



คู่มือ

การใช้งานระบบการประเมินผลลูกค้า ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน



คณะทำงานระบบรายงานและติดตามประเมินผล
การดำเนินงานด้านความโปร่งใส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	2
2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน	3
3. การเข้าสู่ระบบและการใช้งานเบื้องต้น	4
3.1 รายงานตอบกลับแบบสอบถาม	6
3.2 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)	9
3.3 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ก. ย.)	11
3.4 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ม.ค. - ธ. ค.)	13
3.5 รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)	15
3.6 ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)	16
4. สิทธิ์การใช้งานระบบ	17
5. รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ	18

การใช้งานระบบการประเมินผลลูกค้า

ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback

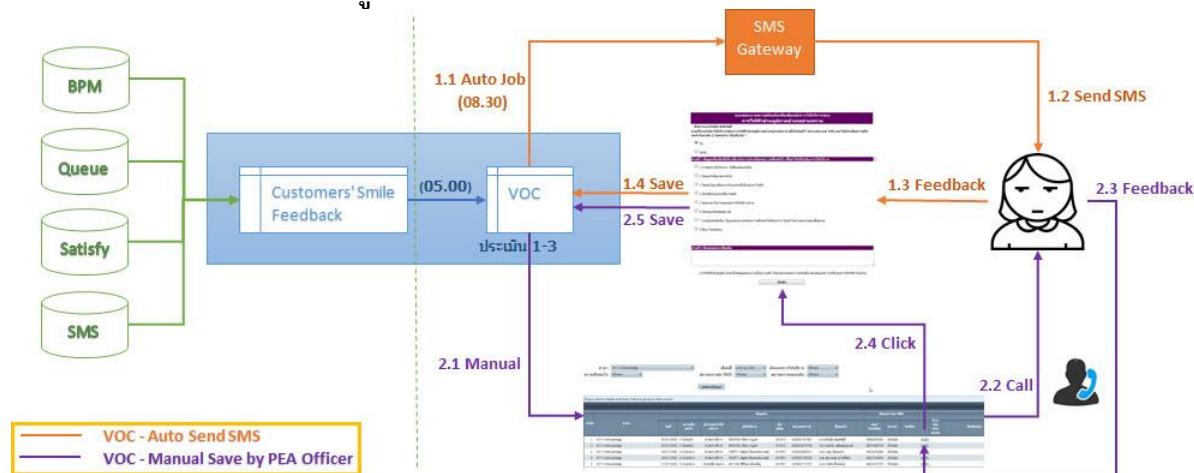
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงไสอย่างยั่งยืน

1. บทนำ

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

นอกจากนี้ระบบนี้ยังมีเมนู VOC ที่ใช้สำหรับการรายงานผลในภาพรวมแยกตามการไฟฟ้า (รายเดือน) โดยผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถเรียกดูข้อมูลในภาพรวมได้ว่าในแต่ละเดือนลูกค้ามีการประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้า โดยให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 3 ลงไปจำนวนกี่ราย ระยะเวลารอคอยแต่ละรายงานนานเท่าไร และสาเหตุของการประเมินคะแนนต่ำเป็นเพราะอะไร ซึ่งผู้จัดการหรือ Front Manager สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ พร้อมทั้งบันทึกแนวทางปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวลงในระบบได้อีกด้วย

แผนภาพแสดงการประเมินผลลูกค้าผ่านระบบ Customers' Smile Feedback



2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน

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

2.2. การส่ง SMS

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

2.3. รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

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

2.4. บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม

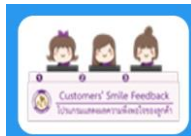
- 1) แยกเป็น 3 เมนู คือ รายงานประจำเดือน, ม.ค. - ก.ย., ม.ค. - ธ.ค.
- 2) ก่อนใช้งานเมนูนี้ต้องผ่าน Log in ก่อน
- 3) ผู้มีสิทธิ์ใช้งาน 3 เมนูนี้ คือ Front Manager (หลัก/รอง) เท่านั้น
- 4) แต่ละรายงานสามารถกด “บันทึก” เพื่อบันทึกข้อมูลเข้าได้
- 5) หลังจากกดส่งรายงานโดย Front Manager (หลัก/รอง) แล้วจะไม่สามารถกลับมาแก้ไขข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้อีก

2.5. รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

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

3. การเข้าสู่ระบบและการทำงานเบื้องต้น

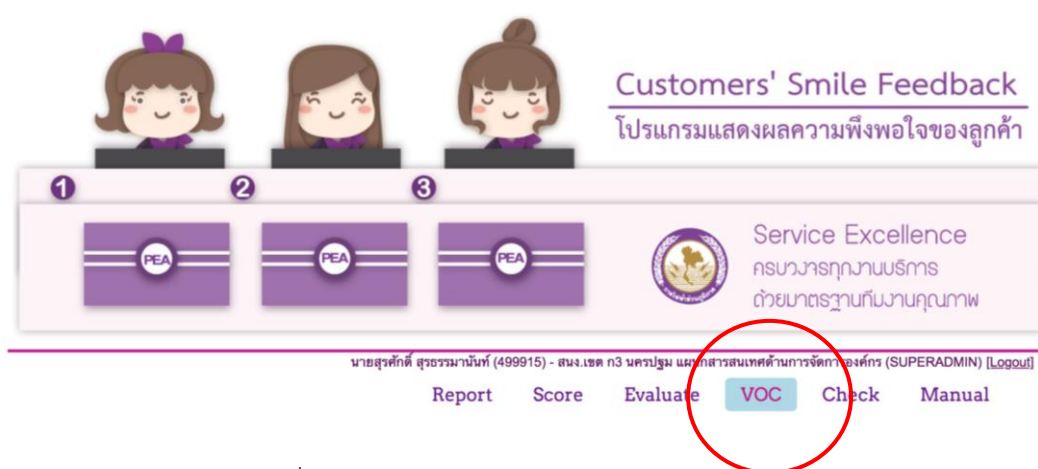
- 1) เข้าเว็บ intrac3.pea.co.th จากนั้นเลือกโปรแกรม Customers' Smile Feedback



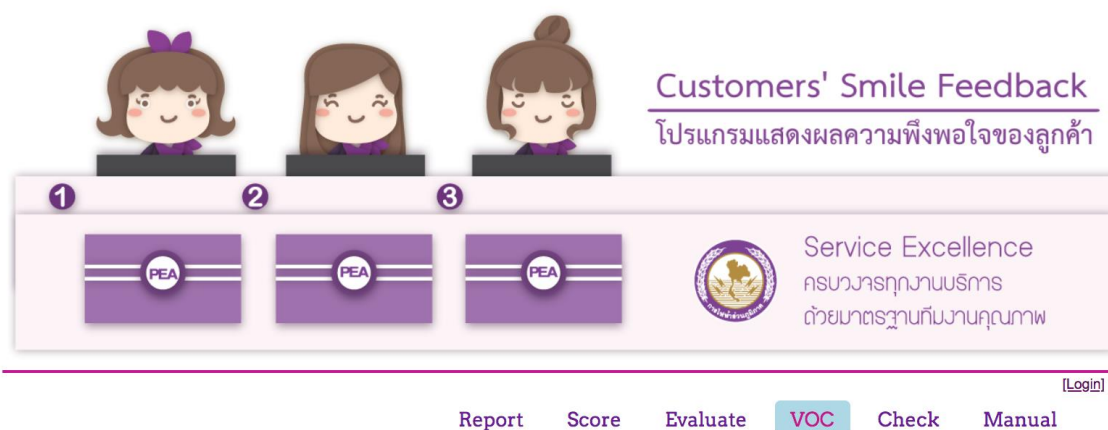
หรือเข้าเว็บไซต์ <http://172.25.1.23/smartq/?area=>

(หมายเหตุ: I แทนด้วยรหัสของแต่ละเขต คือ A - L)

- 2) จากนั้นเข้าที่เมนู VOC



- 3) หากเป็นพนักงานทั่วไปจะเห็นเมนูรายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เท่านั้น



รายงาน

- รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

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



ผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

บันทึกข้อมูล

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

รายงาน

- รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

3.1

3.2

3.3

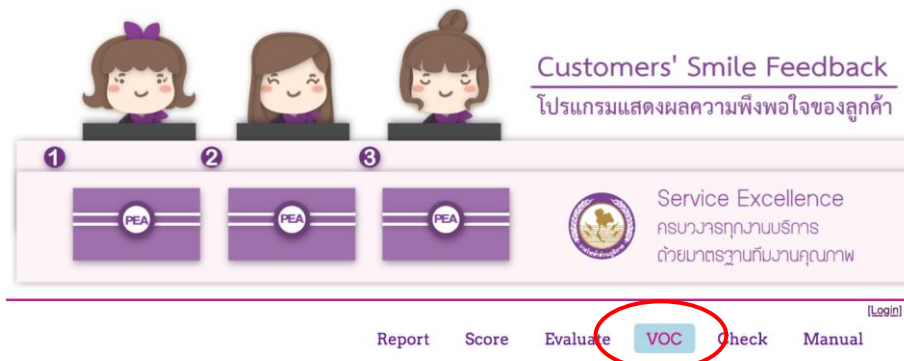
3.4

3.5

รายละเอียดแต่ละเมนู

3.1 รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

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



- 2) เลือกการไฟฟ้า และเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อดูรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

- 3) จากนั้นกดแสดงข้อมูล ระบบจะแสดงรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม ตามเงื่อนไขที่เลือกไว้

Customers' Smile Feedback

โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

นายสกลสิทธิ์ สุธรรมานันท์ (499915) - รอง เขม น3 นายประจักษ์ แทนคำแสนหัวหน้างานจัดการเอกสาร (SUPERADMIN) [Logout]

Report Score Evaluate **VOC** Check Manual

รายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

สาขา : 03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี) เดือน : มีนาคม 2562 ประเภทการให้บริการ : ฝึกอบรม
ความพึงพอใจ : ดีเยี่ยม สถานการณ์งาน SMS : สถานการณ์ตอบกลับ : ดีเยี่ยม
แสดงข้อมูล

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

		ข้อมูลทั่วไป										ข้อมูลการส่ง SMS			
ลำดับ	สาขา	วันที่	ความพึงพอใจ	ประเภทการให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ปี	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่	พื้นที่	เบอร์โทรศัพท์	สถานะ	วันที่ส่ง	จำนวน	ส่งโดย
46	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	20/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	501458 น.ส. สุธิดา กิตยา	201902	020003138725	บริษัท น้ำฟ้าไฟฟ้าน จำกัด	157 ม.4 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.02272800 14.02272800 09.55147200	0897421321	ดีเยี่ยม		ไม่มี	
47	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	20/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006375 นายดา พงษ์	201902	020002959327	นาง สานิต เกตุแก้ว	117 ม.3 ม.คลอง ๑ ไร่ศรี	14.04876833 14.04876833 09.21256033		ดีเยี่ยม		ไม่มี	
48	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	22/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006378 สิริลักษณ์ เมธา	201903	020002763860	นาย สอนัด เชื้อทอง	112/1 ม.4 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.00272567 14.00272567 09.55072324	0881781875	ดีเยี่ยม		ไม่มี	
49	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	22/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006379 สิริลักษณ์ เมธา	201902	020017352725	นาง สรอส นันทา	หมู่ 10 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.04333254 14.04333254 09.55049233	0946247359	ดีเยี่ยม		ไม่มี	
50	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	23/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006378 สิริลักษณ์ เมธา	201902	020003337028	นาง นรี สิริลักษณ์	5 ม.3 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.02631680 14.02631680 09.55147182	0861650798	ดีเยี่ยม		ไม่มี	
51	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	24/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006378 สิริลักษณ์ เมธา	201903	020017055807	นาง สอนัด ดุลา	40/15 ม.1 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.00272567 14.00272567 09.55072324	0871655719	ดีเยี่ยม		ไม่มี	
52	03111.ทต.กาญจนบุรี (อีอีที กาญจนบุรี)	24/03/2562	3-ปานกลาง	ช่างไฟบริการ	9006378 สิริลักษณ์ เมธา	201903	020003362178	น.ส. วิชุดา ดุลา	50/4 ม.8 ซ.พหลโยธิน อ.เมือง	14.08427703 14.08427703 09.12737351	0912737351	ดีเยี่ยม		ไม่มี	

สีเหลือง คือ รายการที่ผู้ใช้ไฟยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามเกิน 3 วันและ Front Manager ยังไม่ส่งรายงานประจำเดือน

สีแดง คือ รายการที่ผู้ใช้ไฟยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามเกิน 7 วันและ Front Manager ยังไม่ส่งรายงานประจำเดือน

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

- ภาพด้านล่างแสดงตารางแสดงรายงานการตอบกลับแบบสอบถาม

ลำดับ	สาขา	วันที่	จำนวนผู้ตอบกลับ	วันที่ปิดรับ	ข้อมูลทั่วไป				ข้อมูลการ SMS				ข้อมูลการตอบกลับ			
					หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	ผู้ส่ง	ผู้รับ	เบอร์โทร	สถานะ	วันที่รับ	วันที่ส่ง	ชื่อลูกค้า	เบอร์โทร	สถานะ	วันที่รับ
1	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003004966	นาง ลลิต รัชสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.88004692	99.74160957	223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
2	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003006177	นาย อำนวย เติสิน	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.92919895	99.80815228		อยู่ระหว่างการดำเนินการ		
3	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	แจ้งตามบัตร	9005426 ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002726879	นาง ธนรงค์ สีนอง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85679931	99.71166438		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
4	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาง ประจักษ์ ปัดคล้าย	31/3 ม.6 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.87552286	99.78090872		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
5	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มีสี	80 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.91496352	99.75833704		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
6	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9005426 ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยนทร พลจนวน	12/1 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85863779	99.71330007		อยู่ระหว่างการดำเนินการ		
7	1512:กฟผ.ท่าเสา	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล สิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนสันถาม		13.84670443			อยู่ระหว่างการดำเนินการ		

ตารางส่วนที่ 1

ตารางส่วนที่ 2

ตารางส่วนที่ 1

ลำดับ	สาขา	วันที่	ความพึงพอใจ	ประเภทการให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ข้อมูลตัว					ที่อยู่	พิกัด
						เบอร์โทร	หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่	พิกัด		
1	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	ชำระค่าบริการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003004966	นาง ลลิต รัชสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.88004692	99.74160957
2	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	ชำระค่าบริการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003006177	นาย อำนวย เติสิน	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.92919895	99.80815228
3	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	ชำระค่าบริการ	9005426: ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002726879	นาง ธนรงค์ สีนอง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85679931	99.71166438
4	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	ชำระค่าบริการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาง ประจักษ์ ปัดคล้าย	31/3 ม.6 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.87552286	99.78090872
5	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	ชำระค่าบริการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มีสี	80 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.91496352	99.75833704
6	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	ชำระค่าบริการ	9005426: ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยนทร พลจนวน	12/1 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85863779	99.71330007
7	1512:กฟผ.ท่าเสา	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	ชำระค่าบริการ	9010074: นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล สิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนสันถาม		13.84670443	

ตารางส่วนที่ 2

พิกัด	ข้อมูลการส่ง SMS				ข้อมูลการตอบกลับ			
	เบอร์โทรศัพท์	สถานะ	วันที่ส่ง	ส่งแล้วหรือไม่	ชื่อลูกค้า	เบอร์โทร	วันที่รับ	วันที่ตอบกลับ
13.88004692 99.74160957	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ไม่			223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น
13.92919895 99.80815228		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างการดำเนินการ
13.85679931 99.71166438	0876664391	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ไม่	7.กวดประปรายติดต่อ (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ส่งการ ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งพิมพ์)		223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น
13.87552286 99.78090872	0986648524	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ไม่	1.การทูลจากไม่โทรหา, ไม่ยื่นแขนแขน		223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น
13.91496352 99.75833704	0819181553	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ไม่	7.กวดประปรายติดต่อ (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ส่งการ ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งพิมพ์)		223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น
13.85863779 99.71330007	0892116527	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	บันทึก				อยู่ระหว่างการดำเนินการ
13.84670443		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างการดำเนินการ

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

4) กรณีพนักงานต้องการบันทึกค่าเอง ให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

ลำดับ	สาขา	วันที่	จำนวนผู้ตอบกลับ	วันที่ปิดรับ	ข้อมูลทั่วไป				ข้อมูลการ SMS				ข้อมูลการตอบกลับ			
					หมายเลข CA	ชื่อลูกค้า	ผู้ส่ง	ผู้รับ	เบอร์โทร	สถานะ	วันที่รับ	วันที่ส่ง	ชื่อลูกค้า	เบอร์โทร	สถานะ	วันที่รับ
1	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003004966	นาง ลลิต รัชสาย	80 ม.3 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.88004692	99.74160957	223080	บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
2	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003006177	นาย อำนวย เติสิน	36/2 ม.3 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.92919895	99.80815228		อยู่ระหว่างการดำเนินการ		
3	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	2-ไม่พอใจ	แจ้งตามบัตร	9005426 ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002726879	นาง ธนรงค์ สีนอง	37/5 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85679931	99.71166438		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
4	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003138184	นาง ประจักษ์ ปัดคล้าย	31/3 ม.6 ด.ท่าไม้ อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.87552286	99.78090872		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
5	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003517600	น.ส. พวงทอง มีสี	80 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.91496352	99.75833704		บันทึกข้อมูลเบื้องต้น	25/03/2562	
6	1512:กฟผ.ท่าเสา	01/03/2562	3-ปานกลาง	แจ้งตามบัตร	9005426 ศิริกรรณ นามทับ	201902	020002723816	นาย ชัยนทร พลจนวน	12/1 ม.1 ด.เขาสวนสันถาม อ.ท่าเสา จ.อุทุมพร	71120	13.85863779	99.71330007		อยู่ระหว่างการดำเนินการ		
7	1512:กฟผ.ท่าเสา	05/03/2562	2-ไม่พอใจ	แจ้งตามบัตร	9010074 นาย เกียรติชัย ศศิธร	201902	020003293461	นาย ไพศาล สิริวั	80/5 ม.6 ด.เขาสวนสันถาม		13.84670443			อยู่ระหว่างการดำเนินการ		

- 5) ระบบจะแสดงหน้าจอการกรอกแบบประเมิน โดยพนักงานสามารถโทรสอบถามลูกค้า เป็นคนกรอกข้อมูลเองได้ทันที

แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม

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

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่

- 6) กรณีลูกค้าฝากคนอื่นมาจ่ายแทน ให้พนักงานคลิกที่ไม่ใช่ และกดบันทึก ระบบจะจบการสอบถามทันที

แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม

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

☐ ใช่

☒ ไม่ใช่

- 7) กรณีลูกค้ามาจ่ายเอง ให้พนักงานคลิกที่ใช่ และถามลูกค้าตามแบบประเมินแต่ละข้อ จากนั้นกดบันทึก

แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังการใช้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม

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

☒ ใช่

☐ ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

☐ 1. การดูจากไม่เพราะ, ไม่เย็นแถมแฉงใส

☐ 2. ไม่พอใจที่ลูกค้าจ่ายไฟ

☐ 3. ไม่พอใจลูกค้าจ่ายไฟแล้วแต่ยังไม่รับเงินค่าไฟฟ้า

☐ 4. ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

☐ 5. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน

☒ 6. ไม่พอใจในเสถียรภาพ

☐ 7. กลังประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจต่อการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)

☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กรุณาระบุข้อคิดเห็นในการพัฒนาเว็บไซต์ด้วย

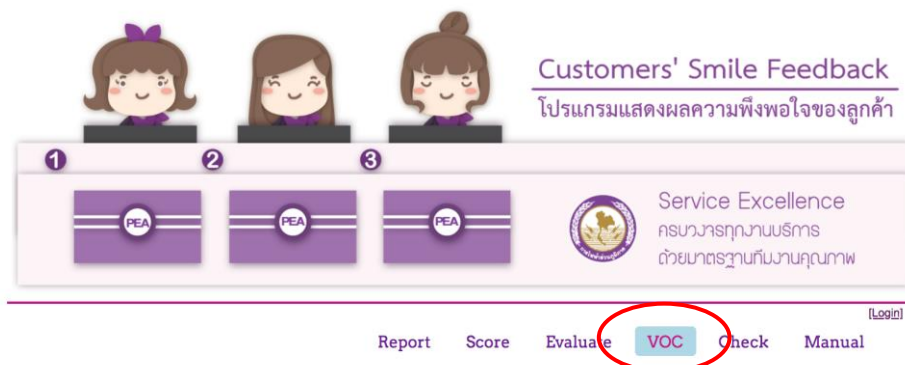
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ โดยจะนำข้อมูลการประเมินข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป)

- 8) ระบบจะแสดง ชื่อผู้บันทึก และสถานะ ในตารางรายงาน

ข้อมูลการส่ง SMS					ข้อมูลการตอบกลับ			
พิกัด	เบอร์โทรศัพท์	สถานะ	วันที่ส่ง	ชำระเงินแล้วตนเอง	ข้อปรับปรุง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผู้บันทึก	สถานะ
13.88004692, 99.74160997	0892565691	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ไม่ใช่			223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
13.92919895, 99.80815228		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ
13.85679931, 99.71166438	0876664391	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	7.กลังประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจต่อการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
13.87552286, 99.78090872	0986648524	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	1.การดูจากไม่เพราะ, ไม่เย็นแถมแฉงใส		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
13.81496352, 99.75833704	0819181553	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	ใช่	7.กลังประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจต่อการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)		223080	บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
13.85863779, 99.71330007	0892116527	ส่งสำเร็จ	06/03/2562	บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ
13.84670443		ยังไม่ส่ง		บันทึก				อยู่ระหว่างดำเนินการ

3.2 บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

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



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และ เดือน ที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : [11512:กฟอ.ท่ามะกา] ปี : [2562] เดือน : [มีนาคม] แสดงข้อมูล

- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : [11512:กฟอ.ท่ามะกา] ปี : [2562] เดือน : [มีนาคม] แสดงข้อมูล

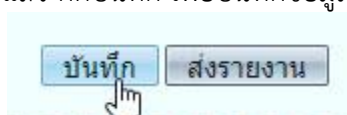
สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:			
ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	5	ราย	
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	0	ราย	
รวมทั้งหมด	5	ราย	

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

ข้อเสนอแนะ	
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยืมแผ่น การพูดจา น้ำเสียงให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

- 4) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล



- 5) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน

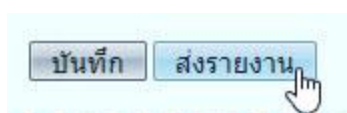


บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : ปี : เดือน :

- 6) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน)

สาขา : 81512กฟผ.พจนนา ปี : 2562 เดือน : กุมภาพันธ์ แสดงข้อมูล

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

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบ
2.ไม่พอใจที่ถูกตัดจ่ายไฟ		
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	ได้มอบหมายให้ แผนกบัญชี ส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้า และให้พนักงาน/ลูกจ้างที่รับชำระเงิน เชิญชวนลูกค้า ชำระค่าผ่านทางอื่นๆ หรือ หักค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร พร้อมแนะนำให้พนักงาน/ลูกจ้าง
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	2	ให้คำขวัญให้ผู้ใช้บริการ ประทับใจด้วย ทพ.บป. และ FM ร้อง ช่วยกัน คิดครองลูกค้า ในช่วงปลายเดือน และ สัปดาห์แรกของเดือน เนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับการทบทวน และ ไม่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์		
7.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)		
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว = 1)	1	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาสุภาพให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

testremark

วันที่บันทึกข้อมูลล่าสุด: 28/03/2019

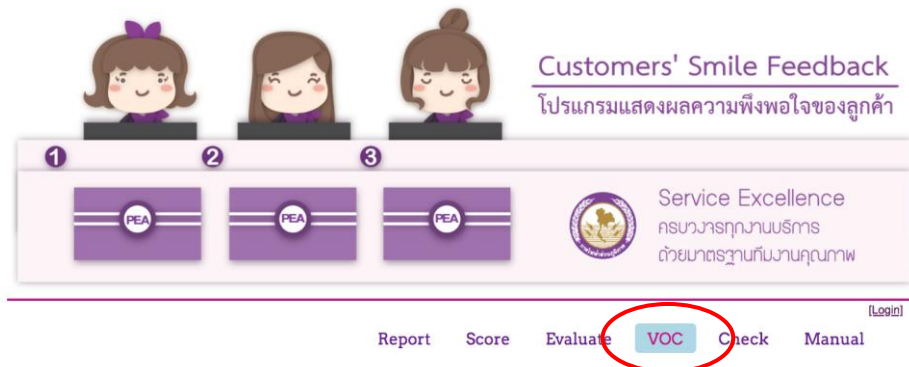
วันที่ส่งรายงาน: 28/03/2019

ผู้บันทึกข้อมูล: 162878: นาย ประยทธ เขียวหวาน

ผู้ส่งรายงาน: 162878: นาย ประยทธ เขียวหวาน

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

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



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และ เดือน ที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล

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

สาขา : ปี : เดือน :

- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

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

สาขา : ปี : เดือน :

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

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

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาที่เสียงให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ

ทาง Front Manager มีการสอบถามผู้ใช้ไฟที่ทำการประเมินพอใจเพิ่มเติมอีก 10 ราย ได้รับข้อเสนอแนะเรื่องปุ่มกดประเมินกดขาด 4 ราย, สถานที่ควรปรับปรุงให้โปร่งโล่งและสว่างกว่านี้

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

- 4) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล



- 5) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

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

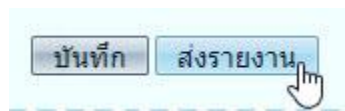
สาขา : 11512กฟอ.ท่ามะกา

ปี : 2562

เดือน : ม.ค. - ก.ย.

แสดงข้อมูล

- 6) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

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

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

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

ข้อปรับปรุง	จำนวน(ราย)	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน
2.ไม่พอใจที่ถูกจดจำโทรศัพท์		
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	1	ได้มอบหมายให้ แผนกบัญชี ส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้า และให้พนักงาน/ลูกจ้างที่รับชำระเงิน เชิญชวนลูกค้า ชำระผ่านช่องทางอื่นๆ หรือ พักค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร พร้อมเน้นย้ำให้พนักงาน/ลูกจ้าง
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเดือนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	4	ให้กำชับให้ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย พ.บ.บ. และ FM รอง ช่วยกันคิด ครอบคลุม ในช่วงปลายเดือน และ สัปดาห์แรกของเดือน เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการหนาแน่น และ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใช้บริการ
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์		
7.กดไม่ประเมินคิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	1	จัดทำป้ายคำอธิบายปุ่มประเมินทุกเครื่อง
8.อื่นๆ (พนักงาน ไม่ยิ้ม ไม่ไหว = 1)	1	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (front manager) ได้เชิญพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานบริเวณจุดชำระเงิน และขอใช้ไฟ มาดำเนินการ Service Talk และเน้นย้ำการให้บริการ โดยจะมีการตรวจสอบผ่าน

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาที่สุภาพอ่อนหวานมากขึ้น

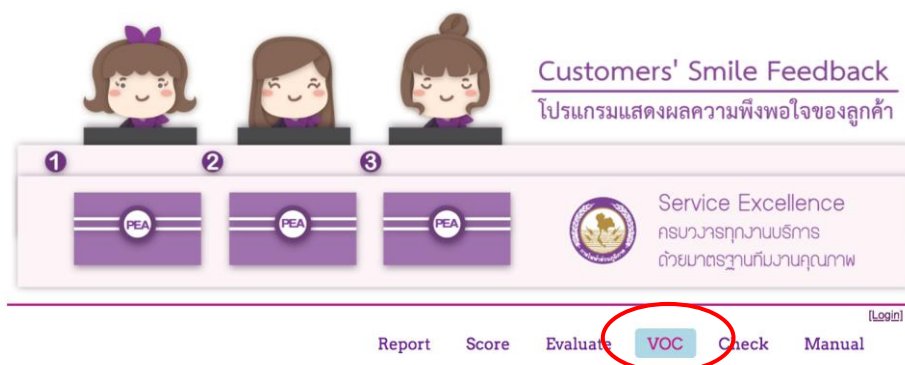
หมายเหตุ

ทาง Front Manager มีการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทำการประเมินพอใจเพิ่มเติมอีก 10 ราย ได้รับข้อเสนอแนะเรื่องปุ่มกดประเมินลดยก 4 ราย, สถานที่ควรปรับปรุงให้โปร่งโล่งและสว่างกว่านี้

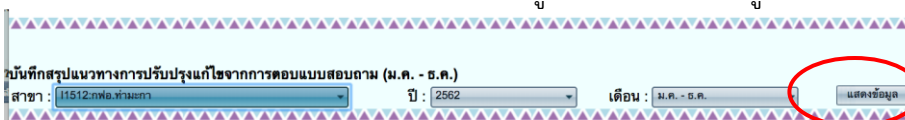
วันที่บันทึกข้อมูลล่าสุด: 06/03/2019 ผู้บันทึกข้อมูล: 506434: น.ส. ธนาทิพย์ สุขนวิวรรณ์
วันที่ส่งรายงาน: 06/03/2019 ผู้ส่งรายงาน: 506434: น.ส. ธนาทิพย์ สุขนวิวรรณ์

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

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



- 2) เลือกการไฟฟ้า ปี และเดือนที่ต้องการบันทึกข้อมูล แล้วกดแสดงข้อมูล



- 3) กรอกข้อมูลแนวทางการปรับปรุงในแต่ละหัวข้อให้ครบถ้วน โดยข้อปรับปรุงที่ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าตอบกลับมา (จำนวนรายเป็น 0) จะไม่สามารถเพิ่มข้อมูลแนวทางการปรับปรุงได้

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

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

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

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

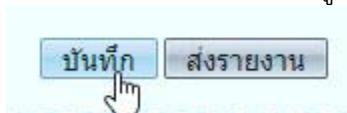
ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ควรจัดระเบียบสถานที่จอดรถให้สามารถจอดรถได้สะดวก
2	ควรเพิ่มการยิ้มแย้ม การพูดจาสุภาพให้อ่อนหวานเพิ่มขึ้น

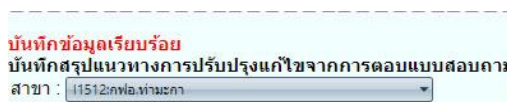
หมายเหตุ

บันทึก

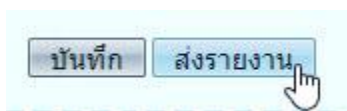
- 4) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล



- 5) ระบบจะแสดง pop up ว่า บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และ ส่วนบนของเว็บไซต์จะแสดงข้อความสีแดงว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเช่นกัน



- 6) จากนั้น กดปุ่มส่งรายงานซึ่งหลังจากที่กดส่งรายงานแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อความได้อีก



- ### 3.5 รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

3.6 ข้อมูลผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- 1) เมนูนี้สามารถเข้าใช้งานได้ โดยต้อง log in และมีสิทธิ์เป็น ADMIN
- 2) คลิกที่เพิ่มข้อมูลเพื่อกำหนดสิทธิ์

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เพิ่มข้อมูล

การตั้งค่า	รหัสพนักงาน (Front Manager)	หน้าที่	ข้อมูลโทรศัพท์	วันที่ใช้ข้อมูล
✓ การตั้งค่า INPM: รหัสพนักงาน	438821	FM หลัก	596434	03/26/2019
INPM: รหัสพนักงาน	301797	FM รอง	ADMIN	01/08/2019
IDOT: รหัสพนักงาน	456120	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
✓ การตั้งค่า ISP: รหัสพนักงาน	211009	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISP: รหัสพนักงาน	269109	FM รอง	ADMIN	01/08/2019
ISP: รหัสพนักงาน	269525	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
IDOT: รหัสพนักงาน	409327	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISP: รหัสพนักงาน	462260	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
ISMO: รหัสพนักงาน	272665	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
✓ การตั้งค่า IKC: รหัสพนักงาน	221648	FM หลัก	ADMIN	01/08/2019
IKC: รหัสพนักงาน				

- 3) จากนั้นเลือกการไฟฟ้า และกรอกรหัสพนักงาน แล้วปุ่มเพื่อทำการค้นหา

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า

รหัสพนักงาน (Front Manager)

หน้าที่

ค้นหา

- 4) ระบบจะแสดงชื่อและสังกัดของพนักงาน

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า

รหัสพนักงาน (Front Manager)

หน้าที่

ค้นหา

- 5) กรณีกรอกรหัสพนักงานผิด หรือพนักงานได้ถูกกำหนดสิทธิ์ Front Manager ไว้แล้ว ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนดังภาพข้างล่าง

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า

รหัสพนักงาน (Front Manager)

หน้าที่

ค้นหา

- 6) กำหนดหน้าที่ โดยเลือกกว่าเป็น FM หลัก หรือ FM รอง

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า

รหัสพนักงาน (Front Manager)

หน้าที่

ค้นหา

- 7) จากนั้นกดปุ่มบันทึก

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

การไฟฟ้า

รหัสพนักงาน (Front Manager)

หน้าที่

บันทึก

4. สิทธิการเข้าใช้งานระบบ

สิทธิการเข้าใช้ระบบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับเข้าเมนูและทำรายการต่างๆ ได้ดังนี้

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

5. รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ

- | | | |
|---------------------------------|---------------------|-------------|
| 4.1 น.ส. ธนาทิพย์ สุขนวิวรรณ์ | นรค.4 ผสจ.กรท.(ก.3) | (33)10364-5 |
| 4.2 นาย สุรศักดิ์ สุวรรณมานันท์ | นรค.6 ผสจ.กรท.(ก.3) | (33)10364-5 |
