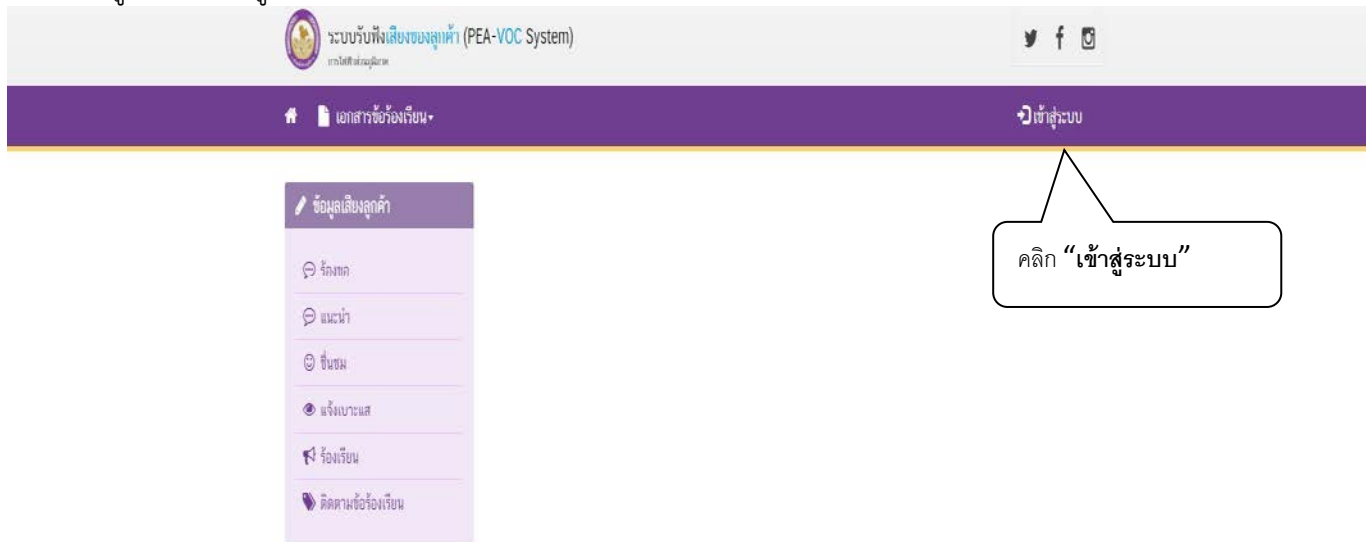


1. การ Log in เข้าใช้งานระบบ

- การเข้าใช้งานระบบโดยการ Log in ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA – VOC System)

ดังรูปที่ 1 และ รูปที่ 2



รูปที่ 1

ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

	ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน
	รหัสผ่าน

Login

รูปที่ 2

จากรูปที่ 2 ให้ User ผู้ใช้งาน กรอกข้อมูล “ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน” โดยข้อมูลที่กรอกคือ รหัสพนักงาน และกรอกข้อมูล “รหัสผ่าน” โดยข้อมูลที่กรอกคือ รหัสผ่านในการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และกดปุ่ม

Login

2. เข้าใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม ดังรูปที่ 3

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน
 รายงาน
 ตั้งค่า
 ข้อมูลผู้ใช้

ข้อมูลเสียงลูกค้า

- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน
- ความต้องการ**
- ความคาดหวัง
- ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายการข้อร้องเรียนใหม่

☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด ==

			สถานะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
			รอดำเนินการ	กฟอ.บันนังสตา	15/12/2560 14:10:47
			รอดำเนินการ	กฟอ.มวกเหล็ก	15/12/2560 13:53:00
3	I-60011245	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟอ.วิภาวดี	15/12/2560 13:51:28
4	C-12363045	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟอ.มวกเหล็ก	15/12/2560 13:45:00
5	C-12363015	การให้บริการ	รอดำเนินการ	กฟจ.สระบุรี	15/12/2560 13:36:40
6	C-12362834	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟอ.สรี	15/12/2560 12:49:28
7	C-12362707	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟจ.ยะลา	15/12/2560 12:14:39
8	C-12362680	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟจ.ปทุมธานี	15/12/2560 12:09:43

เข้าใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม
“ความต้องการ”, “ความคาดหวัง”

รูปที่ 3

จากรูปที่ 3 เลือกการใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม “ความต้องการ”, “ความคาดหวัง” ดังรูปที่ 4

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ส่วนสร้างข้อมูล ส่วนนำเข้า/ออกข้อมูล ส่วนค้นหา รายงาน ออกจากระบบ

ความต้องการ

รูปที่ 4

จากรูปที่ 4 เลือกการใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม “ความต้องการ” , “ความคาดหวัง” หน้าจอการทำงานประกอบด้วย “ส่วน”เมนูการทำงานดังนี้

1. ส่วนสร้างข้อมูล ส่วนนี้จะเป็นการสร้างข้อมูลเสียงลูกค้าเป็นราย Record ประกอบด้วย
 - 1.1 สร้างความต้องการ
 - 1.2 ความคาดหวัง

- สร้างความต้องการ หน้าจอการทำงานดังรูปที่ 5

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ส่วนสร้างข้อมูล ส่วนนำเข้า/ออกข้อมูล ส่วนค้นหา รายงาน ออกจากระบบ

ความต้องการ

สร้างข้อมูล แก้ไขข้อมูล ยกเลิกข้อมูล

ช่องทางการรับฟัง : กลไก :

CA : ชื่อ-ลูกค้า :

กลุ่มลูกค้า : พื้นที่จ่ายไฟ :

ประเด็นเสียง :

วันที่ได้รับข้อมูล :

รายละเอียดประเด็นเสียง :

การไฟฟ้า : หน่วยงาน :

วันที่บันทึกในระบบ : 16/12/2560

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 5

จากรูปที่ 5 ให้ User ผู้ใช้งานเลือกใช้งานประกอบด้วยปุ่ม “สร้างข้อมูล” , “แก้ไขข้อมูล” และ “ยกเลิกข้อมูล” มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

- สร้างข้อมูล ให้ User ผู้ใช้งานเลือกข้อมูลในการบันทึกข้อมูลเสียงลูกค้าดังนี้
 1. เลือก “ช่องทางการรับฟัง” ประกอบด้วยข้อมูลช่องทางรับฟังใน Dropdown List ดังนี้
 - 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
 - 1.2 การรับข้อมูลทางเอกสาร
 - 1.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์
 - 1.4 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
 - 1.5 การสำรวจข้อมูลลูกค้า

2. เลือก “**กลไก**” ประกอบด้วยข้อมูลกลไกใน Dropdown List ดังนี้
 - 2.1 โทรศัพท์สำนักงาน
 - 2.2 เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร
 - 2.3 ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
 - 2.4 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,IG,YouTube, เป็นต้น
 - 2.5 สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 - 2.6 ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
 - 2.7 การสานเสวนา
 - 2.8 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - 2.9 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
 - 2.10 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน*** การเลือก “**กลไก**” จะอ้างอิงกับข้อมูลช่องทางเพราะ กลไกเป็นชุดข้อมูลของช่องทางารรับฟัง
3. กรอกข้อมูล “**CA**” ของลูกค้า
4. กรอก “**ชื่อ-ลูกค้า**”
5. เลือก “**กลุ่มลูกค้า**” ประกอบด้วยข้อมูลกลุ่มลูกค้าใน Dropdown List ดังนี้
 - 5.1 บ้านที่อยู่อาศัย
 - 5.2 พาณิชย์
 - 5.3 อุตสาหกรรม
 - 5.4 อื่นๆ
6. เลือก “**พื้นที่จ่ายไฟ**” ประกอบด้วยข้อมูลพื้นที่จ่ายไฟใน Dropdown List ดังนี้
 - 6.1 อุตสาหกรรม
 - 6.2 เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญๆ
 - 6.3 เทศบาลเมือง
 - 6.4 เทศบาลตำบล
 - 6.5 ชนบท
7. เลือก “**ประเด็นเสียง**” ประกอบด้วยข้อมูลประเด็นเสียงใน Dropdown List ดังนี้
 - 7.1 แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
 - 7.2 ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า
 - 7.3 แนะนำงานบริการ
 - 7.4 แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
 - 7.5 แจ้งปัญหาไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง
 - 7.6 ร้องขอใช้ไฟฟ้า
 - 7.7 ร้องเรียนพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า
 - 7.8 ร้องเรียนพนักงานจดหน่วย
 - 7.9 ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - 7.10 ขอติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะใหม่

- 7.11 อัตราค่าไฟฟ้าและวิธีการคิดค่าไฟฟ้าทุกประเภท
- 7.12 ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า
- 7.13 สถานที่ตั้งหมายเลขโทรศัพท์ สนง. กฟผ.
- 7.14 การขอเปลี่ยนแปลงมิเตอร์
- 7.15 การขอใช้ไฟฟ้า
- 7.16 ร้องเรียนศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

*** การเลือก “ประเด็นเสียง” จะอ้างอิงกับประเภท VOC ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์, บริการ, สนับสนุน เพราะ ประเด็นเสียงเป็นชุดข้อมูลของประเภท VOC

วันที่ได้รับข้อมูล :

เลือกประเด็นเสียง

การไฟฟ้า

บันทึกในระบบ

December 2017						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

8. เลือก “วันที่ได้รับข้อมูล”
9. กรอก “รายละเอียดประเด็นเสียง”
10. เลือก “การไฟฟ้า” ประกอบด้วยข้อมูลการไฟฟ้าเขตใน Dropdown List ดังนี้
 - 10.1 A-การไฟฟ้าเขต น.1 เชียงใหม่
 - 10.2 B-การไฟฟ้าเขต น.2 พิษณุโลก
 - 10.3 C-การไฟฟ้าเขต น.3 ลพบุรี
 - 10.4 D-การไฟฟ้าเขต ฉ.1 อุตรธานี
 - 10.5 E-การไฟฟ้าเขต ฉ.2 อุบลราชธานี
 - 10.6 F-การไฟฟ้าเขต ฉ.3 นครราชสีมา
 - 10.7 G-การไฟฟ้าเขต ก.1 อุดรฯ
 - 10.8 H-การไฟฟ้าเขต ก.2 ชลบุรี
 - 10.9 I-การไฟฟ้าเขต ก.3 นครปฐม
 - 10.10 J-การไฟฟ้าเขต ต.1 เพชรบุรี
 - 10.11 K-การไฟฟ้าเขต ต.2 นครศรีธรรมราช
 - 10.12 L-การไฟฟ้าเขต ต.3 ยะลา เมื่อ User ผู้ใช้งานเลือกการไฟฟ้าเขต ระบบจะแสดงข้อมูลการไฟฟ้าในสังกัดทั้งหมดของการไฟฟ้าเขตนั้นใน Dropdown List “หน่วยงาน”
11. เลือก “หน่วยงาน” ส่วน “วันที่บันทึกในระบบ” ทางระบบ PEA-VOC จะแสดงให้อัตโนมัติ
12. เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “บันทึกข้อมูล” ซึ่งอยู่ด้านล่าง ระบบจะแสดงข้อความทางหน้าจอ “สร้างข้อมูลเรียบร้อยแล้ว”
 - **แก้ไขข้อมูล** ระบบจะแสดงข้อมูลที่ User ผู้ใช้งานเลือกแสดงทางหน้าจอ ให้ผู้ใช้เลือกฟิลด์ที่ต้องการแก้ไข หลังแก้ไขเสร็จเรียบร้อยให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “แก้ไขข้อมูล” ซึ่งอยู่ด้านล่าง ระบบจะแสดงข้อความทางหน้าจอ “แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว”

- ยกเลิกข้อมูล ระบบจะแสดงข้อมูลที่ User ผู้ใช้งานเลือกแสดงทางหน้าจอให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม "ยกเลิกข้อมูล" ซึ่งอยู่ด้านล่างระบบจะแสดงข้อความทางหน้าจอ “แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว”
- ความคาดหวัง หน้าจอการทำงานดังรูปที่ 6

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ส่วนสร้างข้อมูล ส่วนนำเข้า/ออกข้อมูล ส่วนค้นหา รายงาน ออกจากระบบ

ความคาดหวัง

สร้างข้อมูล แก้ไขข้อมูล ยกเลิกข้อมูล

ช่องทางรับฟัง : กรุณาเลือกข้อมูล กลไก : CA : ชื่อ-ลูกค้า : กลุ่มลูกค้า : กรุณาเลือกข้อมูล พื้นที่จ่ายไฟ : กรุณาเลือกข้อมูล ประเด็นเสียง : กรุณาเลือกข้อมูล วันที่ได้รับข้อมูล : รายละเอียดประเด็นเสียง : การไฟฟ้า : กรุณาเลือกข้อมูล หน่วยงาน : วันที่บันทึกในระบบ : 16/12/2560 บันทึกข้อมูล

รูปที่ 6

จากรูปที่ 6 ให้ User ผู้ใช้งานเลือกใช้งานประกอบด้วยปุ่ม “สร้างข้อมูล” , “แก้ไขข้อมูล” และ “ยกเลิกข้อมูล” ซึ่งมีขั้นตอนการทำงานดังการสร้าง “ความต้องการ”

2. ส่วนนำเข้า/ออกข้อมูล ส่วนนี้จะเป็น นำเข้าข้อมูล(Import Data) ข้อมูลครั้งละหลายๆ หลาย Record ประกอบด้วยเมนูการทำงานดังรูปที่ 7



รูปที่ 7

จากรูปที่ 7 ให้ User ผู้ใช้งานเลือกใช้งานประกอบด้วยเมนู “Import Excel File” และ “Export Excel File > ราย Record ”

- Import Excel File หน้าจอการทำงานดังรูปที่ 8 และ รูปที่ 9



รูปที่ 8



รูปที่ 9

จากรูปที่ 8 และ รูปที่ 9 ให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “เลือกไฟล์” ซึ่งไฟล์ข้อมูลเป็น Excel File .CSV ซึ่งทางผู้พัฒนาระบบจะมี template ตัวอย่างให้ หลังจาก User ผู้ใช้งานเลือกไฟล์แล้ว ระบบจะแสดงข้อมูลทางหน้าจอ ดังรูปที่ 10

รหัสการไฟฟ้า	ชื่อการไฟฟ้า	ชื่อลูกค้า	CA	วันที่ได้รับข้อมูล	ช่องทางกรรับพืง	กลไก	กลุ่มลูกค้า	พื้นที่จ่ายไฟ	ประเภท VOC	ประเด็นเสียง (CASE TYPE)	รายละเอียด	วันที่บันทึกข้อมูล	เสียงของลูกค้า	สถานะ
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342881	15/9/2560	1	1.1	1	3	1	1.1	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ยศริน	20015666551	15/9/2560	1	1.1	1	3	1	1.1	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท หอดัม สิ้นเตอร์ในชั้นเนลจ่ากัค	20015633295	15/9/2560	1	2.1	1	3	1	1.3	เนะนางานบริการ	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	สำนักงานเทศบาลด้าบลเจรูกุคิปล	20015960158	15/9/2560	1	2.1	1	3	1	1.3	เนะนางานบริการ	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342882	15/9/2560	1	1.1	1	3	2	2.1	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ยศริน	20015666552	15/9/2560	1	1.1	1	3	2	2.1	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท หอดัม สิ้นเตอร์ในชั้นเนลจ่ากัค	20015633296	15/9/2560	1	2.1	1	3	2	2.1	ขอคัคตั้งไฟฟ้าสาธาณะใหม่	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	สำนักงานเทศบาลด้าบลเจรูกุคิปล	20015960159	15/9/2560	1	2.1	1	3	2	2.1	ขอคัคตั้งไฟฟ้าสาธาณะใหม่	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342883	15/9/2560	1	1.1	1	3	3	3.5	การขอเปลียนแปลงมิเตอร์	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ยศริน	20015666553	15/9/2560	1	1.1	1	3	3	3.5	การขอเปลียนแปลงมิเตอร์	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	บริษัท หอดัม สิ้นเตอร์ในชั้นเนลจ่ากัค	20015633297	15/9/2560	1	2.1	1	3	3	3.5	การขอใช้ไฟฟ้า	18/9/2560	1	Y
D08101	ฟอ.กมกราบิ	สำนักงานเทศบาลด้าบลเจรูกุคิปล	20015960160	15/9/2560	1	2.1	1	3	3	3.5	การขอใช้ไฟฟ้า	18/9/2560	1	Y

Preview

บันทึกข้อมูล

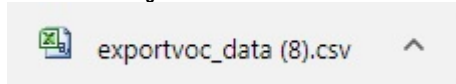
รูปที่ 10

จากรูปที่ 10 ระบบจะแสดงข้อมูลเสียงลูกค้าจาก Excel File ก่อนการนำเข้า ซึ่งในสถานะเริ่มต้น “Y” ข้อมูลที่อ่านมาแสดงไม่มีข้อผิดพลาด ให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “บันทึกข้อมูล” สถานการณ์นำเข้าข้อมูลสำเร็จจะเปลี่ยนเป็น “Success” แต่ถ้าในกรณีที่มีการนำเข้าข้อมูลไฟล์เดิม ระบบจะเช็คการนำเข้าพบว่ามีกรนำเข้าไปแล้ว สถานะจะแสดง “Fail” ตัวอักษรสีแดง

- Export Excel File > ราย Record หน้าจอการทำงานดังรูปที่ 11

รูปที่ 11

จากรูปที่ 11 User ผู้ใช้งานเลือกเมนูการทำงานดังรูปที่ 11 ระบบจะแสดงข้อความทางหน้าจอ “ยืนยันการ Export ข้อมูล” ระบบจะ Export Excel File มาไว้ที่ desktop มุมล่างด้านซ้าย



3. ส่วนค้นหา ส่วนนี้จะค้นหาข้อมูลเสียงลูกค้า แยกช่องทาง/กลไก การรับฟัง และ แยกพื้นที่การจ่ายไฟ ดังหน้าจอการทำงานดังรูปที่ 12



รูปที่ 12

จากรูปที่ 12 User ผู้ใช้งานเลือกเมนูการทำงาน “แยกช่องทาง/กลไก การรับฟัง” มีขั้นตอนการทำงานดังรูปที่ 13

ค้นหา ข้อมูลแยกช่องทาง/กลไก การรับฟัง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าเขต

วันที่ 17 ธ.ค. 2560 รายงาน : /pea-voc_test/ser_voc.php

เลือกเขตการไฟฟ้า : D-การไฟฟ้าเขต ฉ.1 นครราชสีมา เลือกช่องทาง/กลไก การรับฟัง : 1-การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ ค้นหา

ผลการค้นหา

ลำดับที่	ชื่อลูกค้า	CA	กลุ่มลูกค้า	ประเภท VOC	ช่องทาง	กลไก	รายละเอียด	เสียงลูกค้า
1	บริษัท สรีดรีน โฮม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342881	บ้านอยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	ความต้องการ
2	บริษัท สรีดรีน โฮม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342882	บ้านอยู่อาศัย	บริการ	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	ความต้องการ
3	บริษัท สรีดรีน โฮม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342883	บ้านอยู่อาศัย	สนับสนุน	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	การขอใช้ไฟฟ้า	ความต้องการ

สรุปยอดรวม 3 รายการ วันที่ 17 ธ.ค. 2560 กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

รูปที่ 13

จากรูปที่ 13 ให้ User ผู้ใช้งานเลือก “เขตการไฟฟ้า” และ “ช่องทาง/กลไก การรับฟัง” และกดปุ่ม “ค้นหา” ระบบจะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 13

จากรูปที่ 12 User ผู้ใช้งานเลือกเมนูการทำงาน “แยกพื้นที่การจ่ายไฟ” มีขั้นตอนการทำงานดังรูปที่ 14

พิมพ์วันที่ 17 ธ.ค. 2560 ค้นหา ข้อมูลแยกพื้นที่การจ่ายไฟ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าเขต รายงาน : /pea-voc_test/ser_voc2.php

เลือกเขตการไฟฟ้า : D-การไฟฟ้าเขต จ.1 อุตรดิตถ์ เลือกพื้นที่การจ่ายไฟ : 3-เทศบาลเมือง ค้นหา

ผลการค้นหา

ลำดับที่	ชื่อลูกค้า	CA	กลุ่มลูกค้า	ประเภท VOC	ช่องทาง	กลไก	รายละเอียด	พื้นที่การจ่ายไฟ	เสียงลูกค้า
1	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342882	พาณิชย์	บริการ	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	เทศบาลเมือง	ความต้องการ
2	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342883	อุตสาหกรรม	สนับสนุน	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	เทศบาลเมือง	ความต้องการ
3	บริษัท หอคำสื่อนเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	20015633296	พาณิชย์	ผลิตภัณฑ์	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	แนะนำงานบริการ	เทศบาลเมือง	ความต้องการ
4	บริษัท หอคำสื่อนเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	20015633297	อื่นๆ	บริการ	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	เทศบาลเมือง	ความต้องการ
5	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ยศริน	20015666551	บ้านอยู่อาศัย	สนับสนุน	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	เทศบาลเมือง	ความต้องการ
สรุปยอดรวม 5 รายการ พิมพ์ ณ วันที่ 17 ธ.ค. 2560 กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)									

รูปที่ 14

จากรูปที่ 14 ให้ User ผู้ใช้งานเลือก “เขตการไฟฟ้า” และ “พื้นที่การจ่ายไฟ” และกดปุ่ม “ค้นหา” ระบบจะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 14

4. ส่วนรายงาน ส่วนนี้จะแสดงรายงานรายละเอียดแยกตามช่องทาง/กลไก การรับฟัง , แยกตามพื้นที่การจ่ายไฟและ รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศแยกตาม กลุ่มลูกค้าและตามพื้นที่จ่ายไฟ ดังรูปที่ 15 และ รูปที่ 16



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานรายละเอียดแยกตามช่องทาง/กลไก การรับฟัง

ไตรมาส.....4..... ปี2560.....

เขต Dการไฟฟ้าเขต ฉ.1 อุตรธานีรหัสการไฟฟ้า D08101กฟอ.กุมภวาปี.....
.....ช่องทาง ..การสำรวจข้อมูลลูกค้า.....กลไก.....การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า.....

ลำดับที่	ชื่อลูกค้า	CA	กลุ่มลูกค้า	ประเภท VOC	รายละเอียด
1	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342881	บ้านอยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
2	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342882	บ้านอยู่อาศัย	บริการ	ร้องขอใช้ไฟฟ้า
3	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342883	บ้านอยู่อาศัย	สนับสนุน	การขอใช้ไฟฟ้า

รูปที่ 15



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานรายละเอียดแยกตามพื้นที่การจ่ายไฟ

ไตรมาส.....4..... ปี2560.....

เขต D -การไฟฟ้าเขต ฉ.1 อุตรธานีรหัสการไฟฟ้า D08101กฟอ.กุมภวาปี.....
.....พื้นที่การจ่ายไฟ.....เทศบาลเมือง.....

ลำดับที่	ชื่อลูกค้า	CA	กลุ่มลูกค้า	ประเภท VOC	ช่องทาง	กลไก	รายละเอียด	เสียงลูกค้า
1	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342881	บ้านอยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	ความต้องการ
2	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342882	บ้านอยู่อาศัย	บริการ	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	ร้องขอใช้ไฟฟ้า	ความต้องการ
3	บริษัท สุรัตน์ โสม เซ็นเตอร์ จำกัด	20015342883	บ้านอยู่อาศัย	สนับสนุน	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์	โทรศัพท์สำนักงาน	การขอใช้ไฟฟ้า	ความต้องการ

รูปที่ 16

- รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศแยกตาม กลุ่มลูกค้า ระบบจะให้ User ผู้ใช้งานเลือกการทำงานดังนี้

1. เลือกเขตการไฟฟ้า
2. ช่วงเวลา ถึง ช่วงเวลา
3. ช่องทางการรับฟังและกลไก
4. กดปุ่ม “แสดงรายงาน” ดังรูปที่ 17

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศแยก ตามกลุ่มลูกค้า
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กรณีระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☒ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☒ 1129 PEA Call Center ☒ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ เภรสวนเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การเยี่ยมเยือนลูกค้า ☐ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ☐ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ☐ อื่นๆ
☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน
☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter,IG,YouTube, เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปน.(www.1111.go.th)	

รูปที่ 17

จากรูปที่ 17 ระบบแสดงรายงาน ตามช่องทางการรับฟังเสียง ซึ่งแบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง พร้อมทั้งชุด Set เสียงลูกค้าต่างๆ ดังรูปที่ 18,19

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
พาณิชย์	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
อุตสาหกรรม	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
อื่นๆ		-	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1

รูปที่ 18

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
พาณิชย์	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
อุตสาหกรรม	-แนะนำงานบริการ	- 1	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1
อื่นๆ		-	-แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	- 1	-ร้องขอใช้ไฟฟ้า	- 1

รูปที่ 19

กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
พาณิชย์	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อุตสาหกรรม	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อื่นๆ		-	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1

รูปที่ 20

กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
พาณิชย์	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อุตสาหกรรม	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อื่นๆ		-	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1

รูปที่ 21

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
พาณิชย์	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อุตสาหกรรม	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อื่นๆ		-	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1

รูปที่ 22

กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
พาณิชย์	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อุตสาหกรรม	•แนะนำงานบริการ	• 1	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1
อื่นๆ		-	•แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	• 1	•ร้องขอใช้ไฟฟ้า	• 1

รูปที่ 23

- รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศแยกตาม พื้นที่จ่ายไฟ การแสดงรายงานจะแสดงรายงานพร้อมชุด Set เสียงของลูกค้าย่อยๆ เช่นเดียว แยกตามกลุ่มลูกค้า แต่ภายในรายงานหัวตารางตรง “กลุ่มลูกค้า” เป็น “พื้นที่จ่ายไฟ”



คู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า “PEA-VOC System”

