



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ. ถึง ผลต.
เลขที่ กลพ.(สพ) 45 /2565 วันที่ 17 มกราคม 2565
เรื่อง สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)
ประจำไตรมาส 4/2564 และประจำปี 2564
เรียน อ.ผลต. ผ่าน ร.ผลต.(คุณอภิรักษ์)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 แผนงานที่ 7 สนับสนุนการบริการ โครงการที่ 21. โครงการจัดหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ ต้องมีการติดตามผลความพึงพอใจ และประสิทธิภาพของการให้บริการ (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามหนังสือ กลพ. เลขที่ กลพ.(สพ)13/2564 เรื่องแนวทางปฏิบัติการประเมินการให้บริการ ผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ในช่วงการระบาดโรคโควิด-19 ให้ชะลอการประเมินผลการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) จนกว่าสถานการณ์การระบาดระลอกใหม่จะสิ้นสุดลง (ตามเอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

กลพ. ได้รวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าโดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) จากระบบสารสนเทศของ กฟผ. รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 สรุปสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คะแนนระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว ในช่วงไตรมาส 4/2564 ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3)

กฟข.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	สัดส่วนการกดประเมินฯ (ร้อยละ)	คะแนนระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว/ราย (นาที:วินาที)
				ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		
กฟน.1	433,769	66,026	15.22	152	121	510	14,037	51,206	4.76	02:55
กฟน.2	413,046	25,177	6.10	90	64	278	4,181	20,564	4.79	05:38
กฟน.3	351,651	59,831	17.01	188	140	421	12,684	46,398	4.75	03:44
กฟฉ.1	417,797	124,555	29.81	124	81	414	8,915	115,021	4.92	04:36
กฟฉ.2	407,322	90,413	22.20	55	53	170	5,090	85,045	4.94	03:27
กฟฉ.3	621,722	175,634	28.25	719	112	473	12,031	162,299	4.91	03:06
กฟภ.1	246,889	94,614	38.32	235	177	785	13,513	79,904	4.83	02:59
กฟภ.2	281,075	115,486	41.09	235	177	785	13,513	79,904	4.83	08:39
กฟภ.3	273,149	112,242	41.09	156	110	405	6,250	105,321	4.93	02:46
กฟต.1	278,116	51,649	18.57	79	55	274	9,525	41,716	4.80	03:14
กฟต.2	329,622	53,837	16.33	166	106	489	18,989	34,087	4.61	03:32
กฟต.3	282,039	93,561	33.17	264	253	1,154	20,312	71,578	4.74	03:58
รวม	4,336,197	1,063,025	24.52	2,463	1,449	6,158	139,040	893,043	4.84	04:03

หมายเหตุ : - กกข. ไม่มีผลการกดประเมินความพึงพอใจในช่วงไตรมาส 4/2564

/- สรุปผล...

- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ในไตรมาสที่ 4/2564 มีคะแนนความพึงพอใจรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในเกณฑ์พอใจมาก

- สรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวของลูกค้า ในไตรมาส 4/2564 เท่ากับ 04:03 นาทีต่อราย

2.2 ตารางสรุปสัดส่วนการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คะแนนระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว ในช่วงไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3)

กพข.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	สัดส่วนการกตประเมินฯ (ร้อยละ)	คะแนนระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว/ราย (นาที:วินาที)
				ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		
กพข.1	1,041,383	336,740	32.34	685	483	1,939	52,885	280,748	4.82	02:55
กพข.2	1,118,609	206,646	18.47	773	466	2,456	33,084	169,867	4.79	03:59
กพข.3	1,008,812	478,257	47.41	1,246	930	2,894	63,902	409,285	4.84	03:15
กพฉ.1	1,104,514	488,746	44.25	735	507	2,272	44,485	440,747	4.89	03:46
กพฉ.2	1,034,106	386,561	37.38	261	198	654	15,114	370,334	4.95	03:15
กพฉ.3	1,614,704	854,072	52.89	2,430	411	1,874	59,519	789,838	4.91	03:09
กพก.1	1,110,855	1,227,221	110.48*	2,181	1,590	8,816	180,452	1,034,182	4.83	02:21
กพก.2	1,298,184	773,323	59.57	1,206	975	5,914	117,426	626,930	4.82	05:49
กพก.3	1,004,788	748,006	74.44	1,217	767	3,179	57,727	685,116	4.90	02:21
กพต.1	910,926	308,223	33.84	509	344	1,634	45,615	260,121	4.83	02:24
กพต.2	1,160,176	367,467	31.67	971	617	3,037	96,359	266,483	4.71	02:46
กพต.3	971,875	578,879	59.56	1,850	1,488	7,311	124,637	443,593	4.74	03:02
รวม	13,378,932	6,754,141	50.48	14,064	8,776	41,980	891,205	5,777,244	4.84	03:15

หมายเหตุ : - กกข. ไม่มีการกตคิวและประเมินความพึงพอใจในไตรมาส 1 - 4 ปี 2564

- การกตคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ มีการแยกฐานข้อมูล กรณีที่ไม่มีการกตคิวก็สามารถกตประเมินความพึงพอใจได้ ทำให้บางหน่วยงานมีสัดส่วนการกตประเมินฯ เทียบจำนวนคิวทั้งหมดสูงกว่าร้อยละ 100

จากตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) และสรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวของลูกค้า สะสมไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 (มกราคม - ธันวาคม) สามารถสรุปได้ดังนี้

- ภาพรวมจำนวนลูกค้าที่กตคิวสะสม ในช่วงไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 เท่ากับ 13,378,932 ราย โดยจำนวนการกตคิวทั้งหมดสะสมสูงสุด 3 ลำดับคือ กพฉ.3 (1,614,704 ราย), กพก.2 (1,298,184 ราย) และ กพต.2 (1,160,176 ราย)

- ภาพรวมสัดส่วนการกตประเมินฯ เทียบกับจำนวนการกตคิวสะสมในช่วงไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 เท่ากับ ร้อยละ 50.48 โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับคือ กพก.3 (ร้อยละ 74.44), กพก.2 (ร้อยละ 59.57) และ กพต.3 (ร้อยละ 59.56) (ไม่นับรวม กพข. ที่มีสัดส่วนฯ เกินร้อยละ 100)

- ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสะสมในช่วงไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 เท่ากับ 4.84 คะแนน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสะสมสูงสุด 3 ลำดับคือ กพฉ.2 (ร้อยละ 4.95), กพฉ.3 (ร้อยละ 4.91) และ กพก.3 (ร้อยละ 4.90)

- ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวสะสมในช่วงไตรมาส 1-4 ประจำปี 2564 เท่ากับ 03:15 นาที/ราย โดยค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวสะสมต่ำสุด 3 ลำดับคือ กพก.1 และ กพก.3 (02:21 นาที/ราย), กพต.1 (02:24 นาที/ราย) และ กพต.2 (02:46 นาที/ราย)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ ฝก. และ กฟฟ. ทุกแห่ง ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการกรณีพบว่ามีลูกค้าไม่พอใจการให้บริการ รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ระบบบริการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจให้พร้อมใช้งาน หากพบปัญหาให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขต่อไป

3.2 ขอให้ ฝพท. ร่วมกับ ฝลต. หาหรือแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบจัดการคิว และประเมินผลความพึงพอใจ แบบ Online โดยให้มีฐานข้อมูลเชื่อมโยงกัน ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่มีรายละเอียดเพียงพอที่จะนำไปปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไปได้

3.3 ให้ กฟข. และ ฝก. พิจารณาวិธีการประเมินความพึงพอใจที่ลดความเสี่ยงในการสัมผัสตามมาตรการสาธารณสุข ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายทรงศักดิ์ สุกุนิยมพร)

อก.ลพ.

เรียน ผชก.ทุกเขต, อฝ.อก.(ภ1 – 4), อฝ.ก.,
อฝ.พท., อก.กต.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วน
ที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อฝ.ลต.

เอกสารแนบ 1-3



<https://1th.me/Hffj2>

ผสพ.กลพ.

โทร. 6735