



คู่มือ

การใช้งานระบบการประเมินผลลูกค้า

ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ฉบับปรับปรุงปี 2563



คณะทำงานระบบรายงานและติดตามประเมินผล

การดำเนินงานด้านความโปร่งใส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	2
2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน	3
3. การเข้าสู่ระบบและการใช้งานเบื้องต้น	4
3.1 รายงานตอบกลับแบบสอบถาม	6
3.2 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)	9
3.3 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก. ย.)	11
3.4 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ. ค.)	13
3.5 รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)	15
3.6 ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)	16
4. สิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ	18
5. รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ	19

การใช้งานระบบการประเมินผลลูกค้า

ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใสอย่างยั่งยืน

1. บทนำ

เป็นการพัฒนากระบวนการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการ เรียกว่า ระบบแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) ซึ่งระบบจะทำหน้าที่คัดแยกกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป และจัดส่ง SMS ไปถึงลูกค้า เพื่อสอบถามสาเหตุโดยอัตโนมัติ

นอกจากนี้ระบบนี้ยังมีเมนู VOC ที่ใช้สำหรับการรายงานผลในภาพรวมแยกตามการไฟฟ้า (รายเดือน) โดยผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถเรียกดูข้อมูลในภาพรวมได้ว่าในแต่ละเดือนลูกค้ามีการประเมินผล การดำเนินงานของการไฟฟ้า โดยให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 3 ลงไปจำนวนกี่ราย ระยะเวลารอคอยแต่ละรายงาน นานเท่าไร และสาเหตุของการประเมินคะแนนต่ำเป็นเพราะอะไร ซึ่งผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการพร้อมทั้งบันทึกแนวทางปรับปรุงแก้ไข ดังกล่าวลงในระบบได้อีกด้วย

สำหรับในปี 2563 ได้เพิ่มการบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงาน บริการ Front Office (ตามแบบฟอร์ม FM01) ที่ปกติต้องมีการรายงานผลทุกวัน เป็นรายงานผลประจำเดือน เพื่อเป็นการลดกระดาษตามนโยบาย ผวก. และสามารถติดตาม สรุปผลข้อมูล ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน

2.1. แสดงข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าจาก 3 ระบบ คือ Smile Box, Smart Display และ SMS Link

2.2. การส่ง SMS

- 1) ส่ง 1 ครั้งต่อการกดประเมิน
- 2) กรณีข้อมูลการประเมินผลมาจาก Smile Box, Smart Display และมีระดับ 1-3 ระบบจะส่ง SMS ในวันถัดไปหลังการกดประเมิน

2.3. รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

- 1) ก่อนใช้งานเมนูนี้ต้องผ่าน Log in ก่อน
- 2) ผู้มีสิทธิ์ใช้งานเมนูนี้ คือ พนักงาน และ Front Manager (หลัก/รอง) ในสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.
- 3) หลังจากกดส่งรายงานประจำเดือนโดย Front Manager (หลัก/รอง) แล้ว จะไม่สามารถบันทึกข้อมูลตอบกลับแบบสอบถามของเดือนนั้นเพิ่มได้อีก

2.4. บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม

- 1) แยกเป็น 3 เมนู คือ รายงานประจำเดือน, ม.ค. - ก.ย., ม.ค. - ธ.ค.
- 2) ก่อนใช้งานเมนูนี้ต้องผ่าน Log in ก่อน
- 3) ผู้มีสิทธิ์ใช้งาน 3 เมนูนี้ คือ Front Manager (หลัก/รอง) เท่านั้น
- 4) แต่ละรายงานสามารถกด “บันทึก” เพื่อบันทึกข้อมูลเข้าได้
- 5) หลังจากกดส่งรายงานโดย Front Manager (หลัก/รอง) แล้วจะไม่สามารถกลับมาแก้ไขข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้อีก

2.5. รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 1) ทุกคนสามารถใช้งานเมนูนี้ได้โดยไม่ต้องผ่านการ Log in
- 2) แสดงข้อมูลเฉพาะรายงานที่กด “ส่ง” รายงานโดย Front Manager (หลัก/รอง) แล้วเท่านั้น
- 3) กรณีลูกค้าตอบแบบสอบถามหลังจากส่งรายงานไปแล้ว ยอดการตอบกลับแบบสอบถามจากกรณีดังกล่าวจะไม่รวมอยู่ในรายงาน
- 4) ผู้ที่มีสิทธิ์ Manager สามารถอนุมัติรายงาน ม.ค. - ก.ย. และรายงาน ม.ค. - ธ.ค.ได้

3. การเข้าสู่ระบบและการใช้งานเบื้องต้น

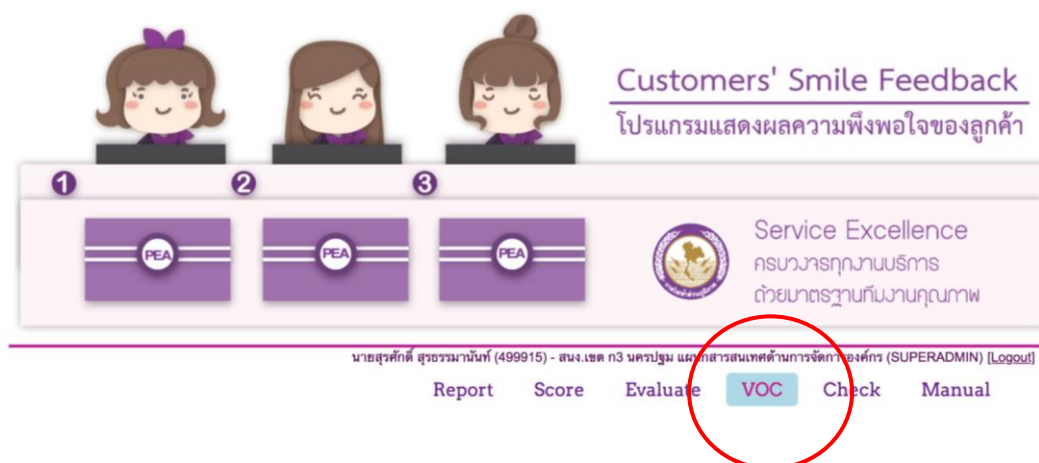
- 1) เข้าเว็บ intrac3.pea.co.th จากนั้นเลือกโปรแกรม Customers' Smile Feedback



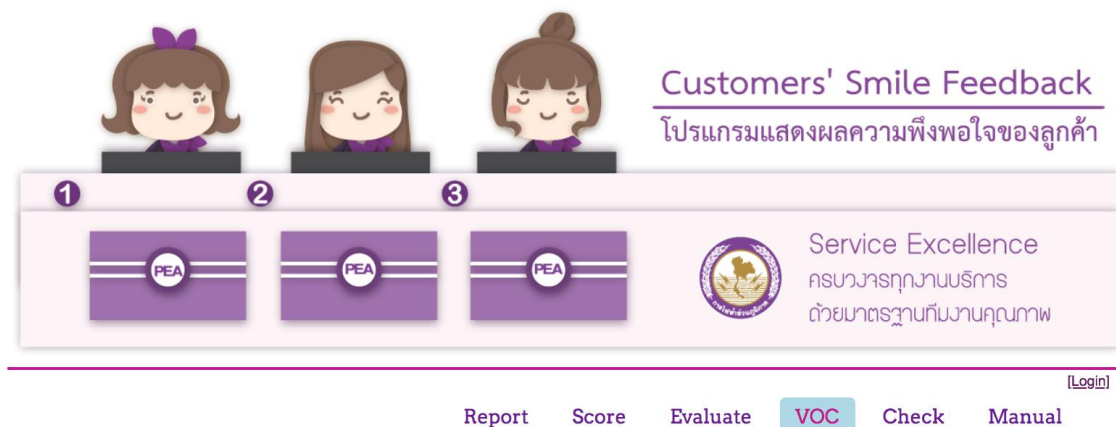
หรือเข้าเว็บไซต์ <http://172.25.1.23/smartq/?area=I>

(หมายเหตุ: I แทนด้วยรหัสของแต่ละเขต คือ A - L)

- 2) จากนั้นเข้าที่เมนู VOC



- 3) หากเป็นพนักงานทั่วไปจะเห็นเมนูรายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เท่านั้น



รายงาน

- รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 4) หาก login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์) ที่มีสิทธิ์เป็น Front Manager จะปรากฏเมนูดังภาพด้านล่าง

Report Score Evaluate **VOC** Check Manual

ผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

บันทึกข้อมูล

- รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ.ค.)

รายงาน

- รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 5) หาก login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์) ที่มีสิทธิ์เป็น ADMIN จะปรากฏเมนูดังภาพด้านล่าง

Report Score Evaluate **VOC** Check Manual

ผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

บันทึกข้อมูล

- รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)
- บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ.ค.)

รายงาน

- รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

กำหนดค่าต่างๆ

- ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

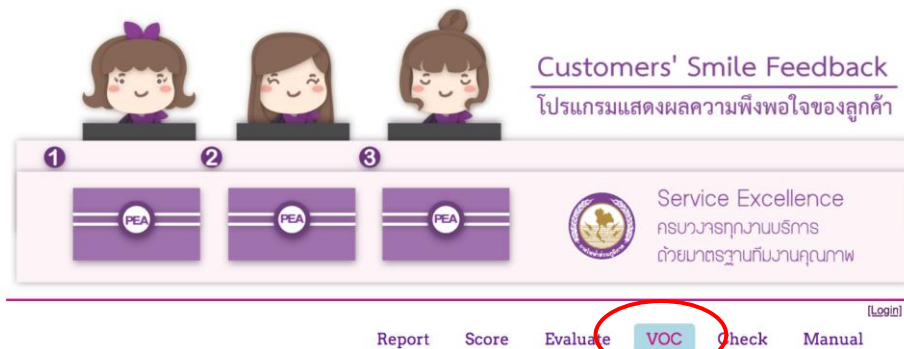
```

graph LR
    3.1[3.1] --- R1[บันทึกข้อมูล]
    3.2[3.2] --- R2[บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)]
    3.3[3.3] --- R3[บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)]
    3.4[3.4] --- R4[บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ.ค.)]
    3.5[3.5] --- R5[รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)]
    3.6[3.6] --- R6[ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)]
  
```

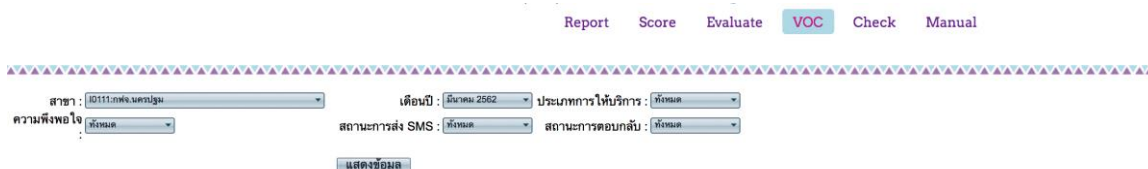
6) รายละเอียดแต่ละเมนู

3.1 รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

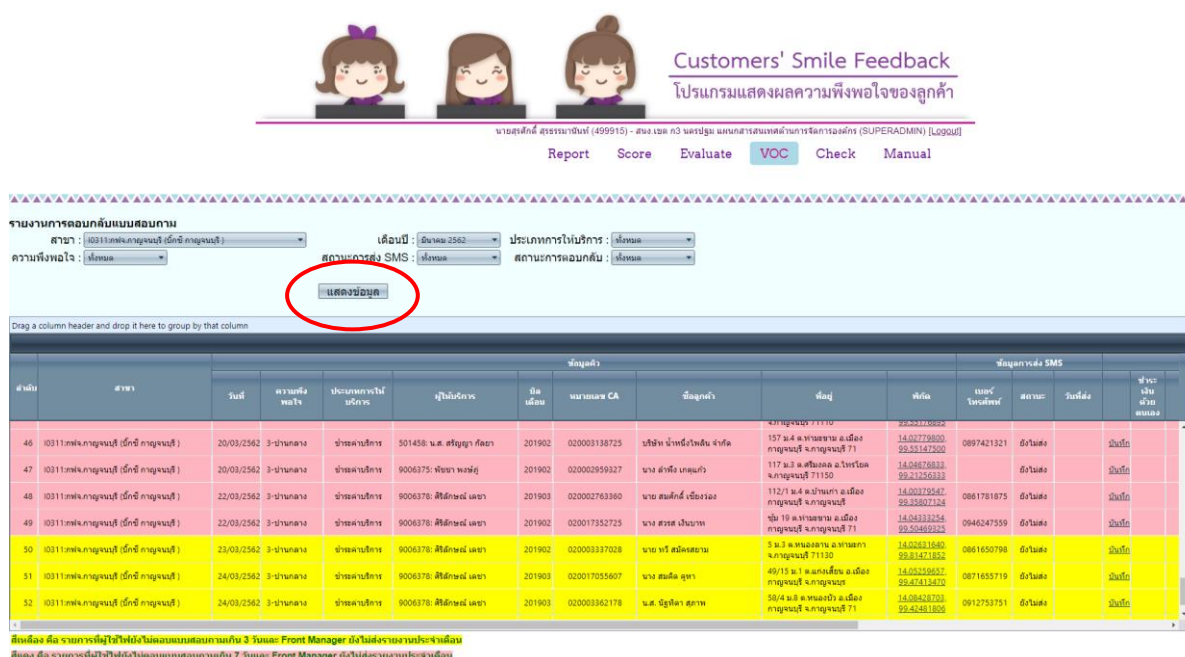
- 1) ต้อง login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์)



- 2) เลือกการไฟฟ้า และเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อดูรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม



- 3) จากนั้นกดแสดงข้อมูล ระบบจะแสดงรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม ตามเงื่อนไขที่ได้เลือกไว้



- สีเหลือง คือ รายการที่ผู้ใช้โปรแกรมแบบสอบถามเกิน 3 วันและ Front Manager ยังไม่ส่งรายงานประจำเดือน
- สีแดง คือ รายการที่ผู้ใช้โปรแกรมแบบสอบถามเกิน 7 วันและ Front Manager ยังไม่ส่งรายงานประจำเดือน

- ภาพด้านล่างแสดงตารางแสดงรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

ลำดับ	สาขา	ข้อมูล										ข้อมูลการ SMS					ข้อมูลการตอบกลับ				
		วันที่	จำนวนผู้โทร	จำนวนสายที่โทร	จำนวนสายที่โทร	วันที่	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร
1	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	02000304966	นาย อุบล รักสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนลีนพาน	13.88004692	99.74160957	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
2	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003061977	นาย อำนวย เกล็น	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ ล.ทามก	13.92919895	99.80815228	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
3	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	จำนวนสายที่โทร	9005426 ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002726879	นาย ณรงค์ สิ้นคง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน	13.85679931	99.71166438	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
4	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาย พริษฐ์ บัวคล้าย	31/3 ม.6 ด.พวงมณี ล.ทามก	13.87552286	99.78090872	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
5	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มี	80 ม.1 ด.ทวยหาญ ล.ทามก	13.91496352	99.75833704	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
6	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9005426 ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยณรงค์ ทองนวม	12/1 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน	13.85863779	99.71330007	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			
7	11512/กฟล.พจนก	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล ศิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนลีนพาน	13.84670443		0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562			

ตารางส่วนที่ 1

ตารางส่วนที่ 2

ตารางส่วนที่ 1

ลำดับ	สาขา	วันที่	ความพึงพอใจ	ประเภทการให้บริการ	ผู้ให้บริการ	เบอร์โทร	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่	พิกัด
1	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	ข้าราชการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	02000304966	นาย อุบล รักสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนลีนพาน ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 71120	13.88004692, 99.74160957
2	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	ข้าราชการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003061977	นาย อำนวย เกล็น	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 71120	13.92919895, 99.80815228
3	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	ข้าราชการ	9005426: ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002726879	นาย ณรงค์ สิ้นคง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 7112	13.85679931, 99.71166438
4	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	ข้าราชการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาย พริษฐ์ บัวคล้าย	31/3 ม.6 ด.พวงมณี ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 71120	13.87552286, 99.78090872
5	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	ข้าราชการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มี	80 ม.1 ด.ทวยหาญ ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 71120	13.91496352, 99.75833704
6	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	ข้าราชการ	9005426: ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยณรงค์ ทองนวม	12/1 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน ล.ทามก จ.กาญจนบุรี 7112	13.85863779, 99.71330007
7	11512/กฟล.พจนก	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	ข้าราชการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล ศิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนลีนพาน	13.84670443

ตารางส่วนที่ 2

พิกัด	ข้อมูลการส่ง SMS					ข้อมูลการตอบกลับ				
	เบอร์โทร	สถานะ	วันที่ส่ง	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร
13.88004692, 99.74160957	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.92919895, 99.80815228	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.85679931, 99.71166438	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.87552286, 99.78090872	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.91496352, 99.75833704	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.85863779, 99.71330007	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						
13.84670443	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่						

- จากตารางด้านบน ระบบจะแสดงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบประเมินตั้งแต่ 3 ลงมา โดยจะแสดงทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี SMS และไม่มี SMS ในฐานข้อมูล รวมถึงแสดงที่อยู่และพิกัดของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูล

4) กรณีพนักงานต้องการบันทึกค่าเอง ให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

ลำดับ	สาขา	วันที่	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนสายที่โทร	หมายเลขสายที่โทร	วันที่โทร	ข้อมูลการ SMS					ข้อมูลการตอบกลับ							
							เลขที่ CA	ชื่อลูกค้า	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร	เบอร์โทร			
1	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	02000304966	นาย อุบล รักสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนลีนพาน	13.88004692	99.74160957	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
2	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003061977	นาย อำนวย เกล็น	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ ล.ทามก	13.92919895	99.80815228	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
3	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	จำนวนสายที่โทร	9005426 ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002726879	นาย ณรงค์ สิ้นคง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน	13.85679931	99.71166438	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
4	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาย พริษฐ์ บัวคล้าย	31/3 ม.6 ด.พวงมณี ล.ทามก	13.87552286	99.78090872	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
5	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มี	80 ม.1 ด.ทวยหาญ ล.ทามก	13.91496352	99.75833704	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
6	11512/กฟล.พจนก	01/03/2562	3-ปานกลาง	จำนวนสายที่โทร	9005426 ศิริพงษ์ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยณรงค์ ทองนวม	12/1 ม.1 ด.เขาสวนลีนพาน	13.85863779	99.71330007	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	
7	11512/กฟล.พจนก	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	จำนวนสายที่โทร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล ศิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนลีนพาน	13.84670443		0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562	

- 5) ระบบจะแสดงหน้าจอการกรอกแบบประเมิน โดยพนักงานสามารถโทรสอบถามลูกค้า เป็นคนกรอกข้อมูลเองได้ทันที

**แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม**

เรียน คุณพัชร์ สิทธิแสงชัย
ตามที่ท่านได้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2562 และได้ประเมินความพึงพอใจในระดับ 3 (ปานกลาง) ใช่หรือไม่? *

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่

- 6) กรณีลูกค้าฝากคนอื่นมาจ่ายแทน ให้พนักงานคลิกที่ ไม่ใช่ และกดบันทึก ระบบจะจบการสอบถามทันที

**แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม**

เรียน คุณพัชร์ สิทธิแสงชัย
ตามที่ท่านได้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2562 และได้ประเมินความพึงพอใจในระดับ 3 (ปานกลาง) ใช่หรือไม่? *

☐ ใช่

☒ ไม่ใช่

- 7) กรณีลูกค้ามาจ่ายเอง ให้พนักงานคลิกที่ใช่ และถามลูกค้าตามแบบประเมินแต่ละข้อ จากนั้นกดบันทึก

**แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม**

เรียน คุณพัชร์ สิทธิแสงชัย
ตามที่ท่านได้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2562 และได้ประเมินความพึงพอใจในระดับ 3 (ปานกลาง) ใช่หรือไม่? *

☒ ใช่

☐ ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

☐ 1. การดูแลไม่ไ้เพราะ, ไม่แย้มแ่จะมโ

☐ 2. ไม่พอใจที่ถูกด่าว่า

☐ 3. ไม่พอใจถูกด่าว่าโดยไม่จำเป็นหรือมีเหตุอันควร

☐ 4. ไม่ได้รับแจ้งเรื่องค่าไฟฟ้า

☐ 5. ระยะเวลาในการตอบการให้บริการ

☒ 6. ไม่พอใจในบริการ

☐ 7. ไม่พอใจในบริการ (ไม่พอใจในบริการที่ให้บริการ ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งใด)

☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
โปรดทำข้อแนะนำในการพัฒนาบริการ (ถ้ามี)

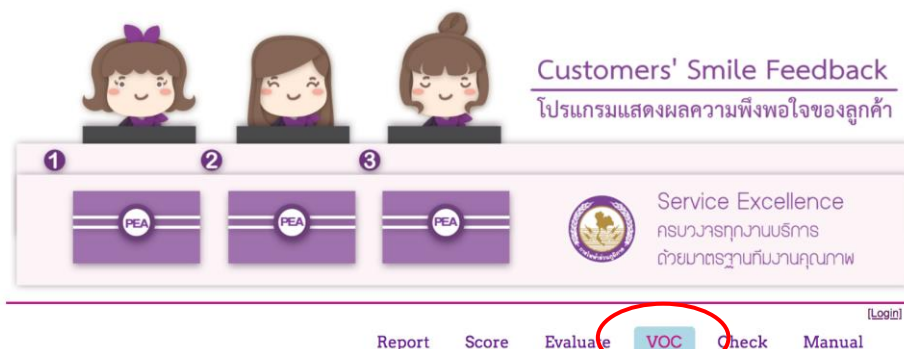
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ โดยจะนำผลการประเมินข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป)

- 8) ระบบจะแสดง ชื่อผู้บันทึก และสถานะ ในตารางรายงาน

ข้อมูลการส่ง SMS				ข้อมูลการตอบกลับ					
พิกัด	เบอร์โทรศัพท์	สถานะ	วันที่ส่ง	ชำระเงินด้วยตนเอง	ข้อปรับปรุง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผู้บันทึก	สถานะ	วันที่ตอบกลับ
13.88004692 99.74160957	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่			223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562
13.92919835 99.80915228		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ	
13.85679931 99.71166438	0876664391	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	7.กดปุ่มประเมินคิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งใด)		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562
13.87552286 99.78090872	0986648524	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่แย้มแย้มแฉงสี		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562
13.91496352 99.75833704	0819181553	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	7.กดปุ่มประเมินคิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งใด)		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	25/03/2562
13.85863779 99.71330007	0892116527	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ	
13.84670443		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ	

3.2 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

- 1) ต้อง login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์) ของ Front Manager



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และ เดือน ที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : ปี : เดือน :

- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : ปี : เดือน :

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	5	ราย
	ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	0	ราย
	รวมทั้งหมด	5	ราย

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส		
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ		
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า		
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	2	
6.ไม่พอใจเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	3	
8.อื่นๆ		

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยืนยัน การพูดจានำเสียงให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

- 4) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล

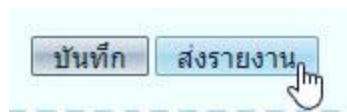


- 5) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)
 สาขา : ปี : เดือน :

- 6) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)
 สาขา : ปี : เดือน :

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	7	ราย
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	0	ราย	
รวมทั้งหมด	7	ราย	

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่มีปัญหาด้านบริเวณจุดชำระเงิน และขอไปไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบ
2 ไม่พอใจที่ถูกกดจ่ายไฟ		
3 ไม่พอใจลูกเดือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	ได้มอบหมายให้ แผนกบัญชี ส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้า และให้พนักงาน/ลูกจ้างที่รับชำระเงิน เชิญชวนลูกค้า ชำระผ่านช่องทางอื่นๆ หรือ ทักไลน์ให้ทางแผนกฯ พร้อมเน้นย้ำให้พนักงาน/ลูกจ้าง
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	2	ได้กำชับให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ทศ.บป. และ FM รอง ช่วยกันคัดกรองลูกค้า ในช่วงปลายเดือน และ สปีดอัพแรกขอเดือน เนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับการทวนถาม และ ให้ประจำสัปดาห์ให้ลูกค้า
6 ไม่ทอนเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสปีด)		
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว = 1)	1	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่มีปัญหาด้านบริเวณจุดชำระเงิน และขอไปไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

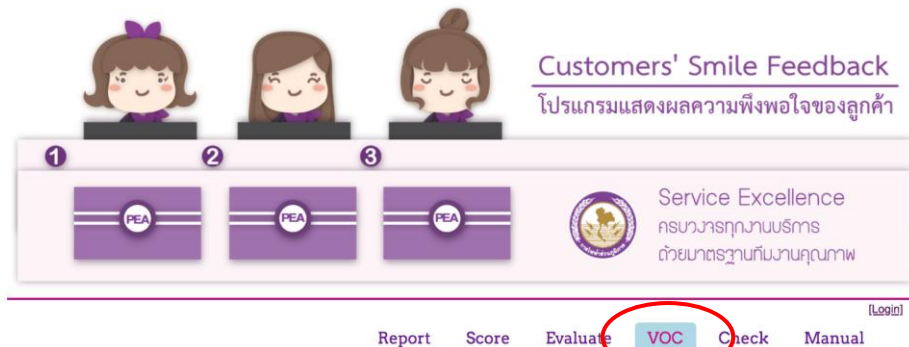
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาไพเราะให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ
 testremark

วันที่บันทึกข้อมูลล่าสุด: 28/03/2019 ผู้บันทึกข้อมูล: 162878: นาย ประยุทธ์ เขียวหวาน
 วันที่ส่งรายงาน: 28/03/2019 ผู้ส่งรายงาน: 162878: นาย ประยุทธ์ เขียวหวาน

3.3 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก. ย.)

- 1) ต้อง login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์) ของ Front Manager



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และ เดือน ที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)

สาขา : 11512กฟอ.ท่ามะกา ปี : 2562 เดือน : ม.ค. - ก.ย. แสดงข้อมูล

- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)

สาขา : 11512กฟอ.ท่ามะกา ปี : 2562 เดือน : ม.ค. - ก.ย. แสดงข้อมูล

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	12	ราย
	ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	2	ราย
	รวมทั้งรวม	14	ราย

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (fornt manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน
2.ไม่พอใจที่ถูกด่าว่าไฟ		
3.ไม่พอใจลูกเดือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	ได้มอบหมายให้ แผนกบัญชี ส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้า และให้พนักงาน/ลูกจ้างที่รับชำระเงิน เชิญชวนลูกค้า ชำระผ่านช่องทางอื่นๆ หรือ ทักค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร พร้อมแนบใบให้พนักงาน/ลูกจ้าง
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเดือนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	4	ให้กำชับให้ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผอ.บป. และ FM รอง ช่วยกันคัดกรองลูกค้า ในช่วงปลายเดือน และ สัปดาห์แรกของเดือน เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการหนาแน่น และ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใช้บริการ
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	1	จัดทำป้ายคำอธิบายปุ่มประเมินทุกเครื่อง
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว = 1)	1	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (fornt manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาที่สุภาพให้พนักงานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

ทาง Front Manager มีการสอบถามผู้ใช้ไฟให้ทำการประเมินพอใจเพิ่มเติมอีก 10 ราย ได้รับข้อเสนอแนะเรื่องปุ่มกดประเมินกดยาก 4 ราย, สถานที่ควรปรับปรุงให้โปร่งโล่งและสว่างกว่าเดิม

วันที่บันทึกข้อมูลล่าสุด: 06/03/2019 ผู้บันทึกข้อมูล: 506434: น.ส. ธนาทิพย์ สุขทวีวรรณ

บันทึก ส่งรายงาน

- 4) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล



- 5) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)

สาขา : 11512:กฟอ.ท่ามะกา

ปี : 2562

เดือน : ม.ค. - ก.ย.

แสดงข้อมูล

- 6) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก.ย.)

สาขา : 11512:กฟอ.ท่ามะกา ปี : 2562 เดือน : ม.ค. - ก.ย. แสดงข้อมูล

สรุปผลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ใช้ระบบ/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	12	ราย
	ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	2 <td>ราย</td>	ราย
	รวมทั้งหมด	14	ราย

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (fort manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟฟ้า มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน
2.ไม่พอใจที่ถูกตัดจ่ายไฟ		
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	ได้มอบหมายให้ แผนกบัญชี ส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้า และให้พนักงาน/ลูกจ้างที่รับชำระเงิน เน้นชวนลูกค้า ชำระผ่านช่องทางอื่นๆ หรือ พักค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร พร้อมเน้นย้ำให้พนักงาน/ลูกจ้าง
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเดือนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
5.ระยะเวลาในการออกใบแจ้งหนี้บริการนาน	4	ให้กำชับให้ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย พ.บ.ป. และ FM รอง ช่วยกันคิดเครื่องลูกค้า ในช่วงปลายเดือน และ สิ้นปลายแรกของเดือน เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการหนาแน่น และ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใช้บริการ
6.ไม่ทวนเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	1	จัดทำป้ายคำอธิบายปุ่มประเมินทุกเครื่อง
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว = 1)	1	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (fort manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟฟ้า มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการชี้แนะ การพูดจาสุภาพเสียงไพเราะหวานก้มขึ้น

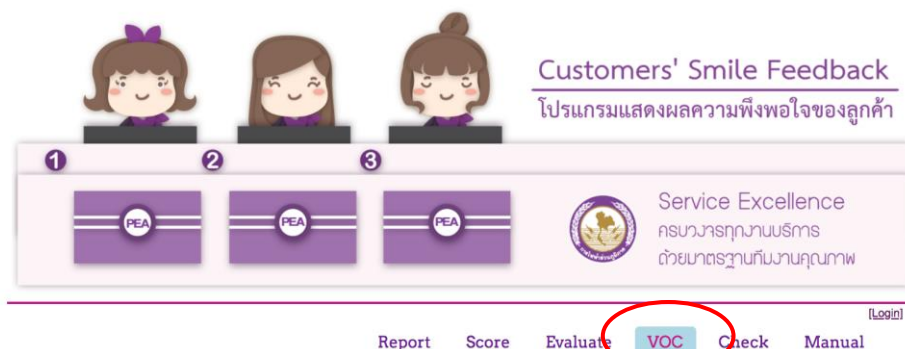
หมายเหตุ

ทาง Front Manager มีการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทำการประเมินพอใจเพิ่มเติมอีก 10 ราย ได้รับข้อเสนอแนะเรื่องปุ่มกดประเมินกดจาก 4 ราย, สถานที่ควรปรับปรุงไปโรงโหล่งและสว่างกว่านี้

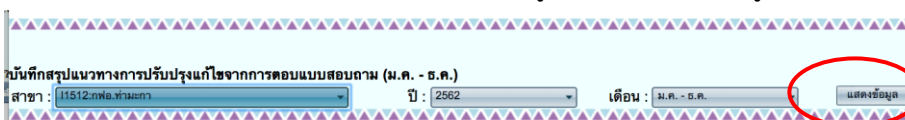
วันที่บันทึกข้อมูล: 06/03/2019 ผู้บันทึกข้อมูล: 506434: น.ส. ธนาทิพย์ สอนวิระธรณ์
วันที่ส่งรายงาน: 06/03/2019 ผู้ส่งรายงาน: 506434: น.ส. ธนาทิพย์ สอนวิระธรณ์

3.4 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ.ค.)

- 1) ต้อง login ด้วย รหัสพนักงาน และ รหัสผ่าน IDM (รหัสผ่านเดียวกันกับที่เปิดคอมพิวเตอร์) ของ Front Manager



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และเดือนที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล



- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ.ค.)

สาขา : 11512-กฟอ.ท่ามะกา ปี : 2562 เดือน : ม.ค. - ธ.ค. แสดงข้อมูล

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	17	ราย
	ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	3	ราย
	รวมทั้งหมด	20	ราย

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแ้มแจ่มใส	3	
2.ไม่พอใจที่ถูกด่าว่า		
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	6	
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	4	
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว้ = 1)	1	

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแ้ม การพูดจาไพเราะให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

บันทึก

- 4) รายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office (ตามแบบฟอร์ม FM01)

รายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office

1. ปัญหาอุปสรรคด้านรับชำระเงิน ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)
ทดสอบ

2. ปัญหาอุปสรรคด้านขอใช้ไฟ ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)

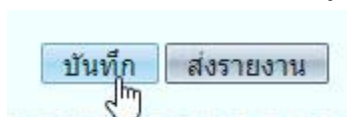
3. ปัญหาอุปสรรคเรื่องอื่นๆ ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)

4. ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุง

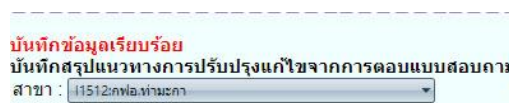
หมายเหตุ

บันทึก

- 5) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล



- 6) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน



- 7) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



3.5 รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 1) เมนูนี้สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่ต้องทำการ log in
- 2) เลือกปีที่ต้องการดูข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล

- 3) เมื่อกดแสดงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงรายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ตามภาพด้านล่าง

สาขา	ลูกค้าเป็น	จำนวน	รวม
10511	1	12	12
10511	2	3	3
10511	3	15	15
10511	4	15	15

1. ยอดสะสมการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. – ธ.ค.) จะเป็นยอดที่คำนวณจากเดือนที่มีการส่งรายงานแล้วเท่านั้น โดยจะแสดง 3 ค่า ค่าแรกคือจำนวนลูกค้าที่เป็นผู้ชำระเงินและประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง ค่าที่สองคือจำนวนที่ฝากคนอื่นมาชำระเงิน และค่าที่สามคือ ค่าที่ 1 + ค่าที่ 2 รวมกันเป็นผลรวมในค่าที่ 3 (ค่าที่ใช้เป็นเกณฑ์ประเมินจะใช้ค่าที่ 1 เท่านั้น)

2. หากมีการส่งรายงานประจำเดือนแล้ว สามารถคลิกเข้าไปดูรายงานในแต่ละเดือนตามไอคอนที่ปรากฏได้

3. หากมีการส่งรายงาน ม.ค. – กย. หรือ ม.ค. – ธ.ค. แล้ว จะปรากฏไอคอน เพื่อให้สามารถเข้าไปคลิกดูรายละเอียดได้ กรณีรายงานนั้นยังไม่มีการอนุมัติ เมื่อผู้ที่มีสิทธิ์เป็น Manager เข้าไปดูรายละเอียด จะสามารถกดอนุมัติได้

4. หากมีการอนุมัติรายงาน ม.ค. – กย. หรือ ม.ค. – ธ.ค. แล้ว จะปรากฏไอคอน เพื่อให้สามารถเข้าไปคลิกดูรายละเอียดได้

- 4) หากมีการกดอนุมัติจากผู้ที่มีสิทธิ์เป็น Manager จะปรากฏรายละเอียดดังภาพข้างล่าง

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยืนยันแบบ การดูแลด้านเสียงให้ฉนวนทึบขึ้น

หมายเหตุ
testremark

วันที่ส่งรายงาน: 28/03/2019 ผู้ส่งรายงาน: 162878: นาย ประยุทธ์ เขียวหวาน
วันที่อนุมัติ: 28/03/2019 ผู้อนุมัติ: 162878: นาย ประยุทธ์ เขียวหวาน

ตัวอย่างหน้ารายงานผลการปฏิบัติงาน



Customers' Sr
โปรแกรมแสดงผลฯ

นายสุศักดิ์ สุธรรมานันท์ (499915) - กฟผ.3 จ.นครปฐม แผนกสารสนเทศด้านการจัด

Report Score Evaluate VOC

รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) กฟผ.นครปฐม (IO111) เดือนกุมภาพันธ์ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (รวม)

จำนวนลูกค้าใหม่ (ราย)	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้ง มิเตอร์/ขยายขอบเขตไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้ง มิเตอร์/ขยายขอบเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อศูนย์ฯ, รับเงินค่าไฟฟ้า, รับเงินค่า)
14,592	14,405	12	29	-	146

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (รวม)

*เฉพาะการให้บริการผ่านศูนย์บริการ (ค่าไฟฟ้า)

จำนวนตัว (รวม)	เฉลี่ยระยะเวลาเฉลี่ยลูกค้า (วินาที)	เฉลี่ยระยะเวลาและค่าบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (ภาพ)
14,405	03:52	05:01	8	10	55	486	11,787	4.1

**** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม**

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
-	1	5	-	-

****หมายเหตุ :** การสุ่มตัวอย่าง ไม่คัดเลือกผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตั้งแต่ระดับปานกลาง ลงมา อย่างน้อย 100 ตัวอย่าง โดยไม่กระจายกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก หากกลุ่มประเมินทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น มีจำนวนไม่ถึง 100 ราย ให้พิจารณาจากกลุ่มที่ลดประเมิน 'พอใจ' เพิ่มขึ้น

1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:

ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	6	ราย
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	16	ราย
รวมทั้งหมด	22	ราย

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2	33.33%	ดำเนินการขอวิธีทดสอบเพื่อสร้างความพึงพอใจและปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี
2.ไม่พอใจที่ถูกลดรายไฟ	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-	-
5.ระยะเวลาในการออกใบแจ้งหนี้	-	-	-
6.ไม่ชอบเจ้าหน้าที่	-	-	-
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกสถานะระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	3	50.00%	ชี้แจงการกดประเมินให้กับพนักงานเพื่อแจ้งให้กันผู้มาติดต่อขอรับบริการ
8.อื่นๆ (มีผู้มาเสียค่าไฟฟ้ามาก = 1)	1	16.67%	พยายามปรับปรุงกระบวนการงานให้รวดเร็วขึ้นโดยดำเนินการนำค่าเงินชำระเงินให้ตั้งไว้นาน รวดเร็วและให้ FM ช่วยทำหน้าที่ติดต่อลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากลูกค้า

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	อยากได้เพิ่มร้านซ่อมเพื่อรับชำระค่าไฟฟ้า

รายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office

1. ปัญหาอุปสรรคด้านรับชำระเงิน	☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)
2. ปัญหาอุปสรรคด้านขอใช้ไฟ	☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)
3. ปัญหาอุปสรรคเรื่องอื่นๆ	☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุรายละเอียด และแนวทางแก้ไข)
4. ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุง	

หมายเหตุ

วันที่ส่งรายงาน: 02/03/2020 ผู้ส่งรายงาน: 301757: นาย ประดิษฐ์ ศักษะรังการ

เพิ่มการรายงานผลตามแบบฟอร์ม FM01
โดยรายงานผลประจำเดือน

ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 1) เมนูนี้สามารถใช้งานได้ โดยต้อง log in และมีสิทธิ์เป็น ADMIN เท่านั้น
- 2) คลิกที่เพิ่มข้อมูล เพื่อเพิ่มข้อมูล Front Manger

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เพิ่มข้อมูล

การไฟฟ้า	รหัสพนักงาน (Front Manager)	ตำแหน่ง	ข้อมูลการจ้างงาน	วันที่เริ่มใช้งาน
การไฟฟ้า (INPM) กฟผ. บางปะอิน	438821	FM หลัก	506434	03/26/2019
INPM: กฟผ. บางปะอิน	301737	FM รอง	ADMIN	01/08/2019
IDC: กฟผ. บางปะอิน	456120	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
การไฟฟ้า (ISP) กฟผ. สุพรรณบุรี				
ISP: กฟผ. สุพรรณบุรี	211009	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISP: กฟผ. สุพรรณบุรี	269109	FM รอง	ADMIN	01/08/2019
ISPM: กฟผ. บางปะอิน	286525	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
IDC: กฟผ. บางปะอิน	409327	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISP: กฟผ. สุพรรณบุรี	462260	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISMD: กฟผ. บางปะอิน	272665	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
การไฟฟ้า (KCI) กฟผ. บางปะอิน				
KCI: กฟผ. บางปะอิน	221648	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019

a. จากนั้นเลือกการไฟฟ้า และกรอกรหัสพนักงาน แล้วปุ่มเพื่อทำการค้นหา

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟผ. บางปะอิน

รหัสพนักงาน (Front Manager): 438821

หน้าที่: FM หลัก

ปุ่ม: ค้นหา

b. ระบบจะแสดงชื่อและสังกัดของพนักงาน

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟผ. บางปะอิน

รหัสพนักงาน (Front Manager): 499915

หน้าที่: FM หลัก

ปุ่ม: ค้นหา

c. กรณีกรอกรหัสพนักงานผิด หรือพนักงานได้ถูกกำหนดสิทธิ์ Front Manager ไว้แล้ว ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนดังภาพข้างล่าง

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟผ. บางปะอิน

รหัสพนักงาน (Front Manager): 211009

หน้าที่: กฟผ. บางปะอิน

ปุ่ม: ค้นหา

d. กำหนดหน้าที่ โดยเลือกกว่าเป็น FM หลัก หรือ FM รอง

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟผ. บางปะอิน

รหัสพนักงาน (Front Manager): 499915

หน้าที่: FM หลัก

ปุ่ม: ค้นหา

e. จากนั้นกดปุ่มบันทึก

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟผ. บางปะอิน

รหัสพนักงาน (Front Manager): 499915

หน้าที่: FM หลัก

ปุ่ม: บันทึก

3) คลิกที่รายการข้อมูล เพื่อแก้ไขข้อมูล Front Manger

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟล.นครปฐม

รหัสพนักงาน (Front Manager): 438821 นายมานิต รักทรงธรรม กฟล. นครปฐม

หน้าที่: FM หลัก

บันทึก ยกเลิก

การไฟฟ้า	รหัสพนักงาน (Front Manager)	หน้าที่	ชื่อผู้แก้ไขข้อมูล	วันที่แก้ไขข้อมูล
INPM: กฟล.นครปฐม	438821	FM หลัก	506434	03/28/2019
INPM: กฟล.นครปฐม	301757	FM รอง	ADMIN	01/08/2019

- a. จากนั้นกรอกรหัสพนักงาน แล้วปุ่มเพื่อทำการค้นหา ระบบจะแสดงชื่อและสังกัดของพนักงาน

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟล.นครปฐม

รหัสพนักงาน (Front Manager): 499915 นายสุชาติ สุธรรมานันท์ กฟล. เขต ก3 นครปฐม

หน้าที่: FM หลัก

บันทึก ยกเลิก

- b. กรณีกรอกรหัสพนักงานผิด หรือพนักงานได้ถูกกำหนดสิทธิ์ Front Manager ไว้แล้ว ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนดังภาพข้างล่าง

รหัสพนักงานไม่สามารถบันทึกข้อมูลเป็น Front Manager ของ INPM: กฟล.นครปฐม ได้ เนื่องจาก พนักงานใหญ่ โจทย์มอญงาน (211009) กำลังปฏิบัติงานเป็น FM หลัก ของ กฟล.สุพรรณบุรี

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟล.นครปฐม

รหัสพนักงาน (Front Manager): 211009 นายสาวิทย์ โจทย์มอญงาน กฟล.สุพรรณบุรี

หน้าที่: กษณะ

บันทึก ยกเลิก

- c. จากนั้นกดปุ่มบันทึก

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า: INPM: กฟล.นครปฐม

รหัสพนักงาน (Front Manager): 499915 นายสุชาติ สุธรรมานันท์ กฟล. เขต ก3 นครปฐม

หน้าที่: FM หลัก

บันทึก ยกเลิก

4. สิทธิการใช้งานระบบ

สิทธิการใช้งานระบบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับเข้าเมนูและทำรายการต่างๆ ได้ดังนี้

สิทธิการใช้งาน	ผู้ที่มีสิทธิ์	เมนูการใช้งาน				
		รายงานผลปฏิบัติงานของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)		บันทึกสรุปแนว ทางการปรับปรุง แก้ไขจากการตอบ แบบสอบถาม (ประจำเดือน /ม.ค. - ก.ย./ ม.ค. - ธ.ค.)	รายงานการตอบ กลับแบบสอบถาม	ข้อมูลผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager)
		ดูรายงาน	อนุมัติรายงาน (ม.ค. - ก.ย./ ม.ค. - ธ.ค.)			
ADMIN	พนักงานในสังกัด กบส. และ กรท.	/		/	/	/
FRONTMANAGER	ผู้บริหารที่หัวหน้าผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ทั้งหลักและรอง	/		/	/	
MANAGER	ผจก., รจก. และ ชจก. ในสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	/	/	/	/	
STAFF	พนักงานในสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	/			/	
GUEST	พนักงาน กฟผ.	/				

5. รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ

5.1 นาย สุรศักดิ์ สุวรรณานันท์ ชฟ.สจ.กรท.(ก.3) (33)10362
