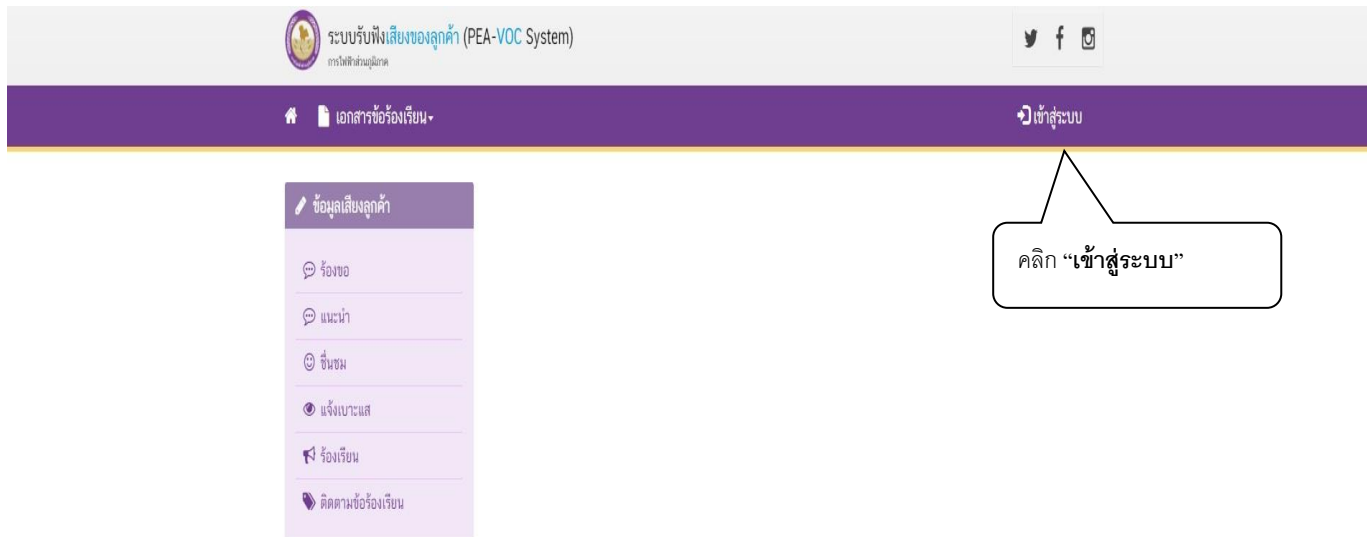


1. การ Log in เข้าใช้งานระบบ

- 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 รหัสผ่านในการเข้าใช้เครื่องคอมและกดปุ่ม

Login

2. เข้าใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม ดังรูปที่ 3

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

เอกสารข้อร้องเรียน รายงานตั้งค่า

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ค้นหา Clear

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
2	I-61000001	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	19/04/2561 15:59:45
		รอตการ	09/04/2561 14:42:14

รูปที่ 3

จากรูปที่ 3 เลือกการใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม “สร้างความต้องการ/คาดหวัง” ดังรูปที่ 4

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

เอกสารข้อร้องเรียน รายงานตั้งค่า

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ค้นหา Clear

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า

พื้นที่ที่มีประเด็นเสียง

สายงาน * : --- โปรดเลือกสายงาน ---

ฝ่าย/เขต * : --- โปรดเลือกสายงานก่อน ---

กอง/การไฟฟ้า : --- โปรดเลือกสายงานก่อน ---

ข้อมูลเสียง

ช่องทางรับฟังเสียง * : --- เลือกช่องทางรับฟังเสียง ---

กลไก * : --- โปรดเลือกช่องทางรับฟังเสียงก่อน ---

CA : หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

ชื่อลูกค้า : ชื่อลูกค้า

กลุ่มลูกค้า * : --- เลือกกลุ่มลูกค้า ---

พื้นที่จ่ายไฟ * : --- เลือกพื้นที่จ่ายไฟ ---

วันที่ได้รับข้อมูล * : วันที่ได้รับข้อมูล

ประเด็นเสียง * : คุณภาพไฟฟ้า

หัวข้อเสียง * : ไฟไม่ดับ

๒๒ รายงาน VOC-60-001
รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
(ตามพื้นที่จ่ายไฟ)

๒๒ รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า
(สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

๒๒ รายงานแยกตามพื้นที่จ่ายไฟ
(สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

ตั้งค่า

ปีของฐานข้อมูล

ประเภท VOC * :

รายละเอียดเสียง * :

ประเภทสารสนเทศ :

ผลิตภัณฑ์

ระบุรายละเอียดเสียง

ถ้าเป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร *

ชอบ

ถ้าไม่เป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร *

ไม่ชอบ

ความคาดหวัง

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 4

จากรูปที่ 4 เลือกการใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม “สร้างความต้องการ/คาดหวัง” หน้าจอการทำงานประกอบด้วยส่วนข้อมูลสำคัญในการกรอกดังนี้

- พื้นที่ที่มีประเด็นเสียง ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญในการกรอกข้อมูลดังนี้
 - เลือก **สายงาน** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง
 - เลือก **ฝ่าย/เขต** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง
 - เลือก **กอง/การไฟฟ้า** หัวข้อนี้ไม่เป็น requiredfield จึงไม่จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง
- ข้อมูลเสียง** ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญในการกรอกข้อมูลดังนี้
 - เลือก **ช่องทางการรับฟังเสียง** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้
 - การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
 - การรับข้อมูลทางเอกสาร
 - การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์
 - การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
 - การสำรวจข้อมูลลูกค้า
 - เลือก **กลไก** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้
 - ในกรณีเลือกช่องทางการรับฟังเสียงหัวข้อ “การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์” ข้อมูลกลไกจะแสดงอัตโนมัติประกอบด้วย
 - โทรศัพท์สำนักงาน
 - ในกรณีเลือกช่องทางการรับฟังเสียงหัวข้อ “การรับข้อมูลทางเอกสาร” ข้อมูลกลไกจะแสดงอัตโนมัติประกอบด้วย
 - เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร

- 2.2.2.2 ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
- 2.2.3 ในกรณีเลือกช่องทางการรับฟังเสียงหัวข้อ “การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์” ข้อมูลกลไกจะแสดงอัตโนมัติประกอบด้วย
 - 2.2.3.1 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, IG, YouTube, เป็นต้น
 - 2.2.3.2 สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- 2.2.4 ในกรณีเลือกช่องทางการรับฟังเสียงหัวข้อ “การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์” ข้อมูลกลไกจะแสดงอัตโนมัติประกอบด้วย
 - 2.2.4.1 ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
 - 2.2.4.2 การสานเสวนา
- 2.2.5 ในกรณีเลือกช่องทางการรับฟังเสียงหัวข้อ “การสำรวจข้อมูลลูกค้า” ข้อมูลกลไกจะแสดงอัตโนมัติประกอบด้วย
 - 2.2.5.1 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - 2.2.5.2 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
 - 2.2.5.3 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน
- *** การเลือก “กลไก” จะอ้างอิงกับข้อมูลช่องทางการรับฟังเสียงเพราะ กลไกเป็นชุดข้อมูลของช่องทางการรับฟังเสียง
- 2.3 เลือก CA หัวข้อนี้เป็น requiredfield ในการสร้างข้อมูล User ผู้ใช้งานจะกรอกข้อมูลหรือไม่กรอกข้อมูลในการสร้างก็ได้
- 2.4 เลือก ชื่อลูกค้า หัวข้อนี้เป็น requiredfield ในการสร้างข้อมูล User ผู้ใช้งานจะกรอกข้อมูลหรือไม่กรอกข้อมูลในการสร้างก็ได้
- 2.5 เลือก กลุ่มลูกค้า หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้
 - 2.5.1 บ้านที่อยู่อาศัย
 - 2.5.2 พาณิชยกรรม
 - 2.5.3 อุตสาหกรรม
 - 2.5.4 อื่นๆ
 - 2.5.5 ไม่สามารถระบุได้
- 2.6 เลือก พื้นที่จ่ายไฟ หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้
 - 2.6.1 อุตสาหกรรม
 - 2.6.2 เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ
 - 2.6.3 เทศบาลเมือง

2.6.4 เทศบาลตำบล

2.6.5 ชนบท

2.6.6 ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ

2.7 เลือก **วันที่ได้รับข้อมูล** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง

2.8 เลือก **ประเด็นเสียง** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้งประกอบด้วยชุดข้อมูลดังนี้

2.8.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.8.2 ราคา

2.8.3 มาตรฐาน/ความปลอดภัย

2.8.4 การชดเชยค่าเสียหาย

2.8.5 การมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่างๆ

2.8.6 การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

2.8.7 การชำระค่าไฟฟ้า

2.8.8 การดับไฟตามแผนงาน

2.8.9 การปรับปรุง/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

2.8.10 การแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

2.8.11 การงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์

2.8.12 การจัดการข้อร้องเรียน

2.8.13 ช่องทางการสนับสนุนลูกค้า

2.8.14 การแนะนำ/ให้คำปรึกษาลูกค้า

2.8.15 พฤติกรรมพนักงาน

2.8.16 สำนักงาน

2.8.17 บริการธุรกิจเสริม

2.8.18 ความโปร่งใส/เป็นธรรม/หลักธรรมาภิบาล

2.8.19 ความรับผิดชอบต่อสังคม

2.8.20 อื่นๆ

2.9 เลือก **หัวข้อเสียง** หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้งประกอบด้วยชุดข้อมูลดังนี้

2.9.1 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “คุณภาพไฟฟ้า” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ไฟไม่ดับ
ไฟไม่ตก
ไฟไม่กระพริบ
ไฟไม่รัว
ไฟไม่เกิน
ไฟฟ้าไม่ลัดวงจร
เพิ่มความเร็วในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง คุณภาพไฟฟ้า
มีคุณภาพไฟฟ้าที่ดี เช่น ความถี่ที่ ฮาร์โมนิกอยู่ในระดับมาตรฐาน เป็นต้น
รับประกันคุณภาพไฟฟ้า
อื่นๆ

2.9.2 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “ราคา” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ราคาเหมาะสม
มีส่วนลดค่าไฟเพื่อแข่งขันกับ SPP ได้

2.9.3 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “มาตรฐาน/ความปลอดภัย” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย
แก้ปัญหาเสาเอน/สายไฟฟ้าหย่อนยาน เพื่อป้องกันอันตรายต่อผู้ใช้ไฟ
ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
ความเรียบร้อยของการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า
ตัดกิ่งไม้ด้วยความระมัดระวังไม่ให้โดนสายอื่น ๆ และเก็บกิ่งไม้ให้เรียบร้อย
ขออนุญาตก่อนตัดต้นไม้ในพื้นที่ผู้ใช้ไฟ
อื่นๆ

2.9.4 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การชดเชยค่าเสียหาย” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ตรวจสอบและรับผิดชอบปัญหาเครื่องใช้ไฟฟ้าชำรุด อันเกิดจากไฟฟ้าขัดข้อง
มีการชดเชยค่าเสียหายจากการจ่ายไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน
อื่นๆ

2.9.5 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่างๆ”

หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่
ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการทันเวลาและเป็นไปตามมาตรฐาน
เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์
ติดตั้งแล้วเสร็จและสามารถใช้ไฟได้ตามเวลาที่แจ้งไว้
อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการขอใช้บริการ
การขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต
การดำเนินงานก่อสร้างรูกำลังที่ดินเอกชนหรือบุคคล
เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการขยายเขต
ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร
วางแผนความมั่นคงด้านระบบไฟฟ้าให้สัมพันธ์กับความต้องการใช้ไฟฟ้าในอนาคต
ศึกษาการเชื่อมโยงระบบไฟฟ้ารองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
แจ้งกำหนดการที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า หรือการดำเนินการติดตั้ง/รื้อถอน/สับเปลี่ยนมิเตอร์
แจ้งค่าขยายเขตผ่าน Mobile Application
อื่นๆ

2.9.6 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

การจดหน่วยตรงเวลา
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้อง ตรงเวลา
ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าถูกต้อง ตรงเวลา
ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จ ครบถ้วน/เข้าใจง่าย
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า และ/หรือการติดต่อสื่อสารหลากหลาย
การขอคืนเงินที่ชำระเกินเร็ว
อื่นๆ

2.9.7 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การชำระค่าไฟฟ้า” หัวข้อเสียงจะแสดง

ข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ความสะดวกของช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า
การชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิต ATM, Internet, Mobile Application และช่องทางการชำระเงินออนไลน์อื่น ๆ ที่มีความปลอดภัยสูง
การชำระเงินให้ผ่าน Application ของธนาคารได้โดยตรง
การชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านบัตรเครดิตที่สำนักงาน
ปรับปรุงการปิดเคสต่างการทอนเงิน หรือยกยอดไปเดือนถัดไป
วันครบกำหนดชำระเหมาะสม
ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า
อื่นๆ

2.9.8 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การดับไฟตามแผนงาน” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

แจ้งแผนการดับไฟเพื่อการปรับปรุง ก่อสร้าง ระบบจำหน่าย รวมถึงแผนการจ่ายไฟของ กฟภ. จ่ายไฟคืน หลังดับไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา
ช่องทางการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพียงพอ เหมาะสม
แจ้งดับไฟล่วงหน้าผ่านช่องทางสื่อสารของชุมชน เช่น เสียงตามสาย รถกระจายเสียง และวิทยุชุมชน
อื่นๆ

2.9.9 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การปรับปรุง/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

มีมาตรการในการตรวจสอบ ระบบไฟฟ้า เพื่อป้องกันไฟฟ้าดับ
บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง
กำหนดวาระการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงอยู่เสมอ
การตรวจสอบระบบไฟฟ้า Patrolling ก่อนฤดูกาลที่มีไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง
ติดตั้ง Live Part Cover
เปลี่ยนสายระบบ 22 เควี. จากสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวน
เพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อแก้ปัญหาไฟตก/ไฟดับ
มีแผนปรับปรุงเพื่อป้องกันไฟตก
ปรับปรุงระบบส่งให้เป็น Loop สมบูรณ์ในเมืองใหญ่
หาแนวทางปรับปรุงพัฒนาคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว
ปรับปรุงไม้แป้นมิเตอร์ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ปลอดภัย

2.9.10 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง” หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
ความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง
มีระบบไฟฟ้าสำรอง สามารถจ่ายไฟทดแทนในกรณีไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว
มีมาตรการบรรเทาความเสียหายจากไฟฟ้าดับ
แผนรองรับกรณีเกิดลมพายุ /ไฟดับ
ใช้อุปกรณ์เครื่องมือยานพาหนะที่ได้มาตรฐานทันสมัยปลอดภัยรวมถึง PPE ในการปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟฟ้า
ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ
แจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องด้วยภาพผ่าน Social Network
ปรับปรุงช่องทางแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง/โทรศัพท์สำนักงาน ให้ติดต่อได้สะดวก และมีเจ้าหน้าที่คอยรับสายตลอด 24 ชม.
การสื่อสารระหว่างเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
ประมาณการระยะเวลาการจ่ายไฟคืนเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
อื่นๆ

2.9.11 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ไม่ถูกงดจ่ายไฟ
มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ
ความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ
อื่นๆ

2.9.12 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การจัดการข้อร้องเรียน” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ช่องทางการร้องเรียน สะดวก เพียงพอ เหมาะสม
ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนทันท่วงที
ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข/บรรเทา
ตอบสนองข้อเสนอแนะอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในอนาคต

2.9.13 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “ช่องทางการสนับสนุนลูกค้า” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

Call Center ติดต่อสะดวก/มีประสิทธิภาพ
โทรศัพท์สำนักงาน PEA ติดต่อง่าย
Web Site PEA ข้อมูลทันสมัย
Web Site PEA สืบค้นง่าย
Web Site PEA ไม่ขัดข้อง
ความชัดเจน ครบถ้วน ของรายละเอียดใน Website
เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและข่าวสารอื่น ๆ ที่ทันสมัย
PEA Shop และสำนักงาน ไม่ปิดก่อนเวลาทำการ
การติดต่อธุรกรรมใช้เวลาไม่นาน
การให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ
มีพนักงานที่ติดต่อได้ 24 ชม.
สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลของหน่วยงานได้ง่าย
มี Website สอบถามข้อมูล และคิดค่าใช้จ่ายต่างๆ และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่าง ๆ
จุดบริการให้เข้าถึงพื้นที่ห่างไกลครอบคลุมมากขึ้นเดินทางสะดวก
แนะนำประสานงาน การใช้งาน PEA Mobile Application
อื่นๆ

2.9.14 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “การแนะนำ/ให้คำปรึกษาลูกค้า” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลาแบบเข้าใจง่าย
สนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า และ การอนุรักษ์พลังงาน
ระบบฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการบริการ
เอกสารแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องและปลอดภัย
ประชาสัมพันธ์การติดตั้ง RCD
การสนับสนุนทางวิชาการ จัดสัมมนาหัวข้อเทคโนโลยีใหม่ๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้า
อื่นๆ

2.9.15 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “พฤติกรรมพนักงาน” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
พนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ
พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และคำแนะนำครบถ้วน
พนักงานไม่ละเว้นหน้าที่
พนักงานให้บริการด้วยความโปร่งใส สุจริต
พนักงานจดหน่วยให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ
พนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ
เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ สุภาพ
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ภาคสนามเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อลดการแอบอ้าง
ตรวจสอบและปรับปรุงการบริการของผู้รับเหมา
ไม่มีบุคคลแอบอ้างเป็นพนักงาน กฟภ.
อื่นๆ

2.9.16 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “สำนักงาน” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง --- ▼

--- เลือกหัวข้อเสียง ---

ที่ตั้งสำนักงานสะดวก เข้าถึงง่าย
สำนักงานเป็นระเบียบ ป้ายคำแนะนำชัดเจน
สถานที่จอดรถเพียงพอ
อื่นๆ

2.9.17 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “บริการธุรกิจเสริม” หัวข้อเสียงจะ
แสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---
--- เลือกหัวข้อเสียง ---
แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการตรวจ/บำรุงรักษาระบบภายในของลูกค้า ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกิจการ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้คำปรึกษา/ตรวจสอบ/ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ความต้องการบริการธุรกิจเสริมประเภทอื่น ๆ ที่ กฟภ. ยังไม่มีบริการ มีบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์/ตรวจสอบระบบอุปกรณ์รั่วซึม ตรวจสอบความปลอดภัยประจำปี ในราคาพิเศษ แนะนำบริการเสริมต่างๆ และการบำรุงรักษาระบบซิลเลอร์ ให้คำแนะนำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน การส่งเสริม/สนับสนุนพลังงานทดแทน มีระบบแจ้งเตือนเมื่อครบวาระการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า อื่นๆ

2.9.18 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “ความโปร่งใส/เป็นธรรม/หลักธรรมาภิบาล”
หัวข้อเสียงจะแสดงข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---
--- เลือกหัวข้อเสียง ---
ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีความเท่าเทียมในการบริการ /มีมาตรฐานเดียวกัน ระบบจัดการคิวมีประสิทธิภาพ อื่นๆ

2.9.19 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หัวข้อเสียงจะแสดง
ข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---
--- เลือกหัวข้อเสียง ---
กฟภ.มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม อื่นๆ

2.9.20 ในกรณีเลือกประเด็นเสียงหัวข้อ “อื่นๆ” หัวข้อเสียงจะแสดง
ข้อมูลอัตโนมัติดังรูป

--- เลือกหัวข้อเสียง ---
--- เลือกหัวข้อเสียง ---
อื่นๆ

2.10 ประเภท VOC หัวข้อนี้เป็น requiredfield ข้อมูลจะแสดงให้อัตโนมัติหลังจากเลือกประเด็นเสียงและหัวข้อเสียงดังรูป (***) ข้อมูลแยกตามประเภท VOC ผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุน)

ประเด็นเสียง * :

คุณภาพไฟฟ้า

หัวข้อเสียง * :

ไฟไม่ดับ

ประเภท VOC * :

ผลิตภัณฑ์

2.11 รายละเอียดเสียง หัวข้อนี้เป็น requiredfield จำเป็นต้องเลือกข้อมูลในการสร้างทุกครั้ง

- ตอบคำถาม ถ้าเป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร ดังรูป

ถ้าเป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร *

ชอบ	▼
--- โปรดเลือกคำตอบ ---	
ชอบ	
ไม่ชอบ	
เฉยๆ	

- ตอบคำถาม ถ้าไม่เป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร ดังรูป

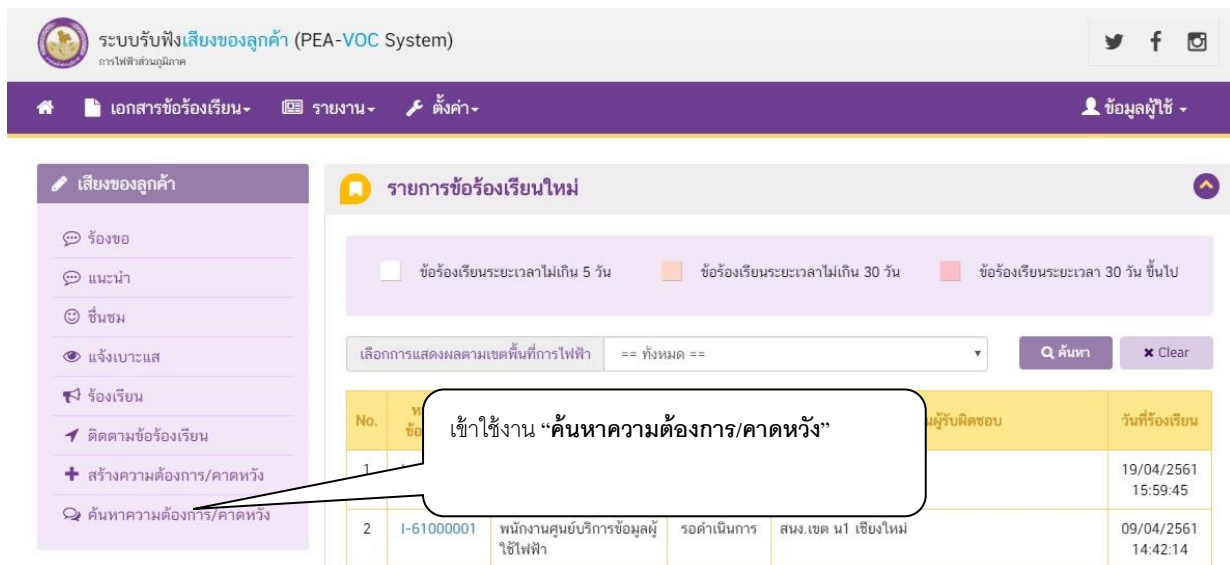
ถ้าไม่เป็นไปตามประเด็นเสียงนี้ รู้สึกอย่างไร *

ไม่ชอบ	▼
--- โปรดเลือกคำตอบ ---	
ชอบ	
ไม่ชอบ	
เฉยๆ	

ระบบจะแสดง “ประเภทสารสนเทศ” ซึ่งประกอบไปด้วยดังนี้

- ความต้องการ
- ความคาดหวัง
- เหนือความคาดหวัง
- ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ เป็นต้น

3. ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง ดังรูปที่ 5



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน- รายงาน- ตั้งค่า- ข้อมูลผู้ใช้-

เสียงของลูกค้า

- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน
- ติดตามข้อร้องเรียน
- สร้างความต้องการ/คาดหวัง
- ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง

รายการข้อร้องเรียนใหม่

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

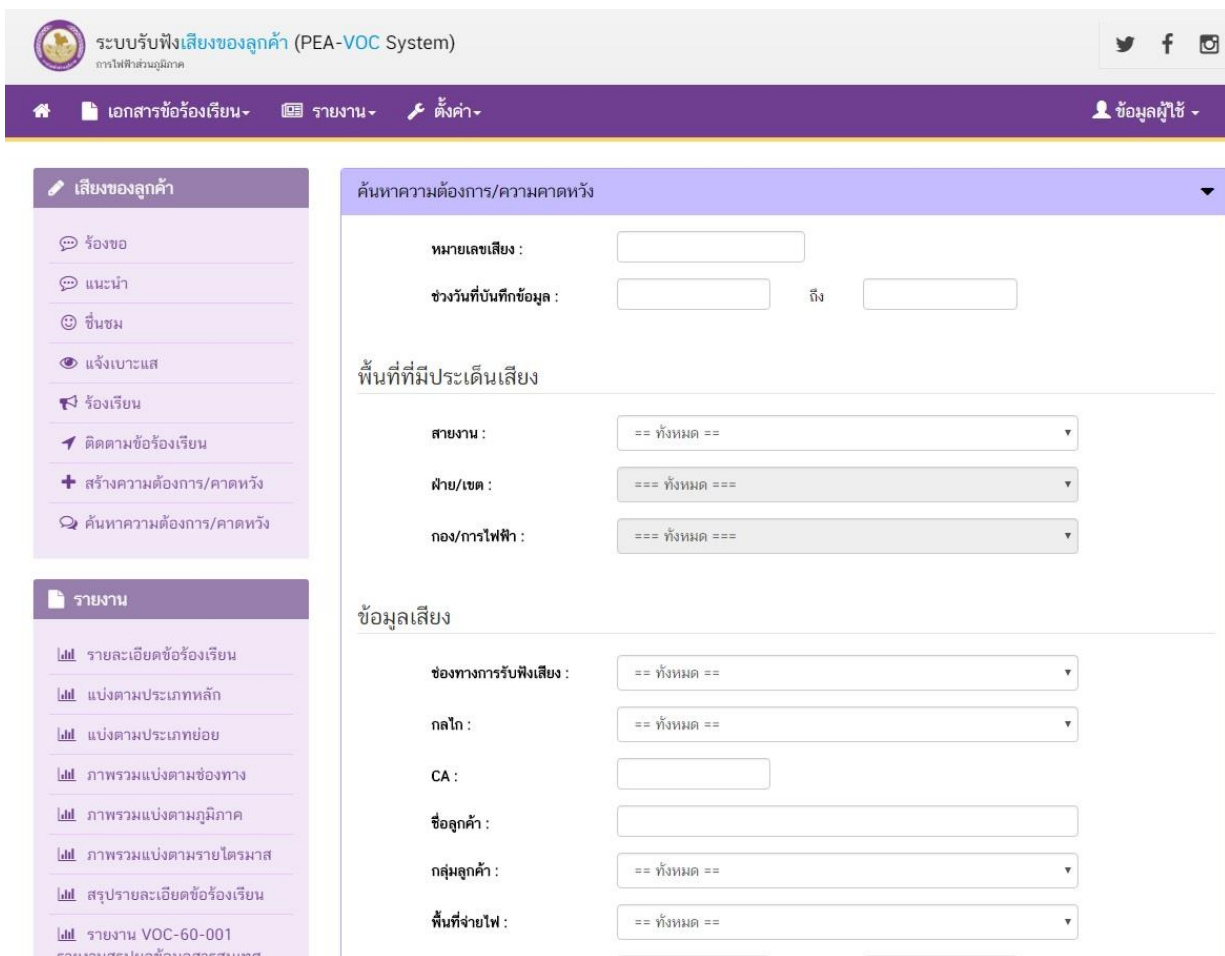
เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ค้นหา Clear

No.	ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1			19/04/2561 15:59:45
2	I-61000001 พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า รอคำนัดการ สนง.เขต น1 เชียงใหม่		09/04/2561 14:42:14

เข้าใช้งาน “ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง”

รูปที่ 5

จากรูปที่ 5 เลือกการใช้งานข้อมูลเสียงลูกค้าเพิ่มเติม “ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง” ดังรูปที่ 6



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน- รายงาน- ตั้งค่า- ข้อมูลผู้ใช้-

เสียงของลูกค้า

- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน
- ติดตามข้อร้องเรียน
- สร้างความต้องการ/คาดหวัง
- ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง

ค้นหาความต้องการ/ความคาดหวัง

หมายเลขเสียง :

ช่วงวันที่บันทึกข้อมูล : ถึง

พื้นที่ที่มีประเด็นเสียง

สาขางาน : == ทั้งหมด ==

ฝ่าย/เขต : === ทั้งหมด ===

กอง/การไฟฟ้า : === ทั้งหมด ===

ข้อมูลเสียง

ช่องทางการรับฟังเสียง : == ทั้งหมด ==

กลไก : == ทั้งหมด ==

CA :

ชื่อลูกค้า :

กลุ่มลูกค้า : == ทั้งหมด ==

พื้นที่จ่ายไฟ : == ทั้งหมด ==

รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน
- รายงาน VOC-60-001
- รายงานสรุปผลกิจกรรมสารสนเทศ

๒๒ รายงาน VOC-60-001
รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
(ตามพื้นที่จ่ายไฟ)

๒๒ รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า
(สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

๒๒ รายงานแยกตามพื้นที่จ่ายไฟ
(สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

ตั้งค่า

ปีของฐานข้อมูล

คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นเสียง :

== ทั้งหมด ==

หัวข้อเสียง :

== ทั้งหมด ==

ประเภท VOC :

=== ทั้งหมด ===

รายละเอียดเสียง :

ประเภทสารสนเทศ :

=== ทั้งหมด ===

ค้นหา

ออกรายงาน

รูปที่ 6

จากรูปที่ 6 มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

1. เลือกข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง
 - 1.1 หมายเลขเสียง
 - 1.2 ช่วงวันที่บันทึกข้อมูล ถึง
 - 1.3 เลือกพื้นที่ที่มีประเด็นเสียง
 - 1.3.1 สายงาน
 - 1.3.2 ฝ่าย/เขต
 - 1.3.3 กอง/การไฟฟ้า
 - 1.4 เลือกข้อมูลเสียง
 - 1.4.1 ช่องทางการรับฟังเสียง
 - 1.4.2 กลไก
 - 1.4.3 CA
 - 1.4.4 ชื่อลูกค้า
 - 1.4.5 กลุ่มลูกค้า
 - 1.4.6 พื้นที่จ่ายไฟ
 - 1.4.7 ประเด็นเสียง
 - 1.4.8 หัวข้อเสียง
 - 1.4.9 ประเภท VOC
 - 1.4.10 รายละเอียดเสียง
 - 1.4.11 ประเภทสารสนเทศ

2. ค้นหา ระบบจะแสดงข้อมูลที่ค้นหาด้านล่าง ถ้าในกรณีไม่พบข้อมูลระบบจะแสดง

ข้อความทางจอภาพดังรูป **⚠ ไม่พบข้อมูลตามการค้นหา**

3. ออกรายงาน ระบบจะแสดงข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel ดังรูป

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	หมายเลขเสียง	ประเภท	วันที่บันทึกข้อมูล	พื้นที่รับผิดชอบ		ช่องทางการ	กลไก	CA	ชื่อลูกค้า	กลุ่มลูกค้า	พื้นที่จ่ายไฟ	วันที่ได้รับ	ประเด็นเสียง	หัวข้อเสียง	ประเภท	รายละเอียดเสียง	
2	สารสนเทศ			สายงาน	ฝ่าย/เขต	กอง/การไฟฟ้า	รับฟังเสียง					ข้อมูล			VOC		

4. รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ(ตามกลุ่มลูกค้า) ดังรูปที่ 7

รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ (ตามกลุ่มลูกค้า)

สายงาน :

== ทั้งหมด ==

ฝ่าย/เขต :

== ทั้งหมด ==

กอง/การไฟฟ้า :

== ทั้งหมด ==

ช่องทาง/กลไก :

- ☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
 - ☐ 1129 PEA Call Center
 - ☐ โทรศัพท์สำนักงาน
- ☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร
 - ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร
 - ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
- ☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์
 - ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, IG, YouTube เป็นต้น
 - ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 - ☐ Website PEA /email
 - ☐ Mobile App
 - ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สป. (www.1111.go.th)
- ☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
 - ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
 - ☐ การสาธิตเสวนา
 - ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
- ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
 - ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน

เลือก “ช่องทาง/กลไก” กด “เลือกทั้งหมด”
แสดงรายงานทุกช่องทาง/กลไก

เลือกทั้งหมด

ประเภทสารสนเทศ :	☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง ☐ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ☒ ร้องเรียน ☒ ร้องขอ ☒ ชื่นชม ☒ แนะนำ
ประเภท VOC :	☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน
ช่วงวันที่ได้รับข้อมูล :	01/01/2561 ถึง 31/12/2561
กลุ่มลูกค้า :	☒ อุตสาหกรรม ☒ พาณิชย ☒ บ้านอยู่อาศัย ☒ อื่นๆ ☒ ไม่สามารถระบุได้

ออกรายงาน

ข้อมูลดิบ

รูปที่ 7

จากรูปที่ 7 มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

- เลือกสายงาน , ฝ่าย/เขต , กอง/การไฟฟ้า
- เลือกช่องทาง/กลไก ประกอบด้วย
 - การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - การรับข้อมูลทางเอกสาร พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - การสำรวจข้อมูลลูกค้า พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย

*** ในกรณีเลือกออกรายงานทั้งหมดทุกช่องทาง/กลไก พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย ให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “เลือกทั้งหมด” ดังรูป
- เลือกประเภทสารสนเทศ ความต้องการ,ความคาดหวัง,เหนือความคาดหวัง,ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ,ร้องเรียน,ร้องขอ,ชื่นชม,แนะนำ โดยเบื้องต้นระบบจะ check ประเภทสารสนเทศไว้ให้ ดังรูป

ประเภทสารสนเทศ :	☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง ☐ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ☒ ร้องเรียน ☒ ร้องขอ ☒ ชื่นชม ☒ แนะนำ
------------------	---

4. เลือกประเภท VOC ผลิตภัณฑ์,บริการ,สนับสนุน โดยเบื้องต้นระบบจะ check ประเภท VOC ไว้ให้ดังรูป

ประเภท VOC :

☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน

5. เลือกช่วงวันที่ได้รับข้อมูล ถึง

6. เลือกกลุ่มลูกค้า ดังรูป

กลุ่มลูกค้า :

☒อุตสาหกรรม

☒พาณิชย์

☒บ้านอยู่อาศัย

☒อื่นๆ

☒ไม่สามารถระบุได้

7. กดปุ่ม

ออกรายงาน

ระบบจะแสดงรายงานในรูปแบบ Excel File ดังรูป

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ					
ไตรมาส..... ปี					
หน่วยงาน สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / การไฟฟ้าเขต 1 (เชียงใหม่) ภาค 1					
กรณารับข้อมูลช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)					
☒ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์					
☒ 1129 PEA Call Center					
☒ โทรศัพท์สำนักงาน					
☒ การรับข้อมูลทางเอกสาร					
☒ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร					
☒ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล					
☒ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์					
☒ 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)					
☒ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์					
☒ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน					
☒ การสาธิตเสวนา					
☒ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้า					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม					
☒ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน					

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย			การจดหน่วยและใบแจ้ง ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	1	อำนวยความสะดวกใน การให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการขอ ใช้บริการ	1
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						
กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย	มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุก พื้นที่	1	ตรวจสอบและ รับผิดชอบปัญหา เครื่องใช้ไฟฟ้าชำรุด อัน เกิดจากไฟฟ้าขัดข้อง	1		
อื่นๆ			พนักงานให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพ	1		
ไม่สามารถระบุได้						

กลุ่มลูกค้า	เหนือความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย						
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย						
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						

กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย						
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						
กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์						
บ้านอยู่อาศัย			เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า > พุดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ	พนักงานศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า > ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	1	1
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						

5. รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ(ตามพื้นที่จ่ายไฟ) ดังรูปที่ 8

รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ (ตามพื้นที่จ่ายไฟ)

สายงาน :	== ทั้งหมด ==	
ฝ่าย/เขต :	== ทั้งหมด ==	
กอง/การไฟฟ้า :	== ทั้งหมด ==	
ช่องทาง/กลไก :	☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ เลือกทั้งหมด ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,IG,YouTube เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปบ. (www.1111.go.th) ☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสาธิตเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน	
ประเภทสารสนเทศ :	☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง ☐ ไม่มีผลกระทบระดับความพึงพอใจ ☒ ร้องเรียน ☒ ร้องขอ ☒ ชื่นชม ☒ แนะนำ	
ประเภท VOC :	☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน	
ช่วงวันที่ได้รับข้อมูล :	01/01/2561	ถึง 31/12/2561
พื้นที่จ่ายไฟ :	☒ อุตสาหกรรม ☒ เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ ☒ เทศบาลเมือง ☒ เทศบาลตำบล ☒ ชนบท ☒ ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ	
ออกรายงาน ข้อมูลดิบ		

จากรูปที่ 8 มีขั้นตอนการทำงานดังเช่น รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ(ตามกลุ่มลูกค้า)

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ					
ไตรมาส..... ปี					
หน่วยงาน สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / การไฟฟ้าเขต 1 (เชียงใหม่) ภาค 1					
กระบวนการระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)					
☒	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์				
☒	1129 PEA Call Center				
☒	โทรศัพท์สำนักงาน				
☒	การรับข้อมูลทางเอกสาร				
☒	เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร				
☒	ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล				
☒	การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์				
☒	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)				
☒	การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์				
☒	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน				
☒	การสานเสวนา				
☒	กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์				
☒	การสำรวจข้อมูลลูกค้า				
☒	การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า				
☒	การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม				
☒	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน				

พื้นที่จ่ายไฟ	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ						
เทศบาลเมือง			การจดหน่วยและใบแจ้ง ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	1		
เทศบาลตำบล					อำนวยความสะดวกใน การให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการขอ ใช้บริการ	1
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						

พื้นที่จ่ายไฟ	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม			พนักงานให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพ	1		
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ			ตรวจสอบและรับผิดชอบ ปัญหาเครื่องใช้ไฟฟ้า ชำรุด อันเกิดจากไฟฟ้า ขัดข้อง	1		
เทศบาลเมือง	มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุก พื้นที่	1				
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						
พื้นที่จ่ายไฟ	เหนือความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ						
เทศบาลเมือง						
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						

พื้นที่จ่ายไฟ	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ						
เทศบาลเมือง						
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						
พื้นที่จ่ายไฟ	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ						
เทศบาลเมือง						
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						

พื้นที่จ่ายไฟ	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ			เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า > พุดจาสุภาพ/น้ำเสียง ไพเราะ	1	พนักงานศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า > ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	1
เทศบาลเมือง						
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						
พื้นที่จ่ายไฟ	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ						
เทศบาลเมือง						
เทศบาลตำบล						
ชนบท						
ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ						

6. รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า (รายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ) ดังรูปที่ 9

รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า (รายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

รายงาน :

== ทั้งหมด ==

ช่องทาง/กลไก :

- ☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
 - ☐ 1129 PEA Call Center
 - ☐ โทรศัพท์สำนักงาน
- ☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร
 - ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร
 - ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
- ☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์
 - ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,IG,YouTube เป็นต้น
 - ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 - ☐ Website PEA /email
 - ☐ Mobile App
 - ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปบ. (www.1111.go.th)
- ☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
 - ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
 - ☐ การสาธิตเสวนา
 - ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
- ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
 - ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน

เลือกทั้งหมด

ประเภทสารสนเทศ :

- ☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง
- ☐ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ

ประเภท VOC :

- ☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน

ช่วงวันที่ได้รับข้อมูล :

01/01/2561

ถึง

31/12/2561

กลุ่มลูกค้า :

- ☒ อุตสาหกรรม
- ☒ พาณิชยกรรม
- ☒ บ้านอยู่อาศัย
- ☒ อื่นๆ
- ☒ ไม่สามารถระบุได้

ออกรายงาน

ข้อมูลดิบ

จากรูปที่ 9 มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

1. เลือกสายงาน
2. เลือกช่องทาง/กลไก ประกอบด้วย
 - 2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - 2.2 การรับข้อมูลทางเอกสาร พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - 2.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - 2.4 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย
 - 2.5 การสำรวจข้อมูลลูกค้า พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย

*** ในกรณีเลือกออกรายงานทั้งหมดทุกช่องทาง/กลไก พร้อมทั้งชุดข้อมูลย่อย ให้ User ผู้ใช้งานกดปุ่ม “เลือกทั้งหมด” ดังรูป

เลือกประเภทสารสนเทศ ความต้องการ,ความคาดหวัง,เหนือความคาดหวัง,ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ,ร้องเรียน,ร้องขอ,ชื่นชม,แนะนำ โดยเบื้องต้นระบบจะ check ประเภทสารสนเทศไว้ให้ ดังรูป

ประเภทสารสนเทศ :

- ☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง
- ☐ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ
- ☒ ร้องเรียน ☒ ร้องขอ ☒ ชื่นชม ☒ แนะนำ

3. เลือกประเภท VOC ผลิตภัณฑ์,บริการ,สนับสนุน โดยเบื้องต้นระบบจะ check ประเภท VOC ไว้ให้ดังรูป

ประเภท VOC :

- ☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน

4. เลือกช่วงวันที่ได้รับข้อมูล ถึง
5. เลือกกลุ่มลูกค้า ดังรูป

กลุ่มลูกค้า :

- ☒ อุตสาหกรรม
- ☒ พาณิชย์
- ☒ บ้านอยู่อาศัย
- ☒ อื่นๆ
- ☒ ไม่สามารถระบุได้

6. กดปุ่ม  ระบบจะแสดงรายงานในรูปแบบ Excel File ดังรูป

รายงานสรุปข้อมูลสารสนเทศ (ตามกลุ่มลูกค้า) ที่ต้องนำไปดำเนินการ					
ไตรมาส..... ปี					
หน่วยงาน สายงานการไฟฟ้า ภาค 1					
กรณาระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)					
☒ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์					
☒ 1129 PEA Call Center					
☒ โทรศัพท์สำนักงาน					
☒ การรับข้อมูลทางเอกสาร					
☒ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร					
☒ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล					
☒ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์					
☒ 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)					
☒ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์					
☒ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน					
☒ การสานเสวนา					
☒ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้า					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า					
☒ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม					
☒ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน					

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม	จ่ายไฟคืน หลังดับไฟ ปฏิบัติงานตาม กำหนดเวลา	1				
พาณิชย์			ให้คำปรึกษา/ ตรวจสอบ/ติดตั้งระบบ ผลิตไฟฟ้าพลังงาน แสงอาทิตย์	1		
บ้านอยู่อาศัย			การจดหน่วยและใบแจ้ง ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	1	อำนวยความสะดวกใน การให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการขอ ใช้บริการ	1
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม	ไฟไม่ดับ	1				
	ไฟไม่กระพริบ	1				
พาณิชย์	กำหนดวาระการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงอยู่เสมอ	1				
	แผนรองรับกรณีเกิดลมพายุ / ไฟดับ	1				
บ้านอยู่อาศัย	มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	1	ตรวจสอบและรับผิดชอบปัญหาเครื่องใช้ไฟฟ้าชำรุด อันเกิดจากไฟฟ้าขัดข้อง	1		
	เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์	1				
อื่นๆ			พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ	1		
ไม่สามารถระบุได้						

กลุ่มลูกค้า	เหนือความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อุตสาหกรรม						
พาณิชย์			มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ	1		
บ้านอยู่อาศัย					การส่งเสริม/สนับสนุนพลังงานทดแทน	1
อื่นๆ						
ไม่สามารถระบุได้						

7. รายงานแยกตามพื้นที่จ่ายไฟ (สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ) ดังรูปที่ 10

รายงานแยกตามพื้นที่จ่ายไฟ (สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

สายงาน :

== ทั้งหมด ==

ช่องทาง/กลไก :

- ☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์
 - ☐ 1129 PEA Call Center
 - ☐ โทรศัพท์สำนักงาน
- ☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร
 - ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร
 - ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
- ☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์
 - ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,IG,YouTube เป็นต้น
 - ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 - ☐ Website PEA /email
 - ☐ Mobile App
 - ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปบ. (www.1111.go.th)
- ☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์
 - ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
 - ☐ การสาธิตเสวนา
 - ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
- ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
 - ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน

เลือกทั้งหมด

ประเภทสารสนเทศ :

- ☒ ความต้องการ ☒ ความคาดหวัง ☒ เหนือความคาดหวัง
- ☐ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ

ประเภท VOC :	☒ ผลิตภัณฑ์ ☒ บริการ ☒ สนับสนุน
ช่วงวันที่ได้รับข้อมูล :	01/01/2561 ถึง 31/12/2561
พื้นที่จ่ายไฟ :	☒ อุตสาหกรรม ☒ เทศบาลนคร/พิเศษสำคัญ ☒ เทศบาลเมือง ☒ เทศบาลตำบล ☒ ชนบท ☒ ไม่ระบุพื้นที่จ่ายไฟ

รูปที่ 10

จากรูปที่ 10 มีขั้นตอนการทำงานดังเช่น รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า (สายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)