



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง

เลขที่ ก.๑ กขล.(๑๑.) ๒๒๙๔/๒๕๖๒

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข กรณี ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง

๑. เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ด้านลูกค้า กลุ่ม CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ช้อย่อย ๒.๓.๔.๒ มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback สํารวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) โดยให้ ดำเนินการ ดังนี้

- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน ๑, ๒)
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แยกเป็น
 - (๑) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ.สามารถดำเนินการได้เอง
 - (๒) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส
- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

๒. ข้อมูล

๒.๑ ตามหนังสือ กบล.ก.๑ เลขที่ ก.๑ กบล.(สส)๑๐๙๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ อนุมัติการดำเนินงานระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ในส่วนของการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback พร้อมทั้งให้รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบ นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

๒.๒ ตามหนังสือ กบล.ก.๑ เลขที่ ก.๑ กบล.(สส)๑๕๔๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอเปลี่ยนแปลงการรายงานผลการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ พร้อมทั้งให้รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที่ ๑๐ หลังสิ้นไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ ๒)

๒.๓ ตามหนังสือ กรท.ก.๑ เลขที่ ก๑ กรท.(สบ)๘๔๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ รายงานผลการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เดือน เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๓)

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า (VOC) ในระบบ Customers' Smile Feedback ไตรมาส ๒ จากการโทรสอบถามลูกค้าจำนวน ๔๗๖ ราย พบว่าลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง ๒๐๘ ราย คิดเป็น ๔๓.๗% และฝากคนอื่นมาชำระ ๒๖๘ ราย คิดเป็น ๕๖.๓% (ตามเอกสารแนบ ๔) โดยมีประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ สรุปได้ ดังนี้

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๖	๒.๘๘%
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๖	๒.๘๘%
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากโบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	๐.๐๐%
๔.ไม่ได้รับโบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๗	๓.๓๗%
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๑๑	๕.๒๔%
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	๐.๐๐%
๗.กดปุ่มประเมินผิด	๗๙	๓๗.๙๘%
๘.อื่นๆ	๙๙	๔๗.๖๐%

จากข้อมูล ในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ มากที่สุดคือ ประเด็นอื่น ๆ คิดเป็น ๔๙% รองลงมาคือประเด็นกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๓๗.๙๘% และประเด็นระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน คิดเป็น ๕.๒๔%

๓.๒ จากประเด็นที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ ทั้งสามประเด็น เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ จึงขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ ให้ทุกแผนกที่เป็นจุดให้บริการที่ต้องพบกับลูกค้า ให้เน้นย้ำการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และดำเนินโครงการ SSC๑ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นย้ำและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒.๒ ให้ Front Manager, เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง และ พนักงานรับชำระเงิน ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของปุ่มประเมินความพึงพอใจที่กำหนด

๓.๒.๓ ให้ Front Manager และ หม.บป./หม.บง. พิจารณาปรับเพิ่มช่องบริการรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟมาชำระเงินเป็นจำนวนมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



23 ก.ค. 2562

(นายประวิทย์ ดวงดี)

รท.บส.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อท.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบส.(ลส) ๒๒๑๕/๒๕๖๒

เรียน อท.บว.(ก๓)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



23 ก.ค. 2562

(นายประวิทย์ ดวงดี)

รท.บส.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อท.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ก.๑

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง

เลขที่ ก.๑ กข๑.(๑๑๖) ๑๐๙๓/๒๕๖๒ วันที่

เรื่อง การดำเนินงานระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ รพก.(ภ๓) ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กจท.(ภ๓) เลขที่ กจท.(ภ๓) ๓๘๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ (ปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๒) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ด้านลูกค้า กลยุทธ์ CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อย่อย ๒.๓.๔.๒ มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback สํารวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) โดยให้ ดำเนินการ ดังนี้ (ตามเอกสารแนบ ๑)

- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน ๑, ๒)
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แยกเป็น
 - (๑) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ.สามารถดำเนินการได้เอง
 - (๒) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน ๑๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส
- กบส. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟช. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

๒. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ลูกค้าได้ประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการ PEA กับระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ และนำข้อมูลมาปรับปรุงในการยกระดับคุณภาพงานบริการของ กฟฟ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงเห็นควรให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้งาน Smart Queue System & Smile Box ขอให้ติดขั้นตอนแนะนำการใช้งานให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓.๒ ให้ Front Manager ตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรับชำระเงิน โดยให้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบ และเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินกล่องประเมินความพึงพอใจ Smile Box ทุกราย

๓.๓ ให้ Front Manager สรุปคะแนนความพึงพอใจ และสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจกล่อง Smile Box จากโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า Customers' Smile Feedback (<http://๑๗๒.๒๕.๑.๒๓/smartq/QueueReportEvaluate.aspx>) เปรียบเทียบกับจำนวนการกดคิวจากเครื่อง Smart Queue System ให้ รจก./ขจก.(บ) ทราบทุกวันจันทร์

๓.๔ ให้ Front Manager สุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้แบบฟอร์ม PEA-QNo๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยให้สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และข้อมูลจากลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ให้ ผจก.กฟฟ. และ รจก./ชจก. ทราบเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งวางไฟล์สรุปผลการดำเนินการ (ตามเอกสารแนบ ๓) ให้ กบล.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที ๑๐ หลังสิ้นไตรมาสที่ <http://๑๓๒.๒๓๒.๑๐๑/๐๖> กบล.ก.๑/๐๘ ผลส.กบล.ก.๑ /แผนปฏิบัติ ปี ๖๒/ Smart Queue System & Smile Box/๒.๓.๔.๒ สรุปข้อมูลแบบสอบถามข้อมูลจากลูกค้าที่ประเมินต่ำกว่าระดับ ๓ เพื่อให้ กบล.ก.๑ สรุปวิเคราะห์ผลในภาพรวมส่ง ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



๒๑ มี.ค.๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อภ.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง
เลขที่ ก. ๑ กขล.๐๐๑) ๑๕๕๕/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง ขอเปลี่ยนแปลงการรายงานผลการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ
ผ่าน Smile Box ต่ำกว่า ระดับ ๓
เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ กบล.ก.๑ เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส)๑๐๘๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ อนุมัติ
การดำเนินงานระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ
จุดให้บริการของ PEA ในส่วนของการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile
Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ ซึ่งมีเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านลูกค้า CR๑ ในการ
โทรศัพท์สอบถามทุกราย ที่กดประเมิน ๑, ๒ (ไม่พอใจมาก, ไม่พอใจ) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile
Feedback โดยใช้แบบฟอร์ม PEA-QN๐๓ ในการสำรวจ พร้อมทั้งให้รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบ
เป็นประจำทุกวัน ที่ ๑๐ หลังสิ้นไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑) ✓

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามหนังสือที่ ก.๑ กอก.(พอ)๖๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ อนุมัติจัดประชุม
ชี้แจง “แนวทางการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ปี ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยใน มติที่ ๕ การ
ต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต ข้อ ๘. การสำรวจและวิเคราะห์ความ
พึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. ข้อ ๘.๑ สรุปรายงานผลการสำรวจและวิเคราะห์ความ
พึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ไตรมาส ๑-๓) ข้อย่อย ๑) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
ภายนอก โดย กฟฟ. ที่มี Smile Box หรือ Smart Display หรือ SMS Link สำรวจความพึงพอใจ กรณีที่กดประเมิน
๑-๓ (ไม่พอใจมาก-ปานกลาง) โดยระบบจะทำหน้าที่คัดแยกกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนนตั้งแต่ระดับ ๓ ลงไป และจัดส่ง
SMS ไปถึงลูกค้าโดยอัตโนมัติ ซึ่งมีเป้าหมาย (มกราคม - กันยายน ๒๕๖๒) ในการสำรวจข้อมูล จำนวน ๑๐๐ ราย
(ตามเอกสารแนบ ๓) ✓

๒.๒ คู่มือ “การใช้งานระบบการประเมินผลลูกค้าผ่านระบบ ผ่านระบบ Customers' Smile
Feedback” (ตามเอกสารแนบ ๔)

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue
System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA พร้อมทั้งการรายงานผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย
ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ และเป้าหมายการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ปี ๒๕๖๒ จึง
เห็นควรให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง (ที่มี Smile Box หรือ Smart Display หรือ SMS Link) ดำเนินการดังนี้ ✓

๓.๑ กรณีที่ลูกค้าไม่ตอบแบบสำรวจผ่านระบบ ให้ Front Manager โทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่กด
ประเมิน ๑, ๒ (ไม่พอใจมาก, ไม่พอใจ) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback ให้ครบทุกราย

ตามเป้าหมายแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ (เฉพาะรายที่มีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้) และหากสำรวจได้ ไม่ครบ ๑๐๐ ราย (สถานะสะสม มกราคม - กันยายน ๒๕๖๒) ให้ Front Manager โทรศัพท์สำรวจประเมินลูกค้า ที่กดประเมิน ๓ (ปานกลาง) เพิ่มเติม ทั้งนี้ หากผู้กดประเมินทั้ง ๓ กลุ่มข้างต้น มีจำนวนไม่ถึง ๑๐๐ ราย ให้ พิจารณากลุ่มที่กดประเมิน ๔ (พอใจ) เพิ่มเติมให้ครบ ๑๐๐ ราย เพื่อให้ครบตามเป้าหมายการดำเนินงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ปี ๒๕๖๒ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ Customers' Smile Feedback (เป้าหมายการ สำรวจ ๑๐๐ ราย ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ คิดจาก กฟฟ.ชั้น ๑-๓ รวม กฟฟ.ในสังกัด) ✓

๓.๒ ให้ Front Manager บันทึกสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากการตอบแบบสอบถาม (ประจำเดือน) ลงในระบบ Customers' Smile Feedback เป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลปฏิบัติงานของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ให้ ผจก.ทราบเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งส่งรายงานให้ กบล.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที่ ๑๐ หลังสิ้นไตรมาส โดยใช้รายงานจากระบบ Customers' Smile Feedback ตามตัวอย่าง (ตามเอกสารแนบ ๕) ✓

๓.๓ ให้ Front Manager ตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรับชำระเงิน โดยให้ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบ และเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินกล่องประเมินความพึงพอใจ Smile Box ทุกราย เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย (สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่า ๖๐% ของจำนวนคิว)

ทั้งนี้ กบล.ก.๑ ได้กำหนดสิทธิในการใช้งานในระบบ Customers' Smile Feedback ให้ Front Manager ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง เรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ ๖) ✓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป



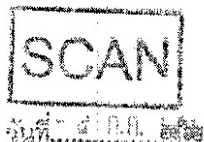
๒๓ พ.ค. ๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บล.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรท.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กรท.(สบ) ๔๔๔

เรื่อง รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒

ถึง กบ.ก.๑, กฟฟ. ชั้น ๑-๓

วันที่

เรียน อ.ก.บ.ก.๑, ผจก. กฟฟ. ชั้น ๑-๓

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านบริการลูกค้า CR๑ แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการลูกค้า ข้อ ๒.๓.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen โดยมีผลการดำเนินงานของแต่ละ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๑)

- เป้าหมาย: รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ

เอกสารที่แนบ ๑. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๓ แผ่น สรุปรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ กฟฟ. ชั้น ๑-๓

ที่	สาขา	ปัญหาในการใช้งาน
๑	กฟจ.นครนายก	ระบบคิวไม่มีชื่อสาขา, ยอดจำนวนคิวไม่มี หมายเหตุ ได้ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขแล้ว
๒	กฟจ.นครนายก (Lotus)	ยอดการกดประเมินได้มากกว่าจำนวนคิว หมายเหตุ ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขแล้ว
๓	กฟอ.คลองหลวง (PEA Shop อาคารเช่า)	ยอดการกดประเมินได้มากกว่าจำนวนคิว หมายเหตุ ดำเนินการ GET DATA เรียบร้อย

๑.๒ กฟส.

ที่	สาขา	ปัญหาในการใช้งาน
๑	กฟส.บางปะหัน	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๒	กฟอ.อุทัย	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๓	กฟส.โพธิ์ทอง	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๔	กฟอ.บ้านนา	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๕	กฟส.ผักไห่	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๖	กฟส.ลาดบัวหลวง	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๗	กฟส.อนาคี	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๘	กฟส.มวกเหล็ก	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ
๙	กฟส.วิหารแดง	ไม่มีระบบประเมินความพึงพอใจ

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถเข้าไปตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ของหน่วยงานได้ที่ โปรแกรมแสดงความพึงพอใจลูกค้า Customer Smile's Feedback URL: <http://172.25.1.23/smartq/QueueReportEvaluate.aspx>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายจรูญ ใจแน่น)

อภ.รพ.ภ.๑

๕ ธ.ค. ๒๕๖๓



Generation Number - 2562

* คณะกรรมาธิการฯ ได้ประชุมเมื่อวันที่ 25-26 กันยายน 2562 ณ ห้องประชุม อาคาร 3 ชั้น 3 อาคารสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต เพื่อพิจารณาเรื่องดังกล่าว

รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อบริษัท, ถูกโกงจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน)
๑๖๑,๗๘๐	๑๔๙,๖๖๒	๒,๔๖๘	๙,๐๐๔	๘๓	๕๖๓

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

*เฉพาะการให้บริการชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอกอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๑๔๔,๙๐๕	๒.๔๔๒	๔.๕๕๔	๒๕๑	๑๔๖	๘๐๖	๒๐,๓๕๗	๘๕,๒๙๑

** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๔๐	๒๔	๑๔๔	๐	๐

๑.๓ ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม:	ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	๒๐๘	ราย	๔๓.๗๐%
	ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	๒๖๘	ราย	๕๖.๓๐%
	รวมทั้งรวมทั้งหมด	๔๗๖	ราย	๑๐๐.๐๐%

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๖	๒.๘๘%
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๖	๒.๘๘%
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๐	๐.๐๐%
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๗	๓.๓๗%
๕.ระยะเวลาในการรอกอยการให้บริการนาน	๑๑	๕.๒๙%
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๐	๐.๐๐%
๗.กดปุ่มประเมินผิด	๗๔	๓๗.๔๘%
๘.อื่นๆ	๙๙	๔๗.๖๐%
รวม	๒๐๘	๑๐๐%