) กักตุนอาหารเพื่อใช้
ป้อนปวงชนและองค์กรบริหารราชการ

[illegible]

- การประเมินผล การประเมินเชิงปริมาณใช้วิธีใช้การวัดรายได้, จำนวนกิจกรรม Smart Income
- การประเมินผลด้านการวัดเชิงคุณภาพใช้การสังเกตการณ์, จำนวนการติดต่อสื่อสารด้วย (SMS)
- การพิจารณาปรับปรุงการขยายผลการเข้าถึงผ่าน Internet อย่างมีประสิทธิภาพ Happy Touch โดยตรง กอช.
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับระบบบริการชุมชน

๒.๔ คณะทำงาน SEPA ได้พิจารณาและประเมินข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ นำข้อมูลนี้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของสภาฯ ในการบูรณาการโครงสร้างของหน่วยงาน หน่วยงาน ๆ ของ PEA ในประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับ ๔ ประการ ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลชุมชน
- การจัดการข้อมูลเบื้องต้น
- การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
- การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้น

- การจัดการเรื่องลูกค้าบริการและองค์กร/กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๑๒๕ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อโซเชียลออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากภาพประเมินผลกระทบของเสียงของลูกค้านี้ได้มาซึ่งภาพต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ (เป็นตามลำดับความสำคัญ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง: มีความแตกต่างตามกลุ่มลูกค้า ๔ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้ได้มี

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง: รวบรวมค่าตัว ๓ กลุ่ม ส่วนหนึ่งก็มีการละเลืก

พื้นฐานในเอกสารภาพนี้ที่ผ่านมา แต่มีการกระตุ้นจากความคาดหวังเป็นความคาดหวัง และมีการค้นพบอีกอย่างที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kano Model เห็นได้ เช่น ความคาดหวังและความสำคัญในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม และความสนใจและสนใจในตัว PEA ในอนาคต โดยมองถึงสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง โดยเน้นการบริการลูกค้า มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ส่วนอื่นๆ มี: ส่วน ๒.๑ ๒.๒ ๒.๓ ๒.๔๕๖ กำหนดให้ ฝ่ายบริการลูกค้า ๑๑๒๕, กฟผ. คำนึงถึงความต้องการและพิจารณาบริการตามข้อ ๒.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยไม่มีการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งไฟฟ้าให้ทั่วถึงในมิติให้ลูกค้ามีทางเลือก ผ่านโครงการ Smart Facker ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าสุพรรณบุรี คิดเป็น ๘๘.๘๘% ของจำนวนการไฟฟ้าสุพรรณบุรีทั้งหมด

- การขยายบริการการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือฟรี ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สนใจใช้บริการ ๘,๗๐๓,๗๐๐ ราย คิดเป็น ๗๗.๘๘% ของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ

- การพัฒนาเว็บไซต์และขยายผลการใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet พร้อมโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟผ. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟผ. แบ่งลงในโครงการต่างๆ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาเว็บไซต์โครงการเพื่อเทียบเว็บไซต์กับหน่วยงาน

- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความบกพร่อง และเห็นความพึงพอใจ ได้มีการดำเนินการด้านการ/ความคาดหวัง รวบรวมค่า ที่มีความสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนาโครงการ/แผนงาน/โครงการ เห็นได้ชัด เพื่อลดผลกระทบความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

หน้า ๑๖

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ได้รับผลกระทบ
• ไฟไม่ดับ / ไฟไม่สกปรก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าไม่ทั่วถึงตามพัฒนาการ ฉบับที่ ๒๕๖๑ เช่น ศาลา, ถนน, คลอง, คลอง, คลอง, เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	425, ๖๗๖
การขอตรวจและใบแจ้งการไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน	การขยายผลการจัดตั้งใบแจ้งการไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ สำหรับโครงการ Smart Invoice**	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	๖๗๖
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าและแจ้งเตือนก่อนจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	๖๗๖
• ด้านความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางบริการที่รวดเร็ว ค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน mobile PEA Call Center • มีช่องทางบริการที่พึงพอใจที่หลากหลาย • จุดให้บริการประชาสัมพันธ์งาน กทม. เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • บริการ Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ๖๗๖/๖๗๖ • ๖๗๖ • ๖๗๖ • ๖๗๖ • ๖๗๖ • ๖๗๖
มีงานคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	๖๗๖
• โครงการลดแรงดันไฟฟ้าในเขต กว. ในอนาคต • แผนบำรุงและสร้างเครื่องมือวัดแรงดันไฟฟ้าและแรงดันไฟฟ้า หรือจัดหมวดหมู่และแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ และนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ด่วนแจ้งสาเหตุการไฟฟ้าดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถรองรับข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	๖๗๖, ๖๗๖, ๖๗๖

๒๕๖๑, ๒๕๖๑



ประเด็นความต้องการ/ความ คาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
- มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุด ประสานสัมพันธ์ และนำ ให้ ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ กระตือรือร้น - ความฉับไวในการตอบสนองต่อ การขอใช้บริการต่างๆ - ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง - พนักงานมีความรู้ สามารถตอบ ตอบคำถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่เข้า ใช้ บริการได้เหมาะสมตามการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ส่วน
- จัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการ ที่ชัดเจนและชัดเจน แผน เชิงนโยบาย พร้อมแผนกลยุทธ์ การบริการใช้เพื่ออำนวยความสะดวก - ติดตั้งอินเตอร์เน็ต	- โครงการ AMR - โครงการ AMI** - พัฒนา Website /App โครงการ AMI***	พาณิชย์/ ภาครัฐ/เอกชน	ส่วน
- ขอทราบข้อสงสัยแบบรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบริการ สุภาพและเป็นที่พึงพอใจ - ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว	- ศูนย์ FEA Call Center - E-One Portal*** - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	- ส่วน - ส่วน - ส่วน

หมายเหตุ

* คือขยายขอบเขตเพื่อให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

** ทบทวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย กส.ก

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต่อเนื่องกัน

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/ทบทวน/ข้อเท็จจริง และวิธีการ ทั่วทั้งลูกค้า จำเป็น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าการนำสารสนเทศจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาระบบงาน ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นความชอบด้วยดี จาก คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อยกระดับและพัฒนา งานบริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ส่วน , ส่วน , ส่วน กส.ก , กส.ก และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูล ความ ต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และพัฒนาระบบไฟฟ้า และ แผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ในแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดการแนบ

หน้า ๑๗๕

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย.กอง.กศ.) , ฝ่าย. กฟช.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวก. พว. ๒๕ บ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๑.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA พมว. ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

๔.๓ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ตามที่ระบุในตารางข้อ ๓ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ครอบคลุมความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ ของลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอดังไป

for

(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

ผ.ว.ร.(กค)

เลขานุการคณะทำงาน SEPA พมว. ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

for

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

๑.๒๕๕๗/๑๕๖ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป

กค.เป็นต้น

for

๗๓๕๕

ผ.ว.ร.(กค) ๑๕๖/๒๕๕๕

เรียน ทนายอรรถ

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ในส่วนนี้ที่ขอรับรองไป

for

(นายสุวิทย์ บุตรธนาบุญ)

รพท.(กค)

15 พ.ค. 2558

๑.๒๕๕๗/๑๕๖

for

(นายสำเริง รุ่งจิรนาถ)

รพท.(ค) รักษาการผว. ผวก.

11 พ.ค. 2558

๗๓๕๕

[illegible]

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	การเตือนการ			การควบคุม		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	ขั้นตอน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	ขั้นตอน
ลูกค้าทั่วไป	1. บริการลูกค้าทั่วไป	2. บริการลูกค้าทั่วไป	3. บริการลูกค้าทั่วไป	4. บริการลูกค้าทั่วไป	5. บริการลูกค้าทั่วไป	6. บริการลูกค้าทั่วไป
	7. บริการลูกค้าทั่วไป	8. บริการลูกค้าทั่วไป	9. บริการลูกค้าทั่วไป	10. บริการลูกค้าทั่วไป	11. บริการลูกค้าทั่วไป	12. บริการลูกค้าทั่วไป
ลูกค้าธุรกิจ	13. บริการลูกค้าธุรกิจ	14. บริการลูกค้าธุรกิจ	15. บริการลูกค้าธุรกิจ	16. บริการลูกค้าธุรกิจ	17. บริการลูกค้าธุรกิจ	18. บริการลูกค้าธุรกิจ
	19. บริการลูกค้าธุรกิจ	20. บริการลูกค้าธุรกิจ	21. บริการลูกค้าธุรกิจ	22. บริการลูกค้าธุรกิจ	23. บริการลูกค้าธุรกิจ	24. บริการลูกค้าธุรกิจ
ลูกค้าอุตสาหกรรม	25. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	26. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	27. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	28. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	29. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	30. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม
	31. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	32. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	33. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	34. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	35. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม	36. บริการลูกค้าอุตสาหกรรม
ลูกค้าราชการ	37. บริการลูกค้าราชการ	38. บริการลูกค้าราชการ	39. บริการลูกค้าราชการ	40. บริการลูกค้าราชการ	41. บริการลูกค้าราชการ	42. บริการลูกค้าราชการ
	43. บริการลูกค้าราชการ	44. บริการลูกค้าราชการ	45. บริการลูกค้าราชการ	46. บริการลูกค้าราชการ	47. บริการลูกค้าราชการ	48. บริการลูกค้าราชการ
ลูกค้าต่างประเทศ	49. บริการลูกค้าต่างประเทศ	50. บริการลูกค้าต่างประเทศ	51. บริการลูกค้าต่างประเทศ	52. บริการลูกค้าต่างประเทศ	53. บริการลูกค้าต่างประเทศ	54. บริการลูกค้าต่างประเทศ
	55. บริการลูกค้าต่างประเทศ	56. บริการลูกค้าต่างประเทศ	57. บริการลูกค้าต่างประเทศ	58. บริการลูกค้าต่างประเทศ	59. บริการลูกค้าต่างประเทศ	60. บริการลูกค้าต่างประเทศ



กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	พนักงาน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	พนักงาน
1. ผู้บริโภค 2. คู่ค้า 3. พนักงาน 4. ผู้ถือหุ้น	1. คุณภาพสินค้า 2. ราคา 3. บริการ 4. ความปลอดภัย	1. ความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ความถูกต้องในการให้บริการ 3. ความ 친절ในการให้บริการ 4. ความปลอดภัยในการให้บริการ	1. ความสะอาด 2. ความปลอดภัย 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ 4. ความถูกต้องในการให้บริการ	1. คุณภาพสินค้า 2. ราคา 3. บริการ 4. ความปลอดภัย	1. ความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ความถูกต้องในการให้บริการ 3. ความ 친절ในการให้บริการ 4. ความปลอดภัยในการให้บริการ	1. ความสะอาด 2. ความปลอดภัย 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ 4. ความถูกต้องในการให้บริการ

๒๒. การดำเนินการ/การควบคุม/การประเมินผล

พจนานุกรม 1 เล่ม 5

2. ความเครียด/ความไม่พึงพอใจ เฉลี่ย ๓.๘๖ (๖๖.๖๖%)

[illegible]

[illegible]

1. การดำเนินงานตามแผนงานโครงการ

[illegible]

การสนับสนุน หมายถึง การทำสิ่งใดก็ตามที่ช่วยให้คนอื่น ๆ ประสบความสำเร็จ และทำให้ตนเองได้รับประโยชน์



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก: เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง: สชก (กษ)
เลขที่: พ.ว. (กษ.) ๑๖๑๕ วันที่: ๒๗ กันยายน ๒๕๕๙
เรื่อง: ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘
อ้างถึง:

เรียน: สชก (กษ) บุคลากรคณะทำงานจัดการทรัพยากรงานด้านการดำเนินงานองค์กร และบุคลากรการประเมินตนเอง
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

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

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

๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องพิจารณากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝ่าย กษว. (กษ.) กษส. กษท. สชท. กษค. สวส. กษส. กษค. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กฟผ. ตามบันทึกที่ กษว. (กษ.) ๑๓๘/๒๕๕๘ ทว. ๗ ก.ค. ๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๗ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม สวส. (กษ) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กษว. (กษ.) ๑๔๖/๒๕๕๘ ทว. ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับกระบวนการและการดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเน้นจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางตั้งแต่ต้นปี เพื่อใช้กับการทบทวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมถึงขั้นตอนการทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงลูกค้าด้วย กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของลูกค้าและช่องทาง และกำหนดผลการรวบรวมเสียงและช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าคะแนนที่วัดต่อสายงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพื่อเป็นขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปประจำปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง ๓ รูปแบบที่ ๓.๑ ก(๑) - ๓ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ในมุมมองของลูกค้าเป็นเกณฑ์ และใช้ค่า Standard ตาม Kanon's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของผู้บริโภค ความพึงพอใจ/ความคาดหวัง ตามค่า Standard ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และกลั่นกรองไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๑) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๕) - ๓ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางบริการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังคงครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจในระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างในระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ตามความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๓ ก(๒)๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบริการช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๑๑ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA Pa-๒๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางบริการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ (๒) และ ตาราง ๓.๓ ก(๕) - ๓ (ปัจจุบันมีช่องทางบริการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้รับปรับปรุงคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ผบส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผบส. กำหนด

- ช่องทางการประสานงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผบส. เป็น ผวอ.(๓๔-๔) สรุปรายงานสถานการณ์จากเสียงของลูกค้าถึง ผบส. เพื่อรวบรวมส่งคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผวอ. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๑๑ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๘ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผวอ.(๓๔-๔) เป็นปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิภาพของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท หรือ คอรัปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เน้นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิภาพให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาก่อนวัด ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน บรรทัดฐานและความถี่ของช่องทางบริการรับฟังเสียงลูกค้าตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิภาพ ความต้องการ และความนิยมของช่องทางบริการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการข่าวที่สำคัย ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบบรรทัดฐานของช่องทางบริการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่เทียบ หรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแบบปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ชื่อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ฝ่ายงานการไฟฟ้าภาค ๓๔ ผวอ. ผสท. ผสท. ผวอ. ผสอ. ผสอ. ผวอ. และทุกหน่วยงาน ฝ่ายกวด (Deployment) /๖ จัดเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผล การทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและแนะช่องทางบริการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านงานมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้มีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

- ๓.๑ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงครั้งที่ ๒.๑๓
- ๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาระบบลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๑๒ ให้ดำเนินการตามอนุวิธี ภาค ๑๖.๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุงที่ ๑๖.๑๓.๑๖๑๑) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๓ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยนวิธีหรือวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๑๓
- ๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับปรุงเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๑๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย ขอขอบคุณ

(นายสมศักดิ์ ศาสตร์บริหาร)

นายก.๓

เลขาธิการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

๑.๑๖.๑๓.๑๖๑๑
๑.๑๖.๑๓.๑๖๑๑

(นายสุวิทย์ คุณสมการพงษ์)
นายก.๓

ศ. น.ค (อช) - ๑๖.๑๓.๑๖๑๑

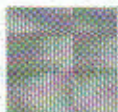
เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมศักดิ์ ศาสตร์บริหาร)

นายก.๓

เลขาธิการคณะกรรมการ SEPA หมวด 3



[illegible]

เอกสารแนบ ๓

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

ประเด็นความพึงพอใจความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ปริมาณที่ตอบสนอง
• ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย • ระบบไฟฟ้ามีความมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในชุมชนและท้องถิ่นฯ ฉบับที่ 10, 11 เช่น คลัง, คลัง, คลัง, คลัง, คลัง เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ป.ร. กฟช.
การลดหย่อนและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ชัดเจน	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติ (ดูค่า) ผ่านระบบ Smart Invoice	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กฟช.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าและแจ้งเตือนการจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟช.
• สร้างความสะดวกในการใช้บริการลูกค้า เช่น การขอทานการประเมินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน (123 PEA Call Center) • มีช่องทางบริการช่วยเหลือ • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟช. เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ผ่านโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ป้ายประตู Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม**	ทุกกลุ่ม	• มวล (ก.ร.) • กฟช. • กฟช. • กฟช. • กฟช. • มวล
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ม.ล.
• วิศวกรและเจ้าหน้าที่ประจำ F.I. ในเขต • แนะนำและให้บริการที่มีมาตรฐานในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือขอรับและแนะนำการแจ้งไฟฟ้าเพื่อระบบ • เจ้าหน้าที่ มีใจ รวดเร็ว ประสิทธิภาพดี และนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบและแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ด้วยใจ	• ป้ายประตู website ขององค์กรให้ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้า ข้อมูลการให้บริการสนับสนุนและบริการอื่นๆ ข้อมูลบริการกับผลิตภัณฑ์ บริการบริการสนับสนุนที่สามารถต่อธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ม.ล. ม.ล.
• มีเจ้าหน้าที่ มีใจ รวดเร็ว ประสิทธิภาพดี และนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความร่วมมือในการตอบสนองข้อ	จัดให้มี หน่วยงานบริการความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริการจัดการบริการลูกค้าที่มาให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ม.ล.

ประเด็นความคืบหน้า/ความ สำคัญ ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรมแผนงานโครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ - ให้บริการด้วยความเป็นมิตร คุณภาพ การบริการ โปร่งใส และ ไม่ใช้แรงกดดัน - พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อ คำถามได้ชัดเจน			
- แจ้งการร้องขอเหตุการณ์การไฟฟ้า ในเขตจังหวัดภาค แยกแจ้งไปยัง พื้นที่และแผนกที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านระบบบริหารจัดการ แจ้งไปยังหน่วยงาน - ติดต่อโดย AMR	- โครงการ AMR - โครงการ AM*** - พัฒนา Website /App, โครงการ AMR***	พาณิชย์ อุตสาหกรรม	แผนก
- ขอแจ้งเรื่องเรียนติดต่อผ่าน - แจ้งปัญหาเรื่องเรียนติดต่อผ่าน และแจ้งไปยังหน่วยงาน - ปัญหาที่เรียนติดต่อผ่าน หน่วยงาน	1129 PEA Call Center - E-One Portal*** - กระบวนการจัดการเรียนติดต่อ	ทุกกลุ่ม	- ช่าง - ช่าง - ช่าง

หมายเหตุ

- * คือรายการขอเพิ่มเติมนำเสนอต่อทุกหน่วยงาน
- ** หมายถึงกิจกรรมแผนงานโครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการตามความสำคัญ และนโยบาย PEA
- *** กิจกรรมแผนงานโครงการที่ส่งผลกระทบต่อ

[illegible][illegible]

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

[illegible]

หมายเหตุ (1) ขอบเขตการควบคุมของ VOC ของกลุ่มผลิตภัณฑ์, (2) ขอบเขตการควบคุมของ VOC ของผลิตภัณฑ์, (3) ขอบเขตการควบคุมของ VOC ของกลุ่มผลิตภัณฑ์, (4) ขอบเขตการควบคุมของ VOC ของผลิตภัณฑ์

ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์

