การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนงานการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมภพ เต็งทับทิม)

ตำแหน่ง.....ผอก.(ส)

26 ต.ค. 2550

A-WM-01

คำนำ

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

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

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

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนงาน (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 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนงานรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า 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 ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

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

5. ผังการไหลของกระบวนงาน (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร	ตัวชี้วัดของกระบวนการ :

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram	รับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ นำเรียนผู้บังคับบัญชาประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง — กสอ.	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ.ในสังกัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		รวบรวมและจัดทำรายงานข้อเท็จจริง — กสอ.	รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน
		นำเสนอขอความเห็นชอบ (N / Y)	บันทึกรายงานข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ — กสอ.	ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		ติดตามและประเมินผล — กสอ.	ฐานข้อมูลขององค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ 1 ครั้ง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผฐป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

2. ผฐป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด

3. ผฐป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด

4. ผฐป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผฐป. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

   4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข

   4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผฐป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5. ผฐป. กสอ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

6. ผฐป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

   6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน

   6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่างๆนำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

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 ผฐป. 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 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

9.2 บันทึกคณะทำงาน SEPA หมวด 3 รผก.(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.(ฐป)

เรียน .....

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ใต้ภาพข่าว..... 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 ..... **ชื่อกระบวนงาน** .....

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

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ..... ผู้รับการตรวจติดตาม .....

( ) ( )

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

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 1995
วันที่ 7 พ.ค. 2558
เวลา 13.52 น.

สำนักรองผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภูมิภาค 3
เลขที่รับ 1981
วันที่ 6 พ.ค. 2558

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
ถึง ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
เลขที่ ฝ๖.(ภ๓)/๔๙/๑๑๕๘ วันที่ ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
เรื่อง สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๗ และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

เรียน รผก.(ภ๓) ประธานคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามข้อกำหนด SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๑ ก(๒) กำหนดให้มีการรับฟังลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ และข้อ ๓.๒ (๑๓) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง โดยกำหนดให้มีการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง จำนวน ๘ ช่องทาง แล้วนำมาวิเคราะห์ / เปรียบเทียบ / จัดลำดับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้ สารสนเทศความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ลำดับความสำคัญ ส่งต่อให้ ฝนย.,ฝวร.,ฝวธ.(ภ๑-ภ๓), กฟข. และทุกหน่วยงาน ใช้ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์,แผนปฏิบัติการ กระบวนการกำหนดและบวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และพัฒนางานด้านลูกค้า โดยกำหนดให้ ฝวธ (ภ๑ ภ๕) , ฝสห.. กฟข. ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ ได้แก่

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟข.
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ชุมชน

๒. ข้อมูล

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

- การสำรวจข้อมูลลูกค้า
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- การสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า

หน้า ๑ จาก ๕

- การจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า ๑๒๒๙ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง ยังมีความแตกต่างตามกลุ่มลูกค้า ๔ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๔ กลุ่ม ส่วนหนึ่งยังมีรายละเอียดพื้นฐานไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ Kano Model เพิ่มเติม เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม วิเคราะห์และแจ้งแบบไม่มีค่า FT. ในอนาคต ตอบแจ้งสาเหตุและแนวทางป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคาน์เตอร์บริการสะดวก มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ กำหนดให้ ฝวบ.(กอ.กส.) , ฝสท , กพช ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการตามข้อ ๑.๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๗ การไฟฟ้าจุดรวมงาน คิดเป็น ๔๓.๙๔% ของจำนวนการไฟฟ้าจุดรวมงานทั้งหมด
- การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๙๐๓,๐๒๐ ราย คิดเป็น ๒๓.๗๓% ของจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด
- การพิจารณาปรับปรุงและขยายผลการขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟข. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟฟ.นำร่อง ในเขตภาคกลาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้คัดกรองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนากิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

หน้า ๑๗ ๕

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ตับ /ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓,๑๔ เช่น คฟก.,คฟฉ. ,คฟฟ.,คฟส.,คปจ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวจ. ,กพข.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพข.
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพข.
• อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ผ่าน PEA Call Center • มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปรุง Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ผวอ.(กอป) • กพข. • กพข. • กพข. • กพข. • ผสค.
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ผสค.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า Ft. ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมจัดเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตรวจแจ้งสาเหตุกรณีไฟตับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝสท.,ฝบค.,ฝบล.

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และสถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝพบ
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝนป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา	• ออโต้ PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝนส. • ฝสท. • ฝวก.

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
** ทบทวนกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง และนโยบาย PEA
*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/ทบทวน/ช่องทาง และวิธีการรับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การนำสารสนเทศจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล จึงเห็นควรขออนุมัติ ผวก. ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อขยายผลและพัฒนางานบริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝนย. , ฝวร. , ฝวธ (ภ๑-ภ๓) , กฟข. และทุกหน่วยงาน) ใช้ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดเอกสารแนบ

หน้า ๔ จาก ๕

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝวธ.(ภ๓-ภ๔) , ฝสท., กฟข.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการต่อเนื่อง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๑.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอต่อไป

(นายเชมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อฝ.วธ.(ภ๓)
เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

① โปรด ผวก.
เรียนโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ
๔.๑ - ๔.๓ ต่อไปด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ๓)

ฝวส.(ภ๓) 147/2558
เรียน ท่านหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายฐิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผก.(ภ๓)
15 พ.ค. 2558

② อนุมัติตามเสนอ

(นายสำอิด รุ่งจิรธนาผนท์)
รผก.(ส) รักษาการแทน ผวก.
11 พ.ค. 2558

หน้า ๕ จาก ๕

เอกสารแนบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้า

ประจำปี 2557

1.ตารางความต้องการ/ความคาดหวัง แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ให้แสงสว่างในยามค่ำคืน ใช้เครื่องทำความเย็น	1 ไฟไม่ดับ 2 ไฟไม่ตก 3 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4 มีการใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	1 การขอติดตั้งแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ตรงเวลา 2 แจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อมีการงดจ่ายไฟฟ้า 3 ตอบสนองต่อปัญหาการขอใช้บริการต่างๆ 4 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่เรื่องมาก และให้ข้อมูลถูกต้อง	1 มีบุคลากรที่จะให้ใช้งานอย่างถูกต้อง 2 หน่วยงานมีการรู้ความต้องการของท้องถิ่นอย่างไรบ้าง 3 ช่องทางติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า ผ่าน 1129 PEA Call Center 4 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่เรื่องมาก และให้ข้อมูลถูกต้อง	1 เพิ่มความมั่นคงในการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง 2 ราคาเหมาะสม 3 เปลี่ยนสายส่งไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 4 ไฟฟ้ามีความคงเส้นคงวา ไม่กระพริบ 5 จ่ายไฟคืนหลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 6 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นระบบไร้สายต่อ 7 พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เช่น น้ำมาตรวัดไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ การจดหน่วยแบบอัตโนมัติ และปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ใช้กับผู้ประกอบการ	1 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้ามีความเชี่ยวชาญ เป็นมิตรภาพ สุภาพ	1 จุดให้บริการชำระค่าบริการ การไฟฟ้าฯ ที่ให้บริการ 2 มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้าอย่างทั่วถึง 3 มีจุดประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ข้อมูลความรู้เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย 4 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น 5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้
พาณิชย์ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง สูง • ใช้ไฟเวลาทำงาน ใช้เครื่องปรับอากาศ ทำให้ค่าไฟสูงในบางเดือน	1 ไฟไม่ดับ 2 ไฟไม่ตก 3 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4 ราคาเหมาะสม 5 เพิ่มความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง 6 เพิ่มความเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ 7 ความหลากหลาย	1 การขอติดตั้งแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าที่ความถูกต้อง ตรงเวลา 2 แจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อมีการงดจ่ายไฟฟ้า 3 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่เรื่องมาก และให้ข้อมูลถูกต้อง 4 ความเชี่ยวชาญในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 5 เจ้าหน้าที่การตลาด	1 ความเชี่ยวชาญในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 2 จุดให้บริการของสำนักงานฯ เข้าถึงได้ง่าย 3 ช่องทางติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า ผ่าน 1129 PEA Call Center 4 หน่วยงานมีความรู้	1 ไฟฟ้ามีความมั่นคงไม่กระพริบ 2 เปลี่ยนสายส่งไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 3 พิจารณาแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อมีไฟฟ้าขัดข้องในเขตชุมชน 4 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายส่งสายใต้ดินให้เป็นระบบไร้สายต่อ 5 พัฒนาเทคโนโลยี	1. รับแจ้งการบริการและซ่อมแซมเครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว ความถูกต้อง ความพึงพอใจ ให้แก่ผู้ใช้ไฟ 2. แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ให้บริการ	1 สอบถามข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง 2 ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง 3 เพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมไฟฟ้า 4 มีช่องทางการชำระค่าไฟ

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ทางเลือก (ต่อ)	ปัจจุบันการระบบไฟฟ้าก่อนผู้ถูกเลือกที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง"	มีความเสี่ยงกระทบกับเครื่องใช้ไฟฟ้าลูกค้า"	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ" 6. ให้บริการตรวจความเป็นมิตรของลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าใหม่ และให้ข้อมูลถูกต้อง 8. เจ้าหน้าที่มีความใจเย็นและเต็มใจช่วยเหลือ"	เช่น น้ำพร้อมบริการ และคอยให้บริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประกอบการ"	ของลูกค้าในระบบภายในของลูกค้า" 2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ และมีพื้นที่รับบริการเพียงพอ"	5. ระบบคิว" 8. [illegible] ที่ง่าย" 9. ช่องทางที่หลากหลาย" 10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลครบถ้วนเหมาะสม" 11. แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าที่ประหยัดและปลอดภัย ให้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ" 12. จัดทำช่องทางพิเศษสำหรับการใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ห่างไกลหรือเขตพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 13. จัดอบรมให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าและการประหยัดพลังงานไฟฟ้า การปรับปรุงระบบ" 14. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในที่ต่างๆ ต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการ"
อุตสาหกรรม ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าแรงสูง • ใช้ไฟต่อเนื่องโดยกิจกรรมการประกอบต้องการไฟฟ้าตลอด 24 ชม.	1 ไฟไม่ตก 2 ไฟไม่เต้น 3 ไฟไม่กระพริบ 4 ราคาสมเหตุสม 5 ระยะเวลาไฟฟ้าดับมาตรฐานมีความเหมาะสม 6 เพิ่มความมั่นคงในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง" 7 การดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง"	1. การตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำไฟฟ้าที่ถูกต้อง รวดเร็ว" 2 แจ้งเตือนก่อนตัดจ่ายไฟฟ้า 3. ให้ความเป็นมิตรของลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าใหม่ และให้ข้อมูลถูกต้อง 4. ความรับผิดชอบการตอบสนองต่อการให้บริการต่างๆ	1. ตอบสนองเหตุและแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุการขัดข้องทุกครั้ง" 2. เข้าไปดูแลเป็นพิเศษ 3 ความช่วยเหลือในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการหน้าที่ต่างๆ 4 คำแนะนำความเหมาะสมกับลูกค้า	1. พิจารณาค่าธรรมเนียมไฟฟ้าที่เหมาะสม 2. เพิ่มความสะดวกในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า 3. สร้างแนวทางการใช้ไฟเพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบ จำหน่าย ระหว่างแผนการจ่ายไฟฟุ่งกับ PEA เพื่อลดความเสี่ยงจากระบบขัดข้องต่างๆ	1. รับประกันการบริการและสร้างชื่อเสียงที่ดีของลูกค้า ให้ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าพิเศษจากคลื่นรบกวนไม่เสถียรภาพ 2. มีเครื่องมือสำหรับ AMR ที่ทันสมัย	1 ให้ความรู้และแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทราบ" 2. เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านอุปกรณ์ เช่น App Line Phone" 3 ช่องทางที่หลากหลาย" 4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว"

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อุตสาหกรรม (ต่อ)	8. เพิ่มความมั่นคงในการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อแก้ปัญหาไฟตกไฟดับ" 9. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง"	5. ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนดขอบเขตการใช้งานของระบบการจัดส่งไฟฟ้า" 6. เพิ่มช่องทางบริการสะดวก มีพื้นที่บริการเพียงพอ"	5. หน่วยงานมีความรู้ความชำนาญสามารถตอบข้อซักถามให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ข้อมูล และคำแนะนำอย่างถูกต้อง" 6. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไม่ก้าวร้าว และให้ข้อมูลลูกค้าอย่าง	เอกสารความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต่างๆ ครบถ้วนชัดเจน" 4. มีงานสถาปนิกและวิศวกรที่ปรึกษาด้านระบบไฟฟ้า ด้านการออกแบบการเดินไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย ให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว" 5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่ที่คงที่ อยู่ในมาตรฐาน เป็นต้น" 6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตของโรงงานในอนาคต" 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ใช้เป็นระยะให้มีเสถียรภาพ" 8. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน เป็นสมัยนิยม และมีการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานในงานไฟฟ้า"	5. ให้บริการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าในโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ" 6. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพในระบบการใช้ของลูกค้า" 7. เพิ่มบริการด้าน Payroll ด้านระบบไฟฟ้าภายในสถานประกอบการของลูกค้าที่ใช้ระบบแรงสูง	5. เจ้าหน้าที่ ปชส. ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลกระบวนการบริการลูกค้า" 6. และช่องทางการเครือข่ายไฟฟ้าด้านการไฟฟ้าด้านวิศวกรรมและการไฟฟ้าที่เหมาะสม" 7. จัดทำข้อมูลพลังงานไฟฟ้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ลูกค้าได้ทราบ" 8. มีระบบดีๆ" 9. สนับสนุนการให้ความรู้ด้านเทคนิคการใช้ไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรมรวมถึงการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบไฟฟ้าเป็นต้น" 10. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในวิศวกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง" 11. จัดทำแผนร่วมกับประชาชน กฟภ. และลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี" 12. แนวนโยบายปรับปรุงการ"

เอกสารแนบ 1 หน้า 4

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ยื่นขอ ความต้องการ พื้นฐานและ พฤติกรรมการ ใช้ไฟฟ้า * ความต้องการ ไฟฟ้าไม่ สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ดับ 2. ไฟไม่ตก 3. ระบบไฟฟ้ามี เสถียรภาพมีความ ปลอดภัย	1. การตอบข้อสงสัยไม่ เข้าใจการใช้ไฟฟ้ามีความ ถูกต้องสม่ำเสมอ** 2. มีการแจ้งเตือนการ ตัดไฟ 3. ความยืดหยุ่นในการ ชำระค่าบริการต่างๆ 4. มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความผิดพลาด ลูกค้า ปัญหา และ ให้ข้อมูลอย่างทั่ว	1. ความรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ ลูกค้าเช่น เมื่อต้อง ขอเครื่องใช้ไฟฟ้า 2. ปัญหาเรื่องไฟไม่ ได้รับการแก้ไข ทันที**	1. เพิ่มความมั่นคงไว้ใจ การใช้ไฟฟ้า ยั่งยืน** 2. ราคาที่เหมาะสม 3. จ่ายไฟคืน หลังจาก ไฟดับ ภายในเวลา ที่กำหนด**	1. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสุภาพ และเชี่ยวชาญ**	1. จุดให้บริการชำระ ค่าบริการที่ สะดวกรวดเร็ว** 2. มีระบบเตือน** 3. เจ้าหน้าที่ เรื่องราว ระบบเพื่อแก้ไข แนะนำ ให้ข้อมูล ความเข้าใจแก่ลูกค้า** 4. มีช่องทางรับไม่ เข้าใจให้ หลากหลาย** 5. มีช่องทางชำระ ค่าไฟที่หลาย ** 6. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสุภาพ** เต็มใจรับ 7. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ให้ข้อมูลสุภาพ และเต็มใจ ช่วยเหลือ** 8. ความรวดเร็วของ ค่าไฟและมี พื้นที่รับบริการ เพียงพอ**

หมายเหตุ * ความต้องการที่เปลี่ยนจากความคาดหวังในปี 2557

** ความต้องการ/ความคาดหวัง ที่เพิ่มขึ้นใหม่

(ต่อจากหน้า 1 หน้า 5

2 ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ที่อยู่อาศัย	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด คุณภาพไฟฟ้า (24.8%) พึงพอใจมาก - การแจ้งดับไฟ ล่วงหน้า(23.4%) - การแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้อง (24.2%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (หมดอายุ)(66.6%)	ผลสำรวจ พึงพอใจมากที่สุด การขอใช้ไฟฟ้า (67.2%) - การชำระค่าไฟฟ้า (24.4%) พึงพอใจมาก - กิจกรรมลูกค้า สัมพันธ์ (24.9%) การแจ้งค่าไฟฟ้า (23.3%) การขอคำ ปรึกษาเรื่อง (60.2%) - สนับสนุนด้าน การตลาด (24.4%) การให้ความรู้ด้าน ไฟฟ้าและการใช้ไฟ อย่างปลอดภัย (23.0%) การจ่ายเงิน หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (23.8%)	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง การแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้อง(66.7%) ที่ ความถี่ 0.26% - การแจ้งดับไฟ ล่วงหน้า (22.7%) ที่ ความถี่ 0.26% - คุณภาพไฟฟ้า (24.4%) ที่ความถี่ 0.62% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - ความคุ้มค่าการ (30.0%) ที่ความถี่ 0.44%	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจปานกลาง บริการด้านมิเตอร์ ตอกตับมิเตอร์ เพิ่ม เลขนามมิเตอร์ ตัด ฝาหม้อมิเตอร์ รอคิว จุดบริการ(57.8%) ที่ความถี่ 0.25% ข้อเสนอแนะ 1 คุณภาพการบริการ เช่น พนักงาน มารยาทไม่ดี ขาดการ เอาใจใส่ 2 ไม่มีสิ่งแจ้งเตือน ไฟฟ้าเมื่อใช้ไฟ เกินกำลังที่ตั้งไว้ 3 ไม่มีสิ่งบ่งบอกถึง โรงสร้างเสร็จ หรือ ได้รับแล้ว 4 เสนอในระยะเวลา ตลาดไฟฟ้าแบบมี นัดหมายบ่อย 5 การติดต่อสื่อสารไม่ ชัดเจน ไม่ตรงกับ ความต้องการ 6 ขั้นตอนการ ดำเนินการมาก 7 การตรวจการ ติดตั้งไม่มี มาตรฐานและไม่ แจ้งล่วงหน้า	ผลสำรวจ ไม่พึงพอใจมาก บริการขอเปลี่ยน วันเวียน (7.1%) ความถี่ 0.26% บริการขอใช้ไฟฟ้า (64.3%) ที่ความถี่ 1.26% บริการแจ้งค่าไฟฟ้า (60.4%) ที่ความถี่ 0.18% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด บริการติดตั้งมิเตอร์ใช้ ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักประกันการใช้ (60.0%) ที่ความถี่ 0.22% - บริการจ่ายเงิน หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (70.4%) ที่ ความถี่ 0.30% บริการชำระค่า ไฟฟ้า (70.4%) ที่ ความถี่ 0.30% ข้อเสนอแนะ 1 ขาดช่องทางรับ ไม่พึงพอใจ 2 ต้องการสิ่งแจ้งเตือน PEA ที่

เอกสารแนบ 1 หน้า 6

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ขาอุตสาหกรรม	ผลด้านลบ พึงพอใจมาก: - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (82.7%) - คุณภาพไฟฟ้า (82.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (81.7%)	ผลด้านลบ พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/ซ่อม/85.9%)	ผลด้านลบ พึงพอใจมาก/ชื่อม - จิตกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (80.7%) - การรถบริการไฟฟ้า (87.7%) พึงพอใจมาก - การเข้าระงับไฟฟ้า (83.6%) - ความโปร่งใสในการคิดค่าไฟฟ้า (80.4%) - การแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักเกณฑ์ค่าประกัน (80.2%) - สนับสนุนด้านสารสนเทศ (78.1%) - การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (74.3%) - ความสะอาดเรียบร้อย (73.9%)	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก: - ความสุภาพ/มารยาท (90.1%) ที่ความถี่ 0.41% - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (70.4%) ที่ความถี่ 1.06% ไม่พึงพอใจปานกลาง - การแจ้งค่าไฟตกหล่น (53.7%) ที่ความถี่ 1.06% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - คุณภาพไฟฟ้า (20.0%) ที่ความถี่ 0.82% ข้อเสนอแนะ 1. ต้องการไฟฟ้าที่ไม่สม่ำเสมอ	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/ซ่อม/เพิ่มความจุ/ย้าย/ถอน/เพิ่มเติม) ที่ความถี่ 0.41% ไม่พึงพอใจปานกลาง - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (70.4%) ที่ความถี่ 1.06% ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด - คุณภาพไฟฟ้า (76.4%) ที่ความถี่ 0.82% ข้อเสนอแนะ 1. ต้องการไฟฟ้าที่ไม่สม่ำเสมอ	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/ซ่อม/เพิ่มความจุ/ย้าย/ถอน/เพิ่มเติม) ที่ความถี่ 2.67% ไม่พึงพอใจปานกลาง - ปัญหาการแจ้งค่าไฟตกหล่น (53.7%) ที่ความถี่ 1.06% - ปัญหาการแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักเกณฑ์ค่าประกัน (58.0%) ที่ความถี่ 0.55% - บริการรับชำระค่าไฟฟ้า (62.7%) ที่ความถี่ 0.67% - บริการจ่ายไฟฟ้า (62.7%) ที่ความถี่ 0.41% - บริการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (62.7%) ที่ความถี่ 0.41%
อุตสาหกรรม	ผลด้านลบ พึงพอใจมาก - การแจ้งดับไฟล่วงหน้า (81.8%) - คุณภาพไฟฟ้า (78.4%) - การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (78.1%)	ผลด้านลบ พึงพอใจมาก: - บริการด้านมิเตอร์ (ติดตั้ง/ซ่อม) (78.8%)	ผลด้านลบ พึงพอใจมากที่สุด - การเข้าระงับไฟฟ้า (83.1%) พึงพอใจมาก - การแจ้งค่าไฟฟ้า (83.6%) - การแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักเกณฑ์ค่าประกัน (80.2%) - ความสะอาดเรียบร้อย (77.6%) - จิตกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (77.2%) - สนับสนุนด้านสารสนเทศ (76.1%) - การจ่ายไฟฟ้า (78.0%)	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจมาก - ความสุภาพ/มารยาท (74.3%) ที่ความถี่ 0.56% - บริการแก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง (73.1%) ที่ความถี่ 1.12% - คุณภาพไฟฟ้า (76.4%) ที่ความถี่ 0.82% ข้อเสนอแนะ 1. ความสม่ำเสมอ	ข้อเสนอแนะ 1. ไม่แจ้งดับไฟล่วงหน้า 2. ขาดไฟบ่อยครั้ง 3. การใช้ไฟฟ้าเสาสายระยะเสาสาย 4. ค่าแจ้งความรายเดือนครั้ง	ผลด้านลบ ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการรับชำระค่าไฟฟ้า (61.2%) ที่ความถี่ 1.00% ข้อเสนอแนะ 1. ต้องการคุณภาพไฟฟ้าที่มีความสม่ำเสมอ 2. ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องและระยะเวลาการแก้ไขล่าช้า

เศาสารบบ 1 หน้า 7

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
อื่นๆ	เลย 329 พึงพอใจมาก - คุณภาพไฟฟ้า (60.1%) - การบริหารไฟ [illegible] (78.9%) - การใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย (76.7%)	เลย 329 พึงพอใจมากที่สุด - บริการด้านมิเตอร์ (หมดแปลง) (54.3%)	เลย 329 พึงพอใจมากที่สุด - การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (59.7%) พึงพอใจมาก - ส่งเสริมคุณค่าด้านสาธารณสุข (62.1%) - การออกแบบโครงข่าย (81.4%) - จัดการข้อมูลลูกค้า [illegible] - การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าและแก้ไขหลักฐานค้ำประกัน (80.9%) - ความน่าเชื่อถือไฟฟ้า (79.1%) - การขอใช้ไฟฟ้า (78.3%) - การชำระค่าไฟฟ้า (77.7%)	เลย 329 ไม่พึงพอใจปานกลาง - ความคงที่ของไฟฟ้า ร้อยละ (53.3%) ที่ความถี่ 0.27% ไม่พึงพอใจน้อย - บริการแจ้งดับไฟล่วงหน้า (5.4%) ที่ความถี่ 0.05%	เลย 329 พึงพอใจมาก - ไม่ให้บริการล่าช้า	เลย 329 ไม่พึงพอใจปานกลาง - บริการตอบรับโทรเข้าร้อยละ (5.0%) ที่ความถี่ 0.72%

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความภักดีและข้อเสนอแนะ แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความภักดี			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ความลูกพันความภักดีและคิดเป็นมากที่สุด (xx.x%)			1. ปรับปรุงเรื่องน้ำหนักไฟตับ	1. บริการรุดและตรงนี้ตรงการให้บริการ 2. ปรับมาตรฐานในการติดตั้งมิเตอร์ให้ได้มาตรฐานขึ้น 3. ปรับปรุงการให้บริการให้เป็นมืออาชีพมากกว่านี้ 4. ติดตามการติดตั้งเครื่องของระบบไฟฟ้าภายในบ้านของลูกค้าให้ดีมาก	1. เพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ่าขัดข้อง 2. สื่อสารเรื่องหลักการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า 3. การเป็นพันธมิตรบริการให้ดีและสม่ำเสมอ 4. พนักงานการไฟฟ้าควรติดต่อลูกค้าเพื่อความสัมพันธ์ในการบริการลูกค้า
พาณิชย์	ความลูกพันความภักดีและคิดเป็นมากที่สุด (xx.x%)				1. ปรับปรุงและตรงนี้ตรงการให้บริการ 2. ควรกำหนดเวลาเข้าเยี่ยมชมงานไว้แน่นอน 3. ในการให้ลูกค้าต้องเป็นผู้ติดต่อติดตามงานเอง 4. แก้ไขปัญหาที่ลูกค้าแจ้งแต่ละครั้งต้องแก้ไขไม่เพียงพอ	
อุตสาหกรรม	ความลูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด (xx.x%)			1. ควรปรับเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้าเป็นอันดับแรก	1. ปรับปรุงและตรงนี้ตรงการให้บริการ	1. จัดทำแผนการใช้มาตรฐานระบบไฟฟ้า 2. ต้องการให้มีการแจ้งและติดตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
อื่นๆ	ความลูกพันความภักดีในระดับมากที่สุด (xx.x%)					

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าและการไหลของพลังงาน

บริการ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมอื่น ๆ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ และสนับสนุนการทำธุรกรรมของลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถึง สรก.(ภ๓)
เลขที่ พ.ว.(ผพ.) ๒๖๒๕ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘
เรื่อง ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน รสก.(ภ๓) : ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑. เรื่องเดิม

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

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

๒. การดำเนินการ

๒.๑ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝวก.,ฝวธ.(ภ๓-ภ๔),กบส.กฟข.,ฝสท.,ฝพท.,ฝวล.,ฝสส.,ฝปล. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคาร ๓ ชั้น ๒ กฟภ. ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๓๙๕/๒๕๕๘ ลว. ๗ ก.ค. ๒๕๕๘ และ วันที่ ๒๙ ก.ค. ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ฝวธ.(ภ๒) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กบว.(ภ๓) ๔๕๖/๒๕๕๘ ลว. ๒๓ ก.ค. ๒๕๕๘

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับกรอบเวลาและการดำเนินการในปี ๒๕๕๘ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้ทันกับกระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทบทวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมขั้นตอนในการทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดแบบฟอร์มในการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิผลในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพิ่มขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงในระหว่างปี เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันท่วงที ดังรูปที่ ๓.๓ 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 ๓.๓ ก(๒) – ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๑ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

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

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๑๒๙ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

- พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA P๑-๒๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหมวด ๑.๑ ข(๒) และ ตาราง ๒.๑ ก(๓) - ๑ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ฝปส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ฝพอ. กำหนด

- ช่องทางการสนทนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ฝสส. เป็น ฝวร.(ภ๑-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ฝสส. เพื่อรวบรวมส่งคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ฝวก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ฝวร.(ภ๑-ภ๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นของที่ปรึกษา บริษัท พริส คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิผลและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิผล ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ของทางสนับสนุนสารสนเทศและการทำรุรกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่เทียบหรือ Best Practices พร้อมนำเสนอแผนปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สายงานการไฟฟ้าภาค ๑-๔ ,ฝวก.,ฝสท.,ฝพท.,ฝวส .,ฝสส ., ฝปส.,ฝวร.,ฝนย และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๓

๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓

๓.๒ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. สว. ๑๓ พ.ค. ๒๕๕๘ (ต่อท้ายบันทึกที่ ฝวธ (ภ๓) ๑๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

๓.๓ ให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๓

๓.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายเขมวัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อฝ น.๓
เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓

(นายฐิติกุล ยุวเยวการญจน์)
รผก.(ภ3)

ที่ น.๓ (อน) - ๑๖๕๙/๒๕๕๘

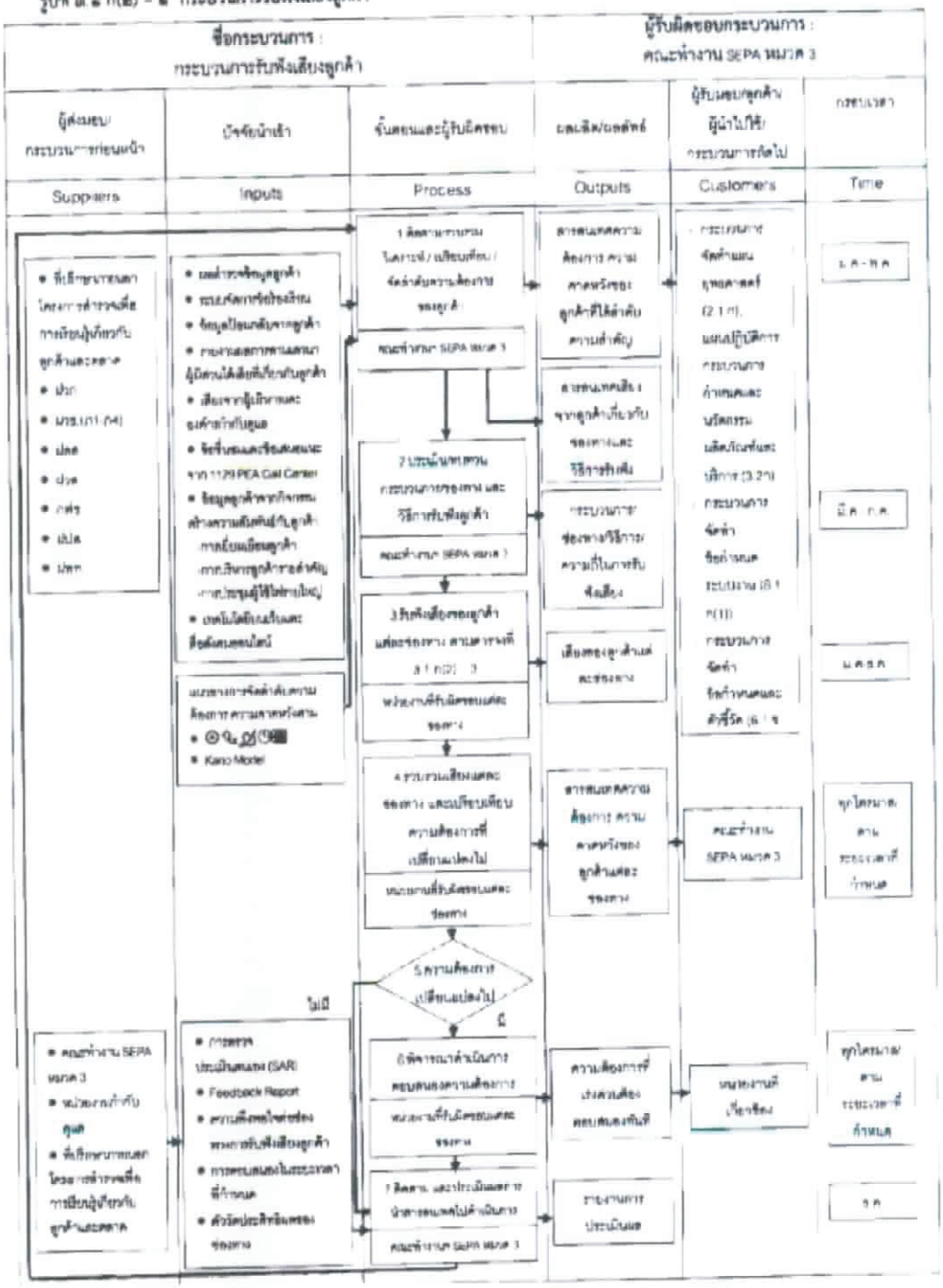
เรียน ทุกหน่วยงาน
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเขมวัตน์ ศาสตร์ปรีชา)
อฝ น.3
เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด 3

๔

เอกสารแนบ ๑

รูปที่ ๓.๑ ก(๒) – ๑ กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า



๕

เอกสารแนบ ๒

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) – ๒ ความต้องการ และความคาดหวังของแต่ละกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟเพื่อกิจกรรมในครัวเรือน ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยจะมีปริมาณการใช้ไฟมากขึ้นในช่วงเย็นถึงหัวค่ำ และวันหยุด	1. ไฟไม่ตก 2.ไฟไม่กระ 3 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 4 มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่*	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. แจ้งดับกรณีเกิดจากระบบจำหน่ายไฟฟ้า 4. ตอบสนองเมื่อมีการขอใช้บริการต่างๆ	1. มีช่องทางที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/ตอบกลับ** 2. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center 4. พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน**	1 เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2 ไฟไม่ตก 3 ไฟไม่กระ 4 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 5 ราคาเหมาะสม* 6 เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ** 7 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง*	1 เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ**	1 มีระบบติดต่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 2 จดบันทึกสาเหตุการเกิดไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ** 3 มีช่องทางรับใบแจ้งหลากหลาย** 4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจรวดเร็ว** 5 Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 6 มีเจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น** 8 จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 9 ช่องทางเว็บไซต์ติดต่อง่าย** 10 มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย**
ธุรกิจ ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณปานกลาง-สูง • ใช้ไฟเวลากลางวัน โดยบางประเภทกิจการอาจใช้ถึงสามเต็น	1 เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 2 ไฟไม่เต็น 3.ไฟไม่ตก 4 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย 5. ราคาเหมาะสม* 6 เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ** 7 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อนลูกค้าที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง*	1 การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา 2 ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 3 เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ** 4. แจ้งดับกรณีเกิดจากระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5 ความยืดหยุ่นของการขอใช้บริการต่างๆ	1. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง 2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นอย่างดี** 3 พนักงานมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน** 4. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ. เข้าถึงได้ง่าย** 5 ความยืดหยุ่นในการผ่อนผันการขอใช้บริการต่างๆ 6 อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center	1. ไฟฟ้ามีความแน่นอน (ไม่กระพริบ) ** 2 เปลี่ยนสายไฟฟ้าเป็นสายหุ้มฉนวนเพื่อความปลอดภัย 3 พิจารณาพิจารณาการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวเหมาะสม 4 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 5 พลังงานทดแทน เช่น น้ำ ลม ชีวมวล การมีบริการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับผู้ประสบภัย**	1. เคาน์เตอร์รับบริการสะดวก มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ** 2 รับประกันการบริการ และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ไฟ พร้อมชดเชยตามมาตรการ เมื่อไม่สามารถทำได้ 3 แสดงการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ** 4 ให้บริการตรวจหาจุดร้อนในระบบภายในของลูกค้า**	1. มีระบบติดต่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 2. Call center 1129 ติดต่อได้ง่าย** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย** 4. จดบันทึกสาเหตุและแนวทางป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องซ้ำครั้ง** 5. ช่องทางเว็บไซต์ติดต่อง่าย** 6. เต็มช่องทางการแจ้งซ่อมไฟฟ้าหลากหลาย เช่น Application Phone Email ** 7 เจ้าหน้าที่ หรือจุดประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอ** 8 โครงสร้างของแบบไม่ซับซ้อน ใน

๘

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
						ชน/ภาค** 9. แนะนำและสร้าง เครื่องมือช่วยในการ คำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อมูลเกณฑ์ แนวทางการใช้ ไฟฟ้าที่ถูกวิธี** 10. จัดทำข้อมูล พลังงานทดแทน ไฟฟ้าในแต่ละ ช่วงเวลา แบบเข้าใจ ง่าย พร้อม เสนอแนะแนว ทางการใช้ไฟฟ้า อย่างประหยัด 11. จัดอบรมสัมมนาให้ ความรู้วิชาการด้าน ระบบไฟฟ้าและ พลังงาน เช่น การ ป้องกันและการ บำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้า การ ปรับปรุงค่า pf** 12. เข้าร่วมงานแสดงให้ ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้าจัด ขึ้น**
บุคคลทั่วไป ความต้องการ พื้นฐานและ ทุติยภูมิ (ใช้ไฟฟ้า) • ความต้องการ ไฟฟ้าปริมาณ สูง คุณภาพ • ใช้ไฟอย่าง ต่อเนื่อง โดย กิจการบาง ประเภท ต้องการใช้ ตลอด 24 ชม.	1. เพิ่มความรวดเร็วใน การขอใช้ไฟฟ้า ชัดเจน** 2. ไฟไม่เพียง 3. ไฟไม่คงที่ 4. ไฟไม่ต่อเนื่อง 5. การดำเนินเพื่อ ปรับปรุงให้ได้ตาม เวลาที่แจ้ง** 6. ราคาเหมาะสม 7. ระบบไฟฟ้ามี มาตรฐาน มีความ ปลอดภัย 8. เพิ่มความรวดเร็วใน การปรับปรุงระบบ ไฟฟ้า เพื่อ แก้ปัญหาไฟตก ไฟดับ** 9. ตรวจสอบและ บำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้า ก่อนถึงฤดูการที่ มีปัญหาไฟฟ้า ขัดข้องบ่อยครั้ง**	1. ให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ ข้อมูลถูกต้อง 2 การตอบข้อและ ในแจ้งค่าไฟฟ้ามี ความถูกต้อง ตรง เวลา** 3. เคาน์เตอร์บริการ สะดวก มีพื้นที่รับ บริการเพียงพอ** 4. ความยืดหยุ่นในการ ชดใช้บริการ ต่างๆ 5. แจ้งเตือนก่อนตัด จ่ายไฟฟ้า 6. ก่อสร้างระบบ ไฟฟ้าให้รวดเร็ว และกำหนด ระยะเวลาให้ ชัดเจน เช่น การ ติดตั้งหม้อแปลง ไฟฟ้า**	1. ให้บริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ ข้อมูลถูกต้อง 2. ตอบข้อสงสัย และแนะนำ ป้องกันเมื่อมี เหตุการณ์ไฟฟ้า ขัดข้องทุกครั้ง** 3. พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน ให้ ข้อมูล และ คำแนะนำ ครบถ้วน** 4. แก้ไขไฟดูนเป็น พิเศษ 5. ความยืดหยุ่นในการ ชดใช้บริการ ต่างๆ 6. อำนวยความ สะดวก ในการให้บริการแก่ ลูกค้า	1. พิจารณา ความเหมาะสมการ ไฟฟ้าขัดข้องที่ เหมาะสม 2. เพิ่มความรวดเร็ว ในการดำเนินการ แก้ไขปรับปรุง คุณภาพไฟฟ้า 3. แจ้งแผนการดับ ไฟเพื่อการ ปรับปรุง ก่อสร้าง ระบบจำหน่าย รวมถึงแผนการ จ่ายไฟของ PEA เพื่อลดความ เสียหายระหว่าง ขั้นตอนการผลิต และสร้างความ เป็นไปในการวาง แผนการผลิต** 4. มีมาตรการ ป้องกันและมี ระบบไฟฟ้าสำรอง ตามระยะจ่ายไฟ ขณะเกิดไฟฟ้าขัดข้องได้ อย่างรวดเร็ว 5. มีคุณภาพไฟฟ้าที่ ดี เช่น ความถี่ คงที่ อาร์มอนิกอยู่ ในระดับมาตรฐาน เป็นต้น**	1. รับประกันการ บริการ และด้าน อื่นๆ ตามที่ตกลง เพื่อสร้างความ เป็นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟ พร้อมชดเชย ความเสียหายหากไม่ สามารถทำตามได้ 2. ติดตั้งอินเตอร์ Add ทั้งหมด 3. ให้บริการตรวจวัด คุณภาพไฟฟ้าใน โรงงานอย่างมี ประสิทธิภาพ 4. ให้บริการตรวจหา จุดร้อยในระบบ การในของลูกค้า** 5. เพิ่มบริการด้าน Petrol Mart สำหรับ ระบบไฟฟ้ากายใน สถานประกอบการ รวมถึงติดตั้ง อุปกรณ์ป้องกันสัตว์ ที่ระบบจำหน่าย	1. เพิ่มช่องทางการ แจ้งค่าไฟฟ้า หลากหลาย เช่น App. ใน Smart Phone, email** 2. เจ้าหน้าที่ หรือ จุด บริการสนับหนุน แนะนำ ให้ข้อมูล ครบถ้วนเพื่อลด ค้นหาข้อมูลง่าย** 3. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจ ช่วยเหลือ** 4. มีระบบคิว** 5. ของสาธารณะรับ ติดตลอด** 6. วิทยาต่ำและแจ้ง แบบไม่เสียค่า FT ใน ระยะ ** 7. แนะนำและสร้าง เครื่องมือช่วยในการ คำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อมูลเกณฑ์ แนวทางการใช้ ไฟฟ้าที่ประหยัด** 8. จัดทำข้อมูล พลังงานทดแทน ไฟฟ้าในแต่ละ ช่วงเวลา แบบเข้าใจ ง่าย พร้อม เสนอแนะแนว

๓

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้าเพียงพอต่อการขยายกำลังผลิตของกิจการในอนาคต** 7. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย** 8. ใช้อุปกรณ์เครื่องมือมาตรฐานที่ได้มาตรฐานทันสมัย และคำนึงถึง PPE ในการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า**		ทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด 9. สนับสนุนการให้ความรู้ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า และการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้ไฟแต่พอประมาณ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เป็นต้น** 10. เข้าร่วมนำเสนอให้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้น ** 11. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง PEA และลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ** 12. แนะนำการปรับปรุงค่า PF **
มีความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า * ความต้องการไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ	1. ไฟไม่ตก 2. ไฟไม่ดับ 3. ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	1. การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา** 2. มีการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า 3. ความรับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ 4. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง	1. อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น 2. ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในเวลา**	a. เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง** b. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟ ภายในเวลาที่กำหนด** c. ราคาเหมาะสม	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น**	1. มีระบบคิว ** 2. มีช่องทางรับใบแจ้งค่าไฟหลากหลาย ** 3. มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย ** 4. เจ้าหน้าที่ หรือ จุดบริการมีเพียงพอ และง่ายให้ลูกค้าครบถ้วนเพียงพอ** 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ** กระตือรือร้น 6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ** 7. จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ เข้าถึงได้ง่าย** 8. เคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟสะอาด มีพื้นที่รับบริการเพียงพอ **

๘

เอกสารแนบ ๓

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

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10,11 เช่น คพก.,คพม.,ครพ.,คพล.,คปจ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝวร.,กพร.
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice*	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กพร
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/แจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า	การขยายขีดความสามารถการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กพร
•อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ,การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center • มีช่องทางการชำระค่าไฟหลากหลาย • จุดให้บริการของสำนักงาน กฟภ เข้าถึงได้ง่าย	• การขอใช้ไฟผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ปรับปรุง Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ฝวธ (ภ3) • กพร • กพร • กพร • กพร • ฝสท
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝสส.
• วิเคราะห์และแจ้งแนวโน้มค่า FT ในอนาคต • แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือมีข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้ครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้* • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝสท.,ฝนค.,ฝปส.
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น • ความรับไวในการตอบสนองต่อ	จัดให้มี หน้างานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝพบ

๙

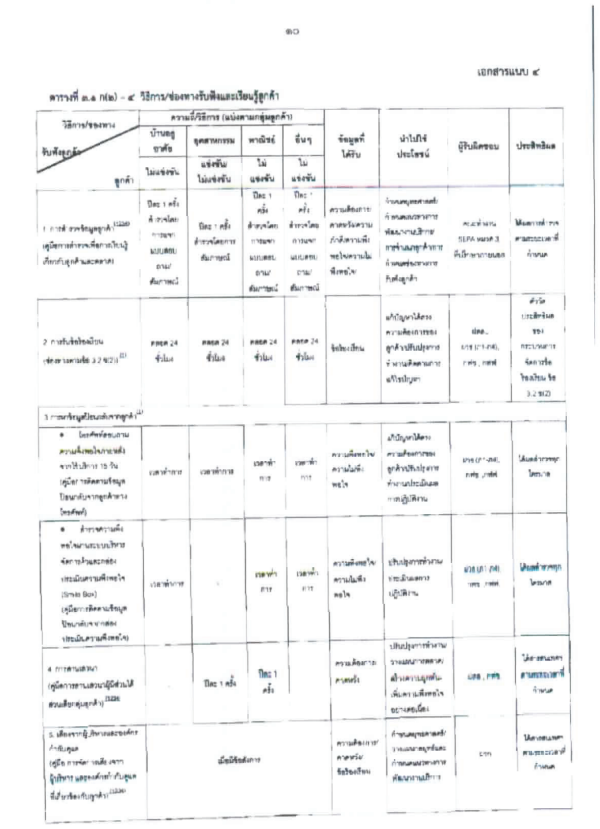
ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่คอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น ไปรวด และให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน			
• จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด • ติดตั้งมิเตอร์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AMI*** • พัฒนา Website /App. โครงการ AMR ***	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	ฝมป.
• ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเต็มใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	• 1129 PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ฝวล • ฝสท • ฝรก

หมายเหตุ

* ต้องขยายผลเพิ่มเติมให้ครบคลุมทุกหน่วยงาน

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

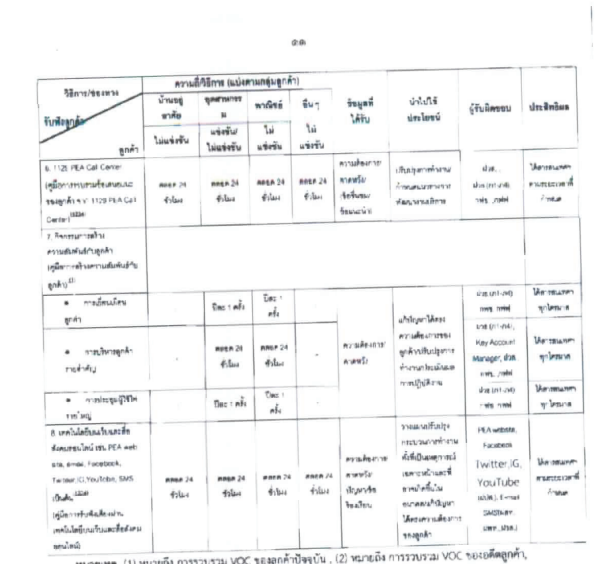
*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่



เอกสารแนบ ๔

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) – ๔ วิธีการ/ช่องทางรับฟังและเรียนรู้ลูกค้า

วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
ลูกค้า	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน/ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
1. การสำรวจข้อมูลลูกค้า (ดูนิยามคำศัพทฯ เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด)	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ปีละ 1 ครั้ง สำรวจโดยการสุ่มแบบสอบถาม/สัมภาษณ์	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียน	จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การกำหนดกลุ่มลูกค้าการกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้า	ทุกหน่วยงาน SEPA ยกเว้น สำนักงานการตรวจสอบ	ได้ผลการสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
2. การรับข้อร้องเรียน (ข้อตกลงตามข้อ 3.2 ข(2)) [1]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ข้อร้องเรียน	แก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการให้บริการ	ฝสค., ทุก กฟภ., กฟส.	ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อ 3.2 ข(2)
3. การสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า [2]								
• โครงศึกษาข้อมูลความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ดูนิยาม กลยุทธ์การสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์)	เฉพาะทาง	เฉพาะทาง	เฉพาะทาง	เฉพาะทาง	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	แก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝสค.(กฟภ.), กฟส., กฟต.	ได้ผลสำรวจตามโครงการ
• สำรวจความพึงพอใจผ่านระบบไปรษณีย์ จัดการร้องเรียนกล่องประเมินความพึงพอใจ (Survey Box) (ดูนิยาม กลยุทธ์การสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางประเมินความพึงพอใจ)	เฉพาะทาง	-	เฉพาะทาง	เฉพาะทาง	ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ	ปรับปรุงการทำงานระเมินผลการปฏิบัติงาน	ฝสค.(กฟภ.), กฟส., กฟต.	ได้ผลสำรวจตามโครงการ
4. การสำรวจตัวแทน (ดูนิยาม การสำรวจตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า) [1][2][3]	-	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	-	ความคาดหวัง/ความต้องการ	ปรับปรุงการทำงานวางแผนการตลาด/สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า/เพิ่มความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง	แผน , กฟต.	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
5. เสียงจากผู้บริหารและของค์กรกำกับดูแล (ดูนิยาม การจัดการเสียงจากผู้บริหาร และองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า) [1][2][3]	เมื่อมีข้อร้องเรียน				ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและกำหนดมาตรการพัฒนาแก้ไข	กฟภ	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด



วิธีการ/ช่องทางรับฟังลูกค้า	ความถี่วิธีการ (แบ่งตามกลุ่มลูกค้า)				ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ประสิทธิผล
	บ้านอยู่อาศัย	อุตสาหกรรม	พาณิชย์	อื่นๆ				
ลูกค้า	ไม่แข่งขัน	แข่งขัน/ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน	ไม่แข่งขัน				
6. 1129 PEA Call Center (ดูนิยาม การรับฟังความคิดเห็นและ VOC ของลูกค้า ฯ ข้อ 1129 PEA Call Center) [1][2][3]	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงการทำงานกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการ	ฝสค.(กฟภ.), กฟส., กฟต.	ได้ผลการสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
7. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ดูนิยาม การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า) [1]								
• การเยี่ยมเยือนลูกค้า	-	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	-	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการของลูกค้าปรับปรุงการทำงานการบริหารงาน	ฝสค.(กฟภ.), กฟส., กฟต.	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
• การบริหารลูกค้ารายสำคัญ	-	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	-			ฝสค.(กฟภ.), Key Account Manager, ฝสค. กฟส., กฟต.	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
• การประชุมผู้บริหารระดับสูง	-	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	-			ฝสค.(กฟภ.), กฟส., กฟต.	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด
8. เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อต่างๆ เช่น PEA website, อีเมล, e-mail, Facebook, Twitter,IG, YouTube, SMS เป็นต้น [1][2][3] (ดูนิยาม การรับฟังเสียงผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์)	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ตลอด 24 ชั่วโมง	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ปัญหาข้อร้องเรียน	รายงานปรับปรุงกระบวนการทำงานตั้งหน่วยงานรับผิดชอบ/เสนอหน้าและหน่วยที่เป็นจุดสัมผัสลูกค้า/ได้ตรงความต้องการของลูกค้า	PEA website, Facebook, Twitter,IG, YouTube (ฝสค.), E-mail, SMS(ทุก กฟภ.)	ได้ผลสำรวจตามระยะเวลาที่กำหนด

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

ผู้จัดทำ

กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์