

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

ด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)

ผ่านกลไกการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ

(Smart Queue & Smile Box)



คณะทำงานโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

คำนำ

กฟภ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีต ลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตด้วยที่จะใช้ IOT (Internet of Thing) ทั้งสิ้น 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

- 1) การรับฟังจากเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) 2 กลไกการรับฟัง
- 2) การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) 2 กลไกการรับฟัง
- 3) การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) 5 กลไกการรับฟัง
- 4) การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) 3 กลไกการรับฟัง
- 5) การรับฟังด้วยการสำรวจ (Survey based) 3 กลไกการรับฟัง

การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) เป็นกลไกหนึ่งของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยการสำรวจ (Survey Based) ซึ่งเป็นกลไกที่สามารถติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในด้านการบริการ การช่วยเหลือลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อได้

วิธีปฏิบัติงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ครอบคลุม ตั้งแต่การเชิญชวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน กฟภ. และ PEA Shop กดประเมินความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการ การสรุปผลการประเมิน และ ติดตามผล ตลอดจนการประเมินและทบทวนกระบวนการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการของ กฟภ.

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถาม นางประไพพรรณ ชันดยาภรณ์ ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทร. 0-2590-9520

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้สามารถติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของการบริการ การช่วยเหลือลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่ และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

2. ขอบเขต

การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ครอบคลุม ตั้งแต่ การเชิญชวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน กฟภ. และ PEA Shop กดประเมินความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการ การสรุปผลการประเมิน และ ติดตามผล ตลอดจนการประเมินและทบทวนกระบวนการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการงานของ กฟภ.

3. คำจำกัดความ

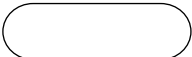
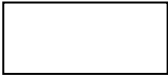
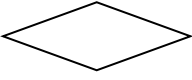
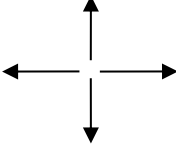
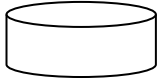
3.1 ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการ ในแต่ละช่วงวัน ประกอบด้วย ผู้ใช้งาน เคา์เตอร์ช่องบริการ จำนวนผู้ให้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ Server และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการ แสดงผลเป็นไฟล์ข้อมูล หรือส่งพิมพ์ในรูปแบบของตารางหรือกราฟ และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม Microsoft Office ได้

3.2 จุดให้บริการที่ประเมินผล หมายถึง จุดบริการที่ติดตั้ง ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ทั้งที่สำนักงาน กฟภ. และ PEA Shop

3.3 ระบบ Customers' Smile Feedback หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการแสดงผลรายงานการให้บริการทั้งจำนวนการกดคิว ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ สรุปผลประเมินความพึงพอใจ

ทั้งจำนวนผู้ประเมินแต่ละระดับ สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวมถึงแสดงข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการด้วย

3.4 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.4.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.4.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.4.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.4.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.4.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.4.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.4.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.4.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หน่วยงาน ณ จุดให้บริการลูกค้า มีหน้าที่ เชิญชวนลูกค้า กดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด (Smile Box)

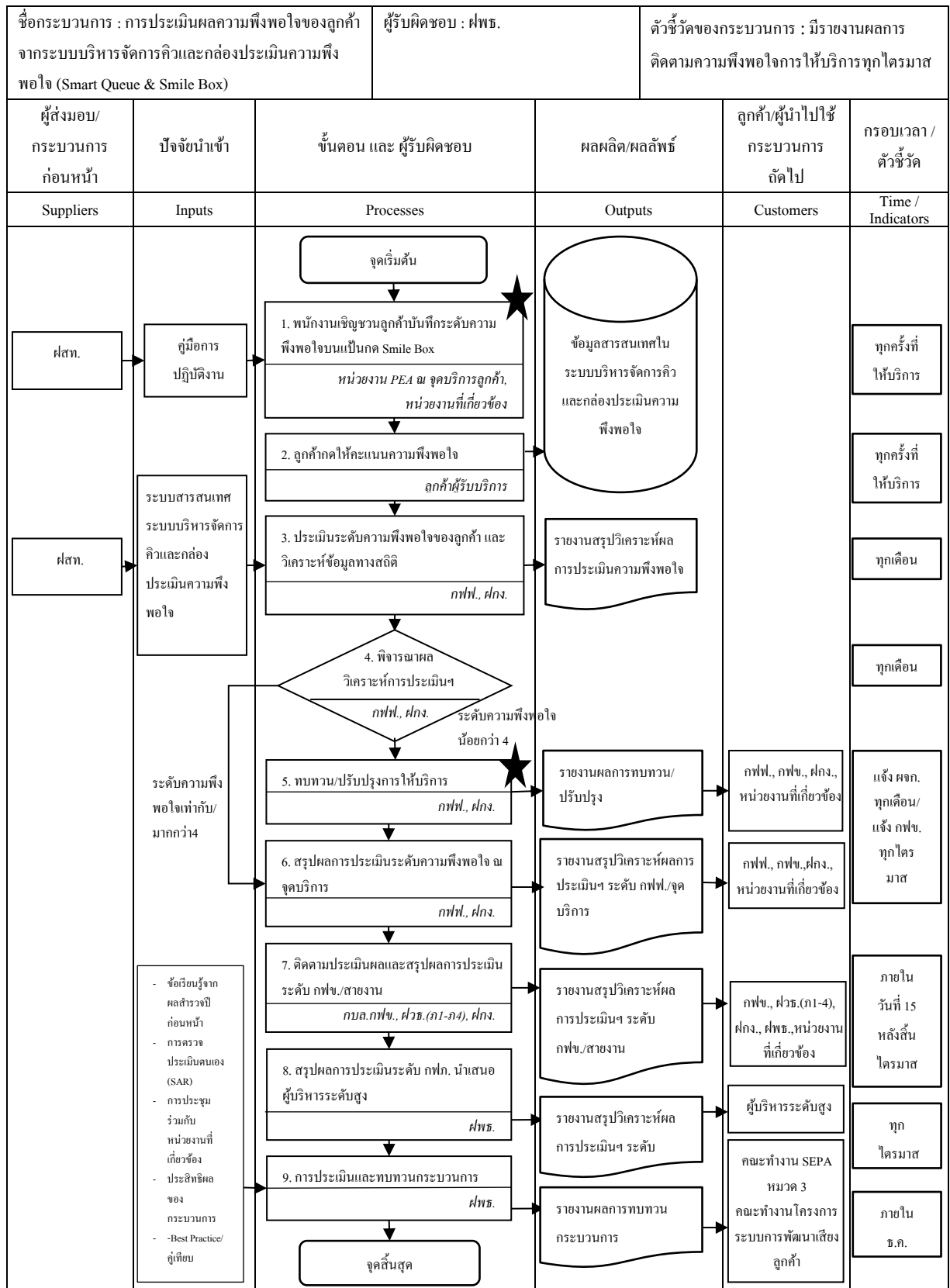
4.2 กฟฟ.1-3 และ ฝก. มีหน้าที่ ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ และ สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟฟ./ฝก.

4.3 กบล.กฟข.สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟข.

4.4 ฝวช.(ภ1-ภ4) และ ฝก. สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของสายงาน และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร สายงาน

4.5 ฝพช. รวบรวมสรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในระดับองค์กร เสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟภ. รวมถึงการประเมินและทบทวนกระบวนการ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ผ่านกลไกการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 พนักงานเชิญชวนลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box

ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทางธุรกรรมกับลูกค้า ระหว่างทำการกดเรียกคิวลูกค้ารายต่อไป พนักงานเคาน์เตอร์ จะต้องเชิญชวนลูกค้า กดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด (Smile Box) ด้วยบทสนทนาดังนี้

ขอบคุณครับ/ค่ะ

กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ

6.2 ลูกค้ากดให้คะแนนความพึงพอใจ

ระบบบันทึกข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าบนระบบฐานข้อมูล โดยระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box มีด้วยกัน 5 ระดับ ได้แก่

- พอดีมาก (Very Good)
- พอดี (Good)
- ปานกลาง (Fair)
- ไม่พอดี (Poor)
- ไม่พอดีมาก (Very Poor)

เมื่อลูกค้ากดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box แล้ว ข้อมูลจะถูกบันทึกจัดเก็บลงบนระบบฐานข้อมูลที่อยู่ส่วนกลางแบบอัตโนมัติ

6.3 ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

กฟฟ. 1-3 / ผก. ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เป็นประจำทุกเดือน โดย ระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ (Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าแบบแป้นกด (Smile Box) ถูกออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดบริการ ประกอบด้วย จำนวนผู้มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ Server และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการ แสดงผลเป็นรายงานประจำวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี ข้อมูลสามารถจัดทำเป็นไฟล์ข้อมูล หรือส่งพิมพ์ในรูปแบบของตารางหรือกราฟ

และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม Microsoft Office ได้ เช่น MS Word MS Excel อีกทั้งยังสามารถเลือกรายงานระดับชั้นข้อมูล กฟฟ. กฟข. และภาพรวมของทั้งหมดได้

สำหรับการเข้าดูรายงานให้ผู้บริหารหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายทำการเปิด Web Browser และเข้า <http://queue.pea.co.th/peareport/> ทำการใส่ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน และทำการกดปุ่ม Login

ประเภทรายงานประกอบด้วย

- รายงานทั่วไป
- รายงานสรุป
- รายงานเชิงวิเคราะห์
- รายงานสถิติ

การเรียกดูรายงาน ให้เลือกรายงานที่ต้องการ และทำการเลือกช่วงวันที่ และเลือกข้อมูลย่อยอื่น ๆ และทำการกดปุ่มค้นหา

6.4 พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ

ผจก. กฟฟ. 1-3 / ผกก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการนำข้อมูลรายงานสถิติมาสรุปวิเคราะห์ ประเมินผลระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นประจำทุกเดือน หากระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ต้องทวนสอบโดยการติดต่อลูกค้า หรือวิเคราะห์หาสาเหตุความไม่พึงพอใจ โดยดึงรายงานจากระบบ Customers' Smile Feedback

6.5 ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ

ในกรณีที่ผลการประเมินความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ให้ ผจก.กฟฟ./อผ.กก. ทำการทบทวนปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ

6.6 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

กฟฟ.1-3/ ผกก. โดย ผผ. ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และ รายงานการปรับปรุงการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-01 ให้ ผจก./อผ.กก. ทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลให้ กบค.กฟข. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟฟ./ผกก.

6.7 ติดตามประเมินผลและสรุปผลการประเมินระดับ กฟข./สาขางาน

กบล.กฟข. สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 นำเสนอ อข. และ ฝวธ.(ภ1-ภ4) กบล.กฟข. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟข.

ฝวธ.(ภ1-ภ4) และ ฝกง. สรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการ ของสาขางาน ตามแบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 นำเสนอ รพก. และ ฝพข. เป็นประจำทุกไตรมาส (ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส) และเสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหารสาขางาน

6.8 สรุปผลการประเมินระดับ กฟภ. นำเสนอผู้บริหารระดับสูง

ฝพข. รวบรวมสรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในระดับองค์กร เสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหาร กฟภ.

6.9 การประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ

ฝพข. ประเมินและทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ภายในเดือนธันวาคม

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. พนักงานเชิญชวนลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box	สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่า 60%
2. ลูกค้ากดให้คะแนนความพึงพอใจ	ข้อมูลถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	มีรายงานการประเมินผลทุกเดือน
4. พิจารณาผลวิเคราะห์การประเมินฯ	มีผู้รับผิดชอบดำเนินการทุกเดือน
5. ทบทวน/ปรับปรุงการให้บริการ	มีรายงานการปรับปรุงการให้บริการทุกเดือน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	- รายงานผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ แบบฟอร์ม VOC-SB-4-01 เสนอ ผก. ทุกเดือน และ รายงาน กบล.กฟข. ทุก ไตรมาส ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - นำเสนอข้อมูลในการประชุมผู้บริหาร กฟฟ./ ผกข. ทุกเดือน
7. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการประเมิน ระดับ กฟข./สาขางาน	- รายงานสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ระดับ กฟข. แบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 เสนอ อข. และ ผวธ.(1-4) ทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - รายงานสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ระดับสาขางาน แบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 เสนอ รผก. และ ผพธ. ทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - นำเสนอข้อมูลในการประชุมผู้บริหาร กฟข./ สาขางาน
8. สรุปผลการประเมินระดับ กฟภ. นำเสนอ ผู้บริหารระดับสูง	นำเสนอข้อมูลในการประชุมผู้บริหาร กฟภ.
9. การประเมินและทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการ	มีรายงานการทบทวนกระบวนการภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่า 60%

7.2.2 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ค่าเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจโดยรวมขององค์กร ประเมินระดับ 5 ที่ สคร. กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ผจก.	พนักงานเคาน์เตอร์/แผนกที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ประเมินผล	เดือนละ 1 ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 9 ธันวาคม 2557 (ต่อท้ายหนังสือ ผสส. เลขที่ ผสส 738/2557 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2557) อนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

9.2 หนังสือ ผสส. เลขที่ ผสส.120/2558 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 ขอให้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

9.3 หนังสือ สรก.(ภ3) เลขที่ สรก.(ภ3)588/2559 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559 เวียนย้าแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 VOC-SB-4-01 ผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ กฟฟ.
(ขั้นตอนที่ 6)
- 10.2 VOC-SB-4-02 สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ กฟฟ.
(ขั้นตอนที่ 7)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box)
ขั้นตอนที่ 1,2,3
- 11.2 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 3,4,5,6,7,8
- 11.3 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 3,4,5,6,7,8
- 11.4 ระบบ Customers' Smile Feedback ขั้นตอนที่ 4
- 11.5 โปรแกรม Microsoft Powerpoint ขั้นตอนที่ 6,7,8

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-SB-4-01 ผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ กฟภ.
แบบฟอร์ม VOC-SB-4-02 สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ กฟภ.

ผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ กฟภ.

กฟภ./เขต/ภาค

ประจำเดือน/ไตรมาส ปี

รหัส / ชื่อ-สกุล พนักงานให้บริการ	จำนวนครั้งที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ มาก		
รหัส / ชื่อ-สกุล					#DIV/0!	
					#DIV/0!	
					#DIV/0!	
					#DIV/0!	
					#DIV/0!	
รวม กฟภ.					#DIV/0!	

ปัญหา/อุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะ ต่อระบบบัตรคิวและกล่องสำรวจความพึงพอใจ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

กฟฟ./เขต	จำนวนคิวทั้งหมด	ผู้ประเมินความพึงพอใจ		จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	เวลารอ (ต่อราย)
	(ราย)	จำนวน	ร้อยละ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
กฟช.3											
1			#DIV/0!							#DIV/0!	
2			#DIV/0!							#DIV/0!	
3			#DIV/0!							#DIV/0!	
4			#DIV/0!							#DIV/0!	
5			#DIV/0!							#DIV/0!	
6			#DIV/0!							#DIV/0!	
7			#DIV/0!							#DIV/0!	
8			#DIV/0!							#DIV/0!	
9			#DIV/0!							#DIV/0!	
10			#DIV/0!							#DIV/0!	
11			#DIV/0!							#DIV/0!	
12			#DIV/0!							#DIV/0!	
13			#DIV/0!							#DIV/0!	
14			#DIV/0!							#DIV/0!	
15			#DIV/0!							#DIV/0!	
16			#DIV/0!							#DIV/0!	
17			#DIV/0!							#DIV/0!	
18			#DIV/0!							#DIV/0!	
รวม กฟช.3		-	-	#DIV/0!	-	-	-	-	-	#DIV/0!	

สรุปผลระดับความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล้องประเมินความพึงพอใจ ตามงานการไฟฟ้า ภาค ____ ประจำปีงบประมาณที่ ____ ปี ____

กพฟ./เขต	จำนวนคิวทั้งหมด	ผู้ประเมินความพึงพอใจ		จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	เวลารอ (ต่อราย)
	(ราย)	จำนวน	ร้อยละ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
กพฟ.1			#DIV/0!							#DIV/0!	
กพฟ.2			#DIV/0!							#DIV/0!	
กพฟ.3			#DIV/0!							#DIV/0!	
ภาค 1	-	-	#DIV/0!	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	

*การประเมินผลระดับความพึงพอใจ

- 1.0-1.8

ไม่พอใจมาก
- 1.8-2.6

ไม่พอใจ
- 2.6-3.4

ปานกลาง
- 3.4-4.2

พอใจ
- 4.2-5.0

พอใจมาก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

อนุมัติ ผวก. ลว. 9 ธันวาคม 2557 (ต่อท้ายหนังสือ ฝสธ. เลขที่ ฝสธ 738/2557 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2557) อนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

หนังสือ ฝสธ. เลขที่ ฝสธ.120/2558 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 ขอให้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 5556
วันที่ 3 ธ.ค. 2557
เวลา 15.09 4

สรก.(ธส.)
เลขรับที่ 5308 วันที่ 21/12

ฝ่ายสารสนเทศ
วันที่ 21 ธ.ค. 2557
เลขรับที่ 4905
เวลา 02.66

จาก รฟ.สส. ถึง รผก.(ธส.)
เลขที่ ผสส.๗๗๘/ ๒๕๕๗ วันที่ ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่อง
ประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน รผก.(ธส.)

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ รผก.(ธส.) ได้มอบหมายให้ รฟ.สส. ประสานงานร่วมกับ อฟ.สท. ดำเนินการจัดทำกระบวนการนำสารสนเทศจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) มาใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ตอบรับตามบัญชา ผวก. ที่ได้ให้นำระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) มาใช้งาน ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกแห่ง นั้น

๒. ข้อมูล

๒.๑ ตามบันทึกที่ สวก. ๖๘ /๒๕๕๖ ลว. ๑๙ ก.พ. ๒๕๕๖ แจ้ง ผวก. ได้มีบัญชาให้ รผก.(ส) ดำเนินการจัดระบบวัดความพึงพอใจโดยใช้การประเมินแบบแป้นกด (Smile box) ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกจังหวัด เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๓ เม.ย. ๒๕๕๖ เห็นชอบตามที่ รผก.(ส) เสนอหลักการรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะเบื้องต้น (Conceptual Design) ระบบวัดระดับความพึงพอใจแบบแป้นกดชนิดเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการคิวของ PEA และให้ ผสท. จัดทำรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Detail Design) พร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น เสนอ รผก.(จ๑)/ประธานคณะทำงานจัดทำแผนการบริการลูกค้า พิจารณาจัดทำแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓ ตามอนุมัติ รผก.(ธส) ลว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๕๖ เห็นชอบข้อกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Specification) ของระบบประเมินความพึงพอใจพร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น โดย ผสส. ได้มีบันทึกแจ้ง รผก.(จ๑)/ประธานคณะทำงานจัดทำแผนการบริการลูกค้า พิจารณาแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๓)

๒.๔ ตามบันทึกที่ ธก.(จ๑) ๑๕๐/๒๕๕๖ ลว. ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖ รผก.(จ๑)/ประธานคณะทำงานจัดทำแผนการบริการลูกค้า ได้แจ้งกำหนดแผนความต้องการระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) และให้ ผสท. ดำเนินการจัดหาพร้อมกับระบบบริหารจัดการคิว (เอกสารแนบ ๔)

๒.๕ ปัจจุบัน PEA ได้นำระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) มาใช้งาน ซึ่งออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการ ในแต่ละช่วงวัน ประกอบด้วย ผู้ใช้งานเคาน์เตอร์ช่องบริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการแสดงผลเป็น file หรือ ส่งพิมพ์ ในรูปแบบของตาราง หรือ กราฟ และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม MS Office ได้ เช่น MS Word MS Excel อีกทั้งยังสามารถเลือกรายงานระดับชั้นข้อมูล กฟฟ. กฟข. และภาพรวมของทั้งหมดได้ โดย ผสท. ได้จัดหาอุปกรณ์ดังกล่าวมาใช้งาน ณ จุดบริการ กฟฟ.ต่างๆ รวมแล้วจำนวนทั้งสิ้น ๒๕๘ ชุด พร้อมอบรมการใช้งานระดับผู้ปฏิบัติ (เอกสารแนบ ๕)

ต่อท้ายบันทึกที่ ฝสส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗

เรียน อช. ทุกเขต, อฝ.วธ.(จ๑-๔), อฝ.พร., อฝ.สท.,
ผจก. กฟฟ. ชั้น ๑, ๒, ๓ และ กฟส.ทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามอนุมัติ
ผวก. ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



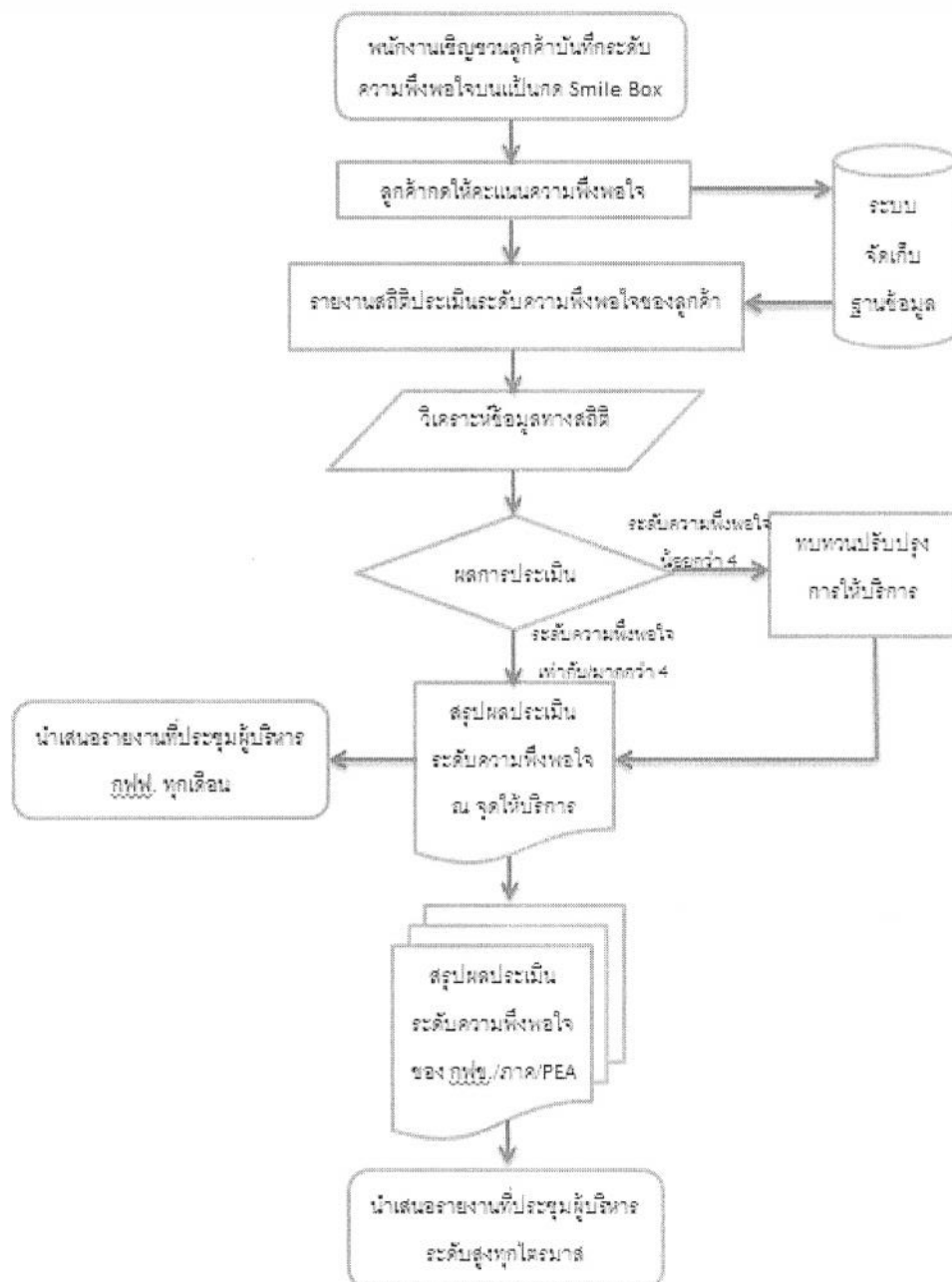
(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฝ.สส.

๑ ๒ ธ.ค. ๒๕๕๗

๒.๖ จากการตรวจสอบ กฟฟ.หน่วยงาน ที่ติดตั้งระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ(Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) พบว่ายังไม่มีกำหนดวิธีการเชิญชวนลูกค้า ให้บันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจ และพบอีกว่าระดับบริหารยังไม่มีวิธีการนำข้อมูลจากระบบมาวิเคราะห์ ประเมินเพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ณ จุดให้บริการ ในการนี้ รฟ.สส. ได้รับมอบหมายจาก รผก.(ธส) ให้หารือร่วมกับ อฝ.สท. พิจารณาจัดทำกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ บริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้มีข้อมูลในการพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๒.๗ กระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมิน ความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA (เอกสารแนบ ๖) เป็นดังนี้



หมายเหตุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กฟฟ. กฟข. ฝวธ.(จ๑-๔)

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

๒.๘ ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ได้ถูกออกแบบให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญได้แก่ ระดับคะแนนความพึงพอใจ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ของแต่ละประเภทธุรกรรม ซึ่ง PEA สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นมาตรฐานช่วงเวลาการให้บริการ (Service Time) ในแต่ละประเภทธุรกรรมได้ อีกทั้งยังสามารถกำหนดให้มีการแจ้งเตือน (Warning) ผู้บริหารได้รับรู้ว่าลูกค้ามารอคอยช่วงเวลานานเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด เพื่อพิจารณาหาวิธีอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการได้ทันทั่วถึง

๓. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอ

ดังนั้น เพื่อให้ PEA ได้มีแนวทางในการนำเสนอแนะจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการ มาใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างทันทั่วถึง ตามบัญชาของ ผวก. อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างมาตรการเชิงรุกในการป้องกันปัญหาการร้องเรียน และยกระดับความพึงพอใจในงานด้านบริการของ PEA จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ อนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ ๒.๗ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ผสท. ซึ่งดูแลระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ดำเนินการจัดการอบรม “การนำเสนอแนะระดับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้งานเพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการของ PEA” ให้กับผู้บริหาร กฟผ. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๗

๓.๓ ให้ ผพร. พิจารณาจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) ของ กระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการ PEA โดยพิจารณานำเสนอแนะจากระบบมาออกแบบกำหนดเป็นมาตรฐานช่วงเวลาการให้บริการ (Service Time) และกำหนดการแจ้งเตือน (Warning) ให้ผู้บริหารได้รับทราบล่วงหน้า ตามแนวทางข้อ ๒.๘

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในเบื้องต้นเห็นควรมอบหมายคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมี รฟ.สส. เป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คำสั่ง PEA ที่ พ.ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลว. ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗) ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA ภาพรวมระดับองค์กร นำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน จากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔ ต่อไป

อนุมัติตามเสนอ



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

๒ 9 S.A. 2557

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์) เรียน ผวก.

รฟ.สส.

๐๘.๑๐.๕๕
รฟ.สส.



(นายจิตกุล บุญยะกาญจน์)

รฟก.(ธส)

1 2 S.A. 2557

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติข้อ ๓.๑ - ๓.๔

ตามรายละเอียดที่ รฟ.สส. เสนอต่อไป



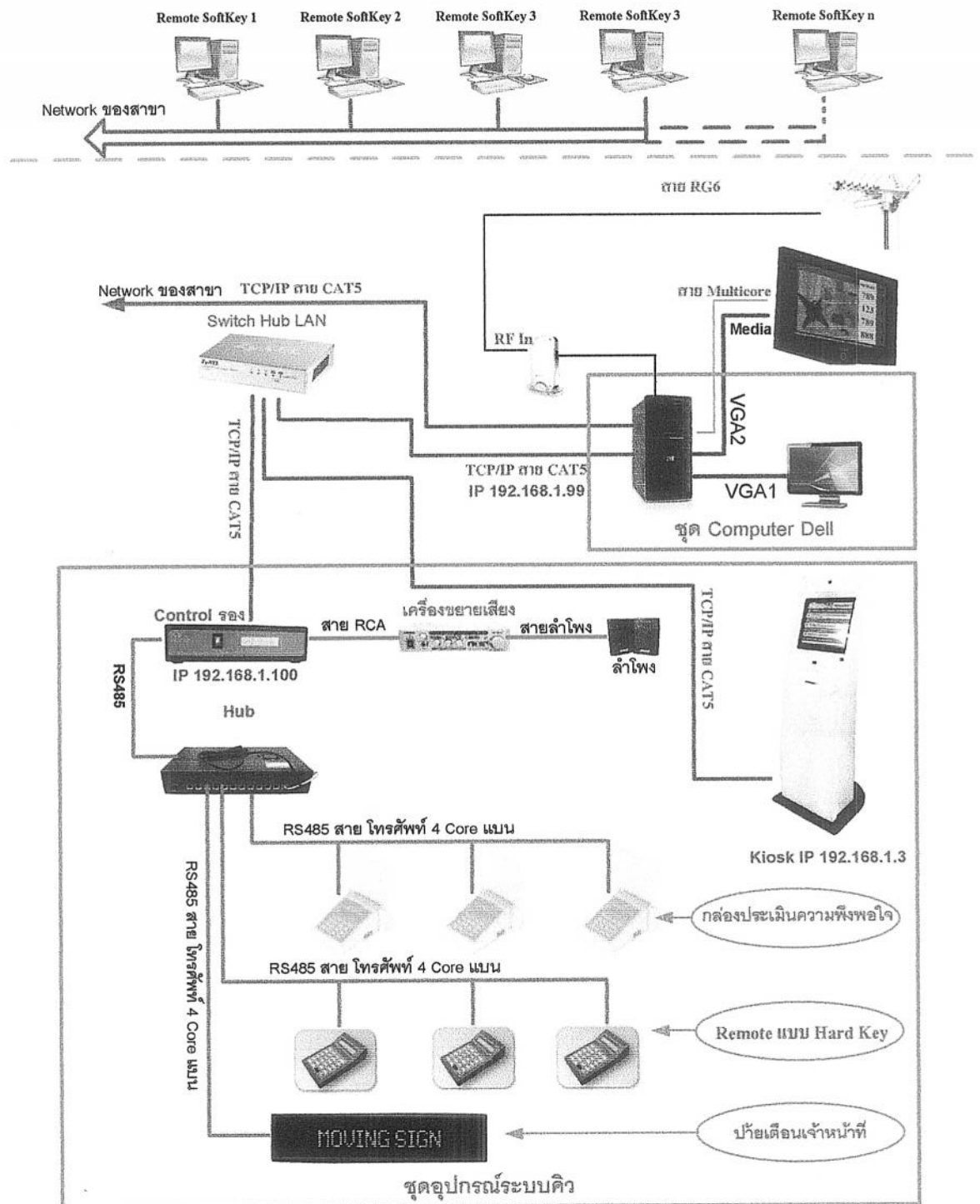
(นายจิตกุล บุญยะกาญจน์)

รฟก.(ธส)

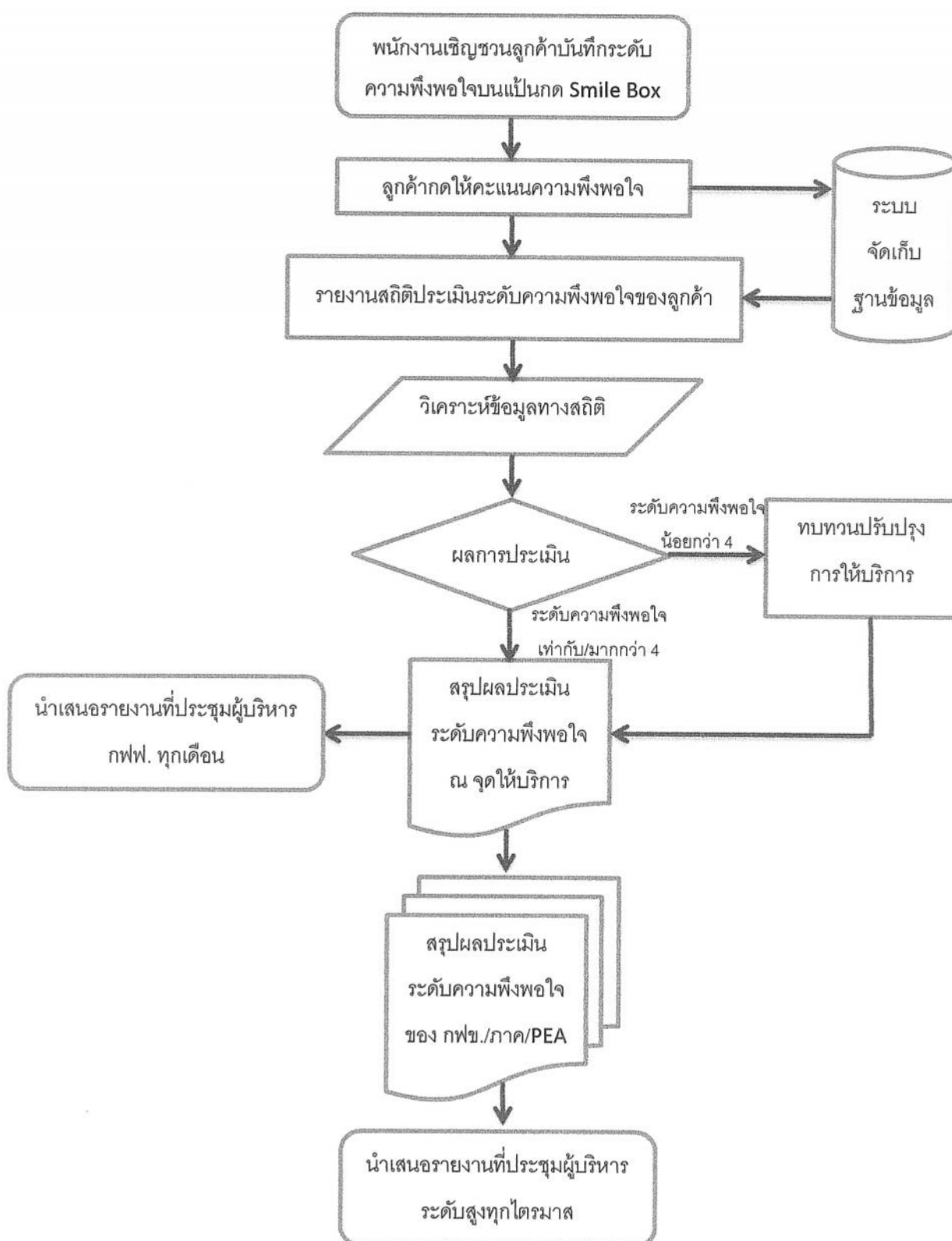
กระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า
ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box)
ณ จุดให้บริการของ PEA

1. การเชื่อมต่อระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจของ PEA

การเชื่อมต่อ ระบบคิวการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค



2. กระบวนการวิธีประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ณ จุดให้บริการ PEA



หมายเหตุ: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กฟฟ., กฟข., ฝวธ.(จ1-4)
 คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

2.1 การเชิญชวนให้ลูกค้าบันทึกระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box

ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทางธุรกรรมกับลูกค้า ระหว่างทำการกดเรียกคิวลูกค้ารายต่อไป พนักงานเคาน์เตอร์ จะต้องเชิญชวนลูกค้ากดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box ด้วยบทสนทนา ดังนี้

ขอบคุณครับ/ค่ะ

เชิญกดปุ่มแสดงความพึงพอใจในการให้บริการ
หากพึงพอใจมาก กรุณากดปุ่มพอใจมาก ครับ/ค่ะ

2.2 การบันทึกข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าบนระบบฐานข้อมูล

ระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box มีด้วยกัน 5 ระดับ ได้แก่

- พอใจมาก (Very Good)
- พอใจ (Good)
- ปานกลาง (Fair)
- ไม่พอใจ (Poor)
- ไม่พอใจมาก (Very Poor)

เมื่อลูกค้ากดระดับความพึงพอใจบนแป้นกด Smile Box แล้ว ข้อมูลจะถูกบันทึกจัดเก็บลงบนระบบฐานข้อมูลที่อยู่ส่วนกลางแบบอัตโนมัติ

2.3 การจัดทำรายงานสถิติประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ(Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าแบบแป้นกด (Smile box) ถูกออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการในแต่ละวัน ประกอบด้วย จำนวนผู้มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ Server และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพอใจการให้บริการแสดงผลเป็นรายงานประจำวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี ข้อมูลสามารถจัดทำเป็น file หรือ ส่งพิมพ์ ในรูปแบบของตาราง หรือ กราฟ และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม MS Office ได้ เช่น MS Word MS Excel อีกทั้งยังสามารถเลือกรายงานระดับชั้นข้อมูล กฟฟ. กฟข. และภาพรวมของทั้งหมดได้

สำหรับการเข้าดูรายงานให้ผู้บริหารหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายทำการเปิด Web Bower และเข้า <http://queue.pea.co.th/peareport/>

ทำการใส่ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน และทำการกดปุ่ม Login

*** ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่านให้ ผู้จัดการ กฟฟ. / หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แจ้งขอได้ที่ ฝสท. PEA สำนักงานใหญ่ ***

หมายเหตุ ในระยะเริ่มต้นไม่ต้องขอบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านเนื่องจากการใช้งานผ่านระบบ IDM พนักงานทุกคนสามารถเรียกดูรายงานได้ตามระดับชั้นสังกัดหน่วยงานตนเอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟภ. IDM

ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ชื่อปณิธิผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

☐ จดจำชื่อปณิธิผู้ใช้งานเสมอ

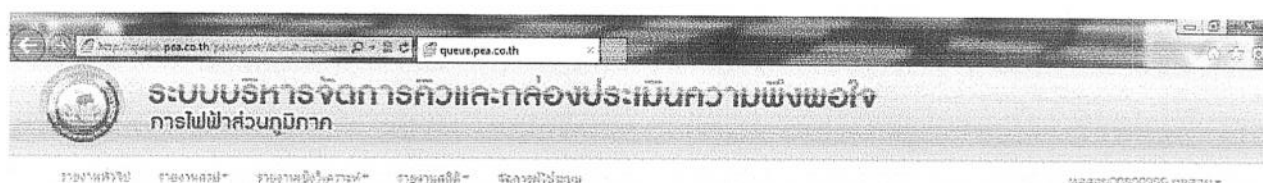
Login

[สร้างปณิธิผู้ใช้งาน IDM](#)
[ลงทะเบียนพนักงาน](#)
[ลืมรหัสผ่าน](#)

หมายเหตุ: ใช้ Username และ Password เดียวกัน Password ใช้ในการ Authenticate เข้าใช้งาน Internet

© All Right Reserved 2010 By Provincial Electricity Authority
Version :1.0.0.0

ภาพที่ 1 แสดงหน้าต่างการเข้า Login เข้าดูรายงาน



ภาพที่ 2 แสดงหน้ารายงาน

ประเภทรายงาน ประกอบด้วย

- รายงานทั่วไป
- รายงานสรุป
- รายงานเชิงวิเคราะห์
- รายงานสถิติ

การเรียกดูรายงานให้เลือกรายงานที่ต้องการ และทำการเลือกช่วงวันที่ และเลือกข้อมูลย่อยอื่นๆ และทำการกดปุ่มค้นหา

รายงานทั่วไป รายงานสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ รายงานสถิติ จัดการผู้เยี่ยมชม

รหัสระบบ00500559 รหัสสอน

รายงานแสดงความสัมพันธ์ของจำนวนผู้มาใช้บริการ กับจำนวนรายการที่ลูกค้ามารับบริการ ค้นหา:

สาขา : A011 กฟผ. เชียงใหม่

พนักงาน : เจริญผล

ปลอ่งบริการ : ก้อนหมะ

ประเภทการให้บริการ : ชำระค่าบริการ

เลือกทั้งหมด

วันที่ : 05/11/2013 ถึง 05/11/2013

[illegible]

ภาพที่ 3 แสดงตัวอย่างรายงานทั่วไป

รายงานสรุปรับบริการของแต่ละประเภทการให้บริการ ค้นหา:

สาขา: A011 กรุงเทพฯ

ประเภทการให้บริการ: ทั้งหมด ☒ ☐ ☐

วันที่ 05/11/2013 ถึง 06/11/2013

วันที่	รายการ	จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ	เวลาจริง	เวลาเฉลี่ย	เวลาบริการ	เวลาบริการเฉลี่ย
จุดให้บริการ						
05/11/2013	ชำระค่าบริการ	705	16:01:32	00:01:21	47:01:51	00:04:00
	รวมสาขา	705	16:01:32	00:01:21	47:01:51	00:04:00
	รวมสาขา	705	16:01:32	00:01:21	47:01:51	00:04:00

ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างรายงานสรุปการให้บริการ

รายงานทั่วไป รายงานสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ รายงานสถิติ จัดการผู้ใช้งาน

รหัสระบบ00600999 รหัสระบบ

รายงานวิเคราะห์การให้บริการ และปริมาณของลูกค้า ค้นหา:

สาขา: ทั้งหมด

เดือนปี 1: 11 2013

เดือนปี 2: 11 2013

ค้นหา

Export Excel

ช่วงเวลา	จุดบริการบ่อ		จุดบริการบริการ		จุดบริการซ่อมบริการ		เวลาผลาญการวิ่ง		เวลาจอด	
	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 1	เดือน 2
08.00 - 09.00	2594	2564	2560	2560	24	24	00.01.44	00.01.44	00.10.52	00.10.52
09.00 - 10.00	2524	2524	2502	2502	22	22	00.02.03	00.02.03	00.08.46	00.08.46
10.00 - 11.00	2208	2208	2186	2186	22	22	00.02.13	00.02.13	00.09.13	00.09.13
11.00 - 12.00	2035	2035	1986	1986	49	49	00.02.45	00.02.45	00.06.53	00.06.53
12.00 - 13.00	1799	1799	1771	1771	28	28	00.01.29	00.01.29	00.07.55	00.07.55
13.00 - 14.00	2098	2098	2051	2051	47	47	00.01.23	00.01.28	00.07.02	00.07.02
14.00 - 15.00	1899	1899	1742	1742	146	146	00.01.23	00.01.23	00.05.28	00.05.28
15.00 - 16.00	739	739	654	654	65	65	00.01.10	00.01.10	00.03.42	00.03.42
16.00 - 17.00	956	956	901	901	55	55	00.02.22	00.02.22	00.15.55	00.15.55
รวม	รวมการ									

ภาพที่ 5 แสดงตัวอย่างรายงานเชิงวิเคราะห์

รายงานทั่วไป รายงานสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ รายงานสถิติ จัดการผู้ใช้งาน

รหัสระบบ00600999 รหัสระบบ

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ค้นหา:

สาขา: ทั้งหมด

พนักงาน: ทั้งหมด สถานะ: เลือกทั้งหมด

วันที่: 05/11/2013 ถึง 05/11/2013

ค้นหา

Export Excel

ชื่อพนักงาน	จำนวน	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
สมชาย อนุรัตน์	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0
User 1	689	1	0	0	5	22	661	0.94	94
User 10	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0
User 11	55	0	0	0	0	0	55	0.00	0
User 12	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0
User 13	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0
User 2	581	0	0	1	4	5	570	0.99	99
User 3	954	0	1	1	24	108	532	0.96	96
User 4	1,008	2	0	0	7	12	987	0.96	96
User 5	462	1	0	0	2	5	454	0.95	95
User 6	429	2	0	0	1	1	425	0.95	95
User 7	81	0	0	0	0	0	81	0.00	0
User 8	4	0	0	0	0	0	4	0.00	0
User 9	7	0	0	0	0	0	7	0.00	0
AdminQ	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0
รวม	5,900	6	1	2	13	152	5,728	0.99	99

ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างรายงานทางสถิติ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ให้ ผจก.กฟฟ. หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการนำข้อมูลรายงานสถิติมาสรุปวิเคราะห์ ประเมินผลระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.5 การทบทวนปรับปรุงการให้บริการ

ในกรณีที่ผลประเมินระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4 ให้ ผจก.กฟฟ. ทำการทบทวนปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการ

2.6 การสรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำการสรุปรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

- รายงานระดับ กฟฟ. ให้ดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน รับผิดชอบโดย หพ.ที่เกี่ยวข้อง
- รายงานระดับ กฟข. ให้ดำเนินการเป็นประจำทุกไตรมาส รับผิดชอบโดย อก.ที่เกี่ยวข้อง
- รายงานระดับ ภาค ให้ดำเนินการเป็นประจำทุกไตรมาส รับผิดชอบโดย อก.ที่เกี่ยวข้อง
- รายงานระดับ PEA ให้ดำเนินการเป็นประจำทุกไตรมาส รับผิดชอบโดย คณะทำงานฯ

หมายเหตุ ปี 2558 PEA ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในระยะเบื้องต้น กำหนดให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมี รฟ.สส. เป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คำสั่ง PEA ที่ พ.ก) 117/2557 ลว. 17 ก.ย. 2557) ดำเนินการจัดทำรายงานระดับ PEA ไปก่อน จากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่ รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

2.7 การรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเสนอที่ประชุมผู้บริหาร

กำหนดให้ทุกหน่วยงาน จะต้องนำรายงานผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ดำเนินการตามข้อ 2.6 เสนอเข้าสู่วาระการประชุมผู้บริหารระดับ กฟฟ. กฟข. ภาค และ PEA โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก รฟ.สส./หัวหน้าคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ ถึง ผวธ.(ภ๑-๔) ผวบ.ทุกเขต กฟฟ.ทุกแห่ง
เลขที่ รฟ.สส. ๑๒๐ / ๒๕๕๘ วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘
เรื่อง ขอให้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมิน
ความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA
อ้างอิง อนุมัติ ผวก. ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มสรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน อผ.วธ.(ภ๑-๔) อผ.วบ.ทุกเขต ผวก.กฟฟ.ชั้น ๑ , ๒ , ๓

ตามอนุมัติที่อ้างถึงต่อท้ายบันทึกที่ รฟ.สส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗ เรื่องอนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป ซึ่งต้องมีการจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA ให้ผู้บริหารหน่วยรับทราบตามลำดับชั้น เป็นรายเดือน และรายไตรมาส และมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรนำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดให้สรุปรายงานฯ ตามฟอร์มรายละเอียดสิ่งที่ส่งมาด้วย
๒. กฟฟ.จุดบริการ มีการรายงานให้ ผวก.กฟฟ. ทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานแจ้งให้ ผวบ.กฟข. ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส
๓. ผวบ.กฟข. สรุปรายงานภาพรวมของ กฟข. แจ้งให้ ผวธ.(ภ) ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส
๔. ผวธ.(ภ) สรุปรายงานภาพรวมระดับภาค แจ้งให้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (รฟ.สส. เป็น หัวหน้าคณะทำงาน) ทราบเป็นประจำภายในวันที่ ๑๕ หลังสิ้นไตรมาส
- ๕ ให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA จัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรรายไตรมาส นำเสนอ ผวก.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฟ.สส.

หัวหน้าคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟฟ./เขต/ภาค

ประจำเดือน/ไตรมาส ปี

กฟฟ./เขต	จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก		
สาขา/กฟฟ./เขต							
รวม สาขา/กฟฟ./เขต/ภาค							

ปัญหา/อุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะ ต่อระบบบริการและกลองสำรวจความพึงพอใจ

- 1.....
- 2.....
- 3.....



คณะผู้จัดทำ

นายภูวนาถ	ธรรมเมธา	รก.กรท.(ก3)
น.ส.วิสาส์	ศุภชัยศิริเรือง	ชผ.สจ.กรท.(ก3)
น.ส.ธนาทิพย์	สุชนวิวรรณ	นรค.4 ผสจ.กรท.(ก3)

ที่มาและแนวคิด

- จากนโยบาย กฟผ. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นเลิศ (Service Excellence) และแผนปฏิบัติการของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ด้านลูกค้า แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า ผ่านการกดประเมินความพึงพอใจที่กล่อง Smile Box นำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจ, ความไม่พึงพอใจ, ข้อคิดเห็น, ความต้องการ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ กระบวนการทำงาน

ขั้นตอนการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน PEA และ PEA Shop

1. ลูกค้ากดบัตรคิว

หรือสแกนบาร์โค้ด



2. ลูกค้าชำระค่าบริการ



3. ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ



กล่องประเมินความพึงพอใจมี 5 ระดับ

- ระดับ 1 : ไม่พอใจมาก
- ระดับ 2 : ไม่พอใจ
- ระดับ 3 : ปานกลาง
- ระดับ 4 : พอใจ
- ระดับ 5 : พอใจมาก



สภาพปัญหาเดิม

รายงานทั่วไป ค้นหา:

สาขา :

พนักงาน : ช่องบริการ :

ประเภทการให้บริการ : สถานะ :

วันที่ : ถึง

ExportExcel

โปรแกรมเดิม

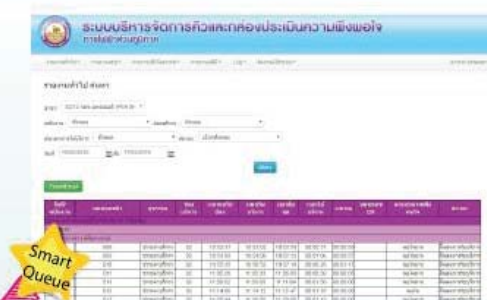
- แสดงรายงานการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย
- แสดง CA (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) เฉพาะรายที่สแกนบาร์โค้ด

ปัญหาที่พบ

- พนักงานต้องนำ CA ไปหาข้อมูลต่างๆ เอง เช่น เบอร์โทรศัพท์, ที่อยู่, พิกัด

วันที่/ พนักงาน	หมายเลขคิว	ธุรกรรม	ช่องบริการ	เวลารับบัตร	เวลาเริ่มบริการ	เวลาสิ้นสุด	เวลาให้บริการ	เวลารอ	หมายเลข CA	คะแนนความพึงพอใจ	สถานะ
G081 กฟภ.รังสิต											
27/1/2015											
157027 ปริญญาณ์ เกิดมีนิม											
	001	ชำระค่าบริการ	01	06:38:38	06:41:27	06:49:33	00:08:06	00:02:49		ไม่พอใจมาก	สิ้นสุดการรับบริการ
	002	ชำระค่าบริการ	01	06:41:22	06:49:38	06:52:54	00:03:16	00:08:16		พอใจมาก	สิ้นสุดการรับบริการ
	003	ชำระค่าบริการ	01	06:52:40	06:53:00	07:43:56	00:50:56	00:00:20			สิ้นสุดการรับบริการ
	012	ชำระค่าบริการ	01	07:39:53	07:44:02	07:44:05	00:00:03	00:04:09			สิ้นสุดการรับบริการ
	013	ชำระค่าบริการ	01	07:42:34	07:44:11	08:24:08	00:39:57	00:01:37	020001051332	พอใจมาก	สิ้นสุดการรับบริการ
	029	ชำระค่าบริการ	01	08:22:33	08:24:15	08:24:50	00:00:35	00:01:42			สิ้นสุดการรับบริการ
	030	ชำระค่าบริการ	01	08:23:01	08:24:56	08:31:06	00:06:10	00:01:55		พอใจมาก	สิ้นสุดการรับบริการ
	034	ชำระค่าบริการ	01	08:30:51	08:31:12	08:31:47	00:00:35	00:00:21	20001069418	พอใจ	สิ้นสุดการรับบริการ
	035	ชำระค่าบริการ	01	08:31:02	08:31:54	08:48:32	00:16:38	00:00:52	020000108916		สิ้นสุดการรับบริการ

สภาพปัญหาเดิม



โปรแกรม Customers' Smile Feedback

แสดงรายงานสรุปผลการให้บริการ
ทั้งจำนวนการกวดคิว และค่าเฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ

กดเพื่อออกรายงานเป็น
Excel ได้

สํานวน : เลือกแบบ > > > 2560 > > > >

Drag a column header and drop it here to group by that column

สาขา	จำนวนใบ (บาท)	จำนวนใบ(ฉบับ)	เฉลี่ยต่อเวลาการให้บริการ (นาที)	เฉลี่ยต่อเวลาการผลิตใบ (นาที)	เฉลี่ยต่อเวลาการชำระหนี้เงิน (นาที)	ไม่พบใบถูก	ไม่พบใบ	ผ่านงาน	พาส	พอรับงาน	กดผิดวัน	ไม่พบเงิน	%การกดผิดเงิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	สถานะคิว Queue	สถานะการชำระเงิน
กลุ่มนครปฐม	14410	22,626	10.87	08.49	01.38	4	0	2	374	3,757	4,138	10,272	28.72	4.90	98.09	05/06/2560	07/06/2560
กลุ่มนครปฐม (โกลด์ นครปฐม)	10045	14,808	04.02	02.18	01.45	2	2	1	21	5,589	5,616	4,429	55.91	4.99	99.86	04/06/2560	07/06/2560
รวม	24455	37,434	07.15	05.33	01.81	6	2	4	395	9,346	9,754	14,701	39.89	4.96	99.11		
กลุ่มสมุทรสาคร	4241	4,041	02.40	01.47	00.53	9	7	32	483	3,217	3,750	491	88.42	4.84	96.77	05/06/2560	07/06/2560
กลุ่มสมุทรสาคร (โรบินสัน สมุทรสาคร)	6638	4,204	01.15	00.36	00.39	0	0	4	20	6,403	6,512	126	98.10	4.98	99.67	04/06/2560	07/06/2560
รวม	10879	8,245	01.57	01.11	00.46	9	7	36	504	9,626	10,262	617	94.33	4.93	98.61		
กลุ่มกาญจนบุรี	8271	12,015	05.12	02.17	01.55	19	5	23	452	5,100	5,609	2,662	67.82	4.89	97.83	02/06/2560	07/06/2560
กลุ่มกาญจนบุรี (โรบินสัน กาญจนบุรี)	6028	8,827	03.41	02.17	02.17	11	8	18	291	1,908	2,236	3,792	37.09	4.82	96.47	05/06/2560	07/06/2560
รวม	14299	20,842	08.56	01.50	02.08	30	13	41	743	7,008	7,845	6,454	54.86	4.87	97.44		
กลุ่มสมุทรสาคร	9131	11,295	04.10	02.18	01.52	7	2	2	1,683	6,480	8,174	957	89.52	4.79	95.79	05/06/2560	07/06/2560
กลุ่มสมุทรสาคร (โรบินสัน ราชวณิช)	11153	16,143	03.22	02.05	01.17	19	4	19	525	9,945	10,582	571	94.88	4.93	98.04	05/06/2560	07/06/2560
รวม	20284	27,438	03.66	02.11	01.34	26	6	21	2,378	16,425	18,756	1,528	92.47	4.87	97.40		

แสดงรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ทั้งจำนวนผู้ประเมินแต่ละระดับความพึงพอใจ เปอร์เซ็นต์การกตประเมิน
และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

โปรแกรม Customers' Smile Feedback

– แสดงรายละเอียดการให้บริการผ่านคิว

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล(ฉบับ)	เฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาการรับชำระเงิน (นาที)
กฟจ.นครปฐม (โลตัส นครปฐม)	10045	14,808	04:03	02:18	01:45

วันที่	ช่องบริการ	ผู้ให้บริการ	เลขคิว	เวลาคัดคิว	เวลาเริ่มรับบริการ	เวลาสิ้นสุดให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด	ระดับความพึงพอใจ
01/01/2560	2	ศรประภา ทองสุข	031	11:43:48	11:43:54	11:44:38	00:50	5
01/01/2560	2	ศรประภา ทองสุข	032	11:44:06	11:44:44	11:45:32	01:26	5
01/01/2560	2	ศรประภา ทองสุข	033	11:45:44	11:45:50	11:53:52	08:08	5

โปรแกรม Customers' Smile Feedback

– แสดงรายละเอียดเวลาการให้บริการเฉลี่ย

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล(ฉบับ)	เฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาการรับชำระเงิน (นาที)
กฟจ.นครปฐม (โลตัส นครปฐม)	10045	14,808	04:03	02:18	01:45

ผู้ให้บริการ	เฉลี่ยระยะเวลาให้บริการ (นาที)																
	วันที่ 01	วันที่ 02	วันที่ 03	วันที่ 04	วันที่ 05	วันที่ 06	วันที่ 07	วันที่ 08	วันที่ 09	วันที่ 10	วันที่ 11	วันที่ 12	วันที่ 13	วันที่ 14	วันที่ 15	วันที่ 16	วันที่ 17
จันทนา จิตตฮาโพ		02:55				04:43			05:38								04:31
ธงชัย มั่นสุขผล	04:01				03:48												07:19
ภาณี ปิ่นเวหา		03:32					02:03			03:26					04:40		
ศรประภา ทองสุข	03:37			03:35				06:02		01:29	02:43			05:41			
นรีชา ฤกษ์			02:20									04:47	04:45				
นงรัตน์ คงมั่น			02:38	03:21	03:31	03:05	04:18	02:11	06:14	02:02	03:09	02:42	04:09	03:28	01:35	05:15	07:42
เฉลี่ยรวม	03:51	03:12	02:30	03:28	03:39	04:00	02:50	03:18	05:49	01:48	02:54	03:27	04:25	04:11	02:58	05:54	05:33

ผู้ให้บริการ	10.00-10.59 น.					11.00-11.59 น.				
	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลาการเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลาการเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย
จันทนา จิตตฮาโพ	26	52	04:37	03:09	02:34	13	5	02:57	00:25	02:55
ภาณี ปิ่นเวหา	11		04:14	02:27		23		02:17	00:46	
เฉลี่ยรวม	37	52	04:30	02:56	02:34	36	5	02:32	00:38	02:55

โปรแกรม Customers' Smile Feedback

– แสดงรายละเอียดเวลารอเรียกคิวเฉลี่ย

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล(ฉบับ)	เฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาเรียกคิว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาการรับชำระเงิน (นาที)
กฟจ.นครปฐม (โลตัส นครปฐม)	10045	14,808	04:03	02:18	01:45

ผู้ให้บริการ	เฉลี่ยระยะเวลาเรียกคิว (นาที)																
	วันที่ 01	วันที่ 02	วันที่ 03	วันที่ 04	วันที่ 05	วันที่ 06	วันที่ 07	วันที่ 08	วันที่ 09	วันที่ 10	วันที่ 11	วันที่ 12	วันที่ 13	วันที่ 14	วันที่ 15	วันที่ 16	วันที่ 17
เจ้าหน้าที่ จัดคิว		01:05				02:41			03:48								01:51
ธงชัย มั่นสุขผล	01:39				01:58												01:45
ภาณุณี ปิ่นเวหา		01:09					00:39			00:06					00:13		
ศรประภา ทองสุข	00:24			02:29				00:40		00:28	00:44			00:09			
นันทา กฤษกร			01:00									00:24	00:53				
นงรัตน์ คงเม่น			01:32	02:11	02:04	01:05	01:03	00:45	02:01	00:39	00:27	01:03	01:04	00:25	00:30	02:02	01:24
เฉลี่ยรวม	01:07	01:07	01:17	02:21	02:01	01:59	00:47	00:44	03:15	00:32	00:36	00:49	00:59	00:20	00:22	01:57	01:42

ผู้ให้บริการ	10.00-10.59 น.					11.00-11.59 น.				
	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลารอเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลารอเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ จัดคิว	26	52	04:37	03:09	02:34	13	5	02:57	00:25	02:55
ภาณุณี ปิ่นเวหา	11		04:14	02:27		23		02:17	00:46	
เฉลี่ยรวม	37	52	04:30	02:56	02:34	36	5	02:32	00:38	02:55

โปรแกรม Customers' Smile Feedback

– แสดงรายละเอียดเวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล(ฉบับ)	เฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาเรียกคิว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาการรับชำระเงิน (นาที)
กฟจ.นครปฐม (โลตัส นครปฐม)	10045	14,808	04:03	02:18	01:45

ผู้ให้บริการ	เฉลี่ยระยะเวลาการรับชำระเงิน (นาที)																
	วันที่ 01	วันที่ 02	วันที่ 03	วันที่ 04	วันที่ 05	วันที่ 06	วันที่ 07	วันที่ 08	วันที่ 09	วันที่ 10	วันที่ 11	วันที่ 12	วันที่ 13	วันที่ 14	วันที่ 15	วันที่ 16	วันที่ 17
เจ้าหน้าที่ จัดคิว		09:24				03:30			05:13								04:18
ธงชัย มั่นสุขผล	15:10				04:44												12:00
ภาณุณี ปิ่นเวหา		00:00					01:48			01:01					00:00		
ศรประภา ทองสุข	00:00			01:06				13:32		00:00	00:00			00:00			
นันทา กฤษกร			02:03									06:54	06:40				
นงรัตน์ คงเม่น			04:24	03:27	11:17	01:20:12	07:49	03:07	05:45	02:15	04:26	04:33	49:22	03:42	01:24	06:27	16:08
เฉลี่ยรวม	15:10	09:24	03:42	03:13	09:25	01:03:31	03:54	05:46	05:21	02:13	04:26	05:21	42:53	03:42	01:24	08:32	09:25

ผู้ให้บริการ	10.00-10.59 น.					11.00-11.59 น.				
	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลารอเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล (ฉบับ)	เวลาการให้บริการเฉลี่ย	เวลารอเรียกคิวเฉลี่ย	เวลาการรับชำระเงินเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ จัดคิว	26	52	04:37	03:09	02:34	13	5	02:57	00:25	02:55
ภาณุณี ปิ่นเวหา	11		04:14	02:27		23		02:17	00:46	
เฉลี่ยรวม	37	52	04:30	02:56	02:34	36	5	02:32	00:38	02:55

โปรแกรม Customers' Smile Feedback

– แสดงรายละเอียดตามระดับความพึงพอใจ

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนบิล(ฉบับ)	เฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ (นาท)	เฉลี่ยระยะเวลาเรียกคิว (นาท)	เฉลี่ยระยะเวลาการชำระเงิน (นาท)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
กฟลงนครปฐม (โลตัส นครปฐม)	10045	14,808	04:03	02:18	01:45	2	3	1	21	5,589

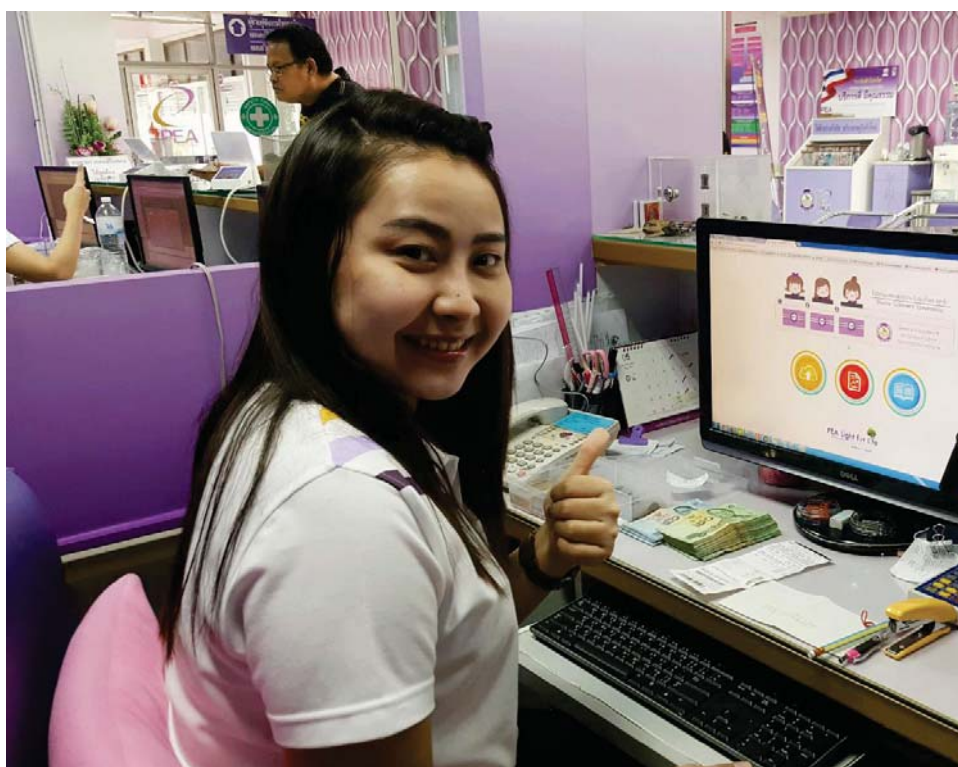
วันที่	ช่องบริการ	ผู้ให้บริการ	เลขคิว	เวลากดคิว	เวลาเริ่มรับบริการ	เวลาเริ่มชำระเงิน	เวลาสิ้นสุดให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด	ธุรกรรม	บิลเดือน	CRSG	หมายเลข CA	ชื่อ	ที่อยู่	เบอร์โทร	พิกัด
10/01/2560	2	9006371	001	09:49:42	09:50:43	09:51:09	09:51:41	01:59	ค่าไฟฟ้า	12/2016	101101	020020191031	นาย ฤกษ์เจิด ใจราช	73 ถนนนครปฐม อ.เมือง นครปฐม	66972525478	13.82839382 100.04850253
10/01/2560	3	501321	023	10:57:22	10:57:29		10:57:55	00:33								
10/01/2560	3	501321	116	13:26:47	13:26:58		13:28:31	01:44								

แสดงข้อมูลพนักงานผู้ให้บริการ

แสดงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ
ได้แก่ ชื่อ,ที่อยู่,เบอร์โทรศัพท์,พิกัดการใช้ไฟ



หลังการใช้โปรแกรม Customers' Smile Feedback



การเข้าใช้โปรแกรม



ภาค 1

กฟน.1 <http://172.25.1.23/smartq/?area=A>
 กฟน.2 <http://172.25.1.23/smartq/?area=B>
 กฟน.3 <http://172.25.1.23/smartq/?area=C>

ภาค 2

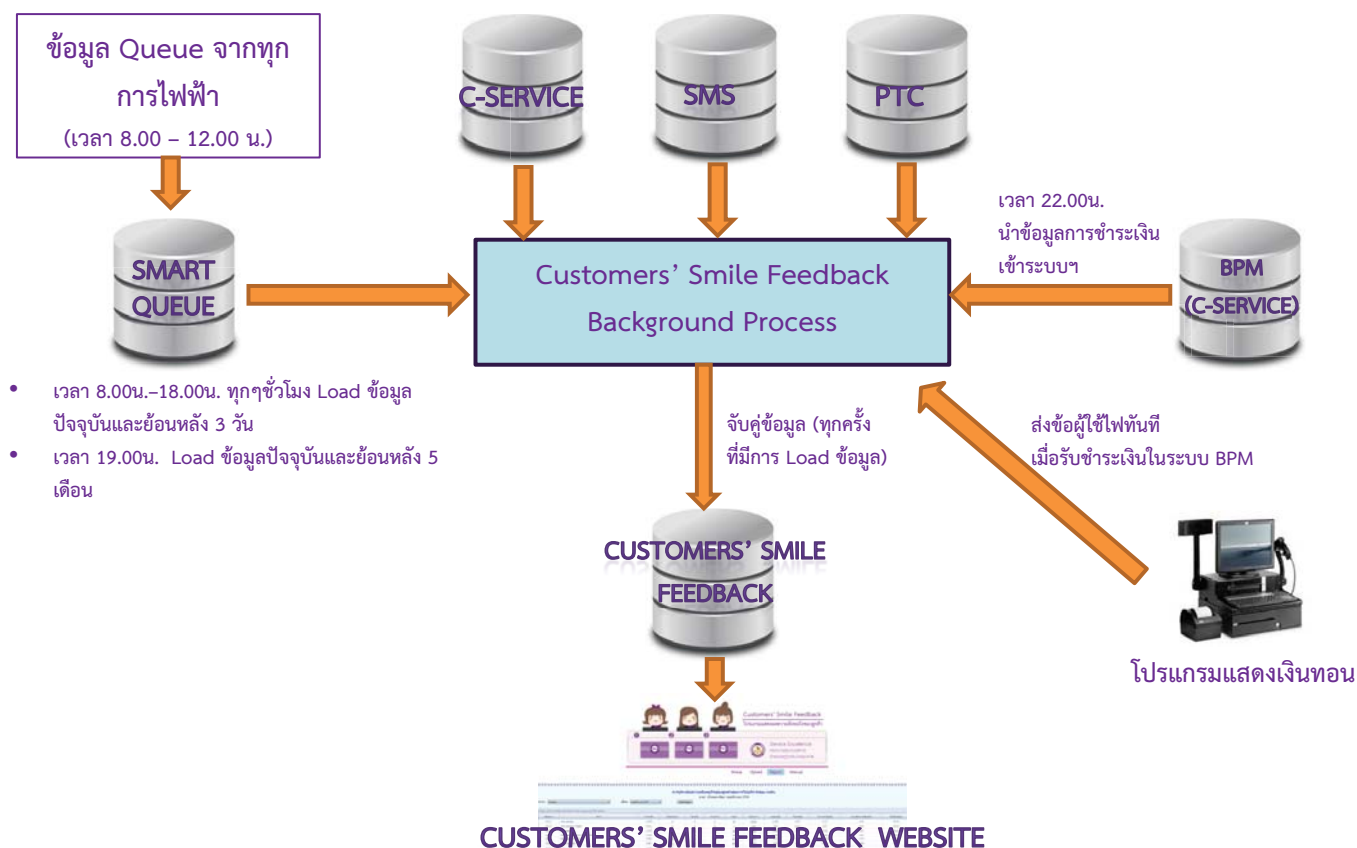
กฟฉ.1 <http://172.25.1.23/smartq/?area=D>
 กฟฉ.2 <http://172.25.1.23/smartq/?area=E>
 กฟฉ.3 <http://172.25.1.23/smartq/?area=F>

ภาค 3

กฟภ.1 <http://172.25.1.23/smartq/?area=G>
 กฟภ.2 <http://172.25.1.23/smartq/?area=H>
 กฟภ.3 <http://172.25.1.23/smartq/?area=I>

ภาค 4

กฟต.1 <http://172.25.1.23/smartq/?area=J>
 กฟต.2 <http://172.25.1.23/smartq/?area=K>
 กฟต.3 <http://172.25.1.23/smartq/?area=L>



ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลลูกค้าลง 90%

เช่น เดิมต้องใช้ระยะเวลาค้นหาข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ต่อ 1 ราย ประมาณ 20 นาที เมื่อใช้โปรแกรมจะใช้เวลาในการค้นหาประมาณ 2 นาที

2. สามารถแสดงชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของลูกค้าได้ทันที สะดวกในการโทรติดต่อ

3. สามารถระบุพิกัดสถานที่ใช้ไฟได้ และแสดงมุมมองแบบเห็นภาพจริง (Street View)

4. สามารถแสดงจำนวนผู้กดประเมิน ,จำนวนผู้กดคิดทั้งหมด และหาเปอร์เซ็นต์ของผู้กดประเมิน หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตามเกณฑ์วัดได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

5. สามารถประเมินการให้บริการของพนักงานได้

โดยระบุได้ว่าใครเป็นผู้ให้บริการช่วงเวลาไหน และลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจอย่างไร

6. สามารถบอกเวลาการรอคอย เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ หรือวางแผนการดำเนินงานต่อไป

7. สามารถวิเคราะห์เบื้องต้นถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

8. เมื่อพนักงานสามารถนำผลความพึงพอใจ ไปติดตามสอบถามลูกค้า เพื่อรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และนำมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ตอบสนองแนวทางการดำเนินงานของ กฟพ. โปร่งใส 2.0
(อ้างอิงจาก “ตัวอย่างแนวปฏิบัติ กฟพ.โปร่งใสV2”)

มิตที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต สำหรับระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)			
มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	รายละเอียด	วันที่
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดที่ 4 (กฟพ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟผ.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟพ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน - ผู้ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของผู้ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 มี: ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) - ข้อมูลให้เปิดเผยเกี่ยวกับและรวมผล - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟพ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟผ. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกค้า ทั้งเขต (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกค้าของ กฟพ./ส.อ.งาน/ส.อ.ก.อื่นๆ ที่ให้บริการ หรือ ติดต่อบริการลูกค้า/หน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน คู่มือการประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายแรงดันค่า, ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าราย และอื่นๆ ประเมินผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่ใช้เคาน์เตอร์อัตโนมัติ ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01.02)	ทุก 6

- ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน คู่มือการประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14)

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ตอบสนองแนวทางการดำเนินงานของ GECC (อ้างอิงจาก “แบบตรวจ GECC ปี 60”)

๒. ระบบจุดให้บริการ			
หัวข้อ	แนวทางดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ 11.1 มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	-มีระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านการกดปุ่ม Smile Box บริเวณเคาน์เตอร์และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้โปรแกรม customers' Smile Feedback	

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ตอบสนองแนวทางการดำเนินงานของ GECC (อ้างอิงจาก “แบบตรวจ GECC ปี 60”)

๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	ผ่าน ☒ (๕) ไม่ผ่าน ☐	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	-
๑๕. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	ผ่าน ☒ (๕) ไม่ผ่าน ☐	๑๕.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	-

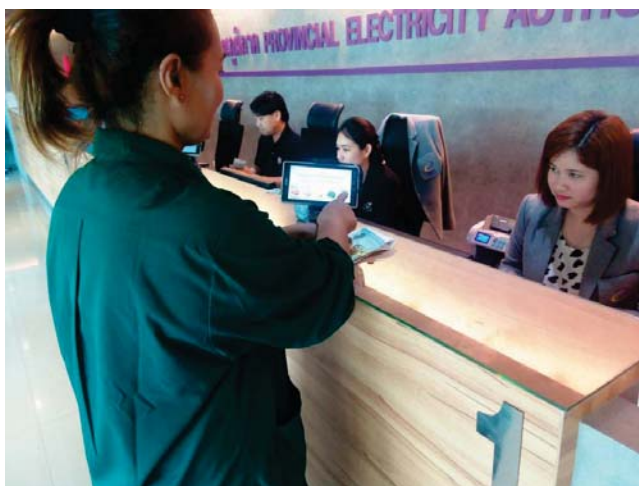
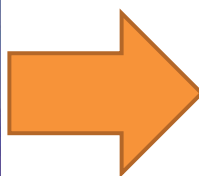
ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

1. เพื่อให้โปรแกรมสามารถจับคู่ค้นหา CA ลูกค้าได้ ต้องชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ ต้อง Login เข้าระบบ BPM และระบบคิวเป็น User-ID เดียวกันทุกครั้ง
2. ต้องตรวจสอบเวลาบนเครื่อง Server ของระบบ Smart Queue ให้ตรงกับเวลามาตรฐาน โดยให้ Join Domain

รวมนวัตกรรม Customers' Smile Feedback & Smart Display



นำทั้ง 3 จอบริการผู้ใช้ไฟแบบ Touch Screen ผ่านโปรแกรมแสดงผลตอบรับ
อัจฉริยะ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้าง
ความพึงพอใจผู้ใช้ไฟ



อื่น ๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2560

1.	นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2.	นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4.	นางพนอน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5.	นางดาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6.	นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7.	น.ส.พัชรณิ	เย็นมั่นคง	อก.สอ.
8.	นายอารมณ	สิงห์เงิน	อก.บษ.(ก2)
9.	นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10.	นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11.	น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รก.บท.
12.	นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13.	นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)