



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กบล.๑๙๖๓/๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข กรณี ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง  
วันที่

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง

### ๑. เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 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) โดยให้ดำเนินการ 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 วัน หลังสิ้นไตรมาส
- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟช. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

### ๒. ข้อมูล

๒.๑ ตามหนังสือ กบล.ก.๑ เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส)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.(ลส)๑๕๔๙/๒๕๖๒ 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)๑๒๑๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๒ รายงานผลการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เดือน กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๓)

### ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า (VOC) ในระบบ Customers' Smile Feedback ไตรมาส ๓ จากการโทรสอบถามลูกค้าจำนวน ๒,๐๑๑ ราย พบว่าลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง ๑,๓๙๑ ราย คิดเป็น ๖๙.๑๗% และฝากคนอื่นมาชำระ ๖๒๐ ราย คิดเป็น ๓๐.๘๓% (ตามเอกสารแนบ ๔) โดยมีประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ สรุปได้ ดังนี้

| รายการ                                                               | จำนวน (ราย) | คิดเป็น% |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| ๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส                               | ๓๒          | ๒.๒๙%    |
| ๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ                                              | ๓๕          | ๒.๕๐%    |
| ๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า                       | ๒๑          | ๑.๕๐%    |
| ๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                        | ๗๔          | ๕.๒๙%    |
| ๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน                                  | ๔๒          | ๓.๐๐%    |
| ๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์                                                | ๑           | ๐.๐๗%    |
| ๗.กดปุ่มประเมินผิด                                                   | ๕๒๕         | ๓๗.๕๕%   |
| ๘.อื่นๆ (ติดต่อนไม่ได้,กดผิด,ต้องการให้ปานกลาง,ฝากผู้อื่นมาจ่าย ฯลฯ) | ๖๖๘         | ๔๗.๗๘%   |

จากข้อมูล ในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ มากที่สุดคือ ประเด็นอื่น ๆ คิดเป็น ๔๗.๗๘% รองลงมาคือประเด็นกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๓๗.๕๕% และประเด็นไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คิดเป็น ๕.๒๙%

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 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช่ไฟเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของปุ่มประเมินความพึงพอใจที่กำหนด

๓.๒.๓ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช่ไฟดาวน์โหลด PEA Smart Plus เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้า เพิ่มช่องทางใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

  
๒๒ มี.ค. ๒๕๖๒  
(นายอาตุลธรา นีโรจน์)  
อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์  
โทร. ๑๐๒๑๔

### ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า (VOC) ในระบบ Customers' Smile Feedback ไตรมาส ๓ จากการโทรสอบถามลูกค้าจำนวน ๒,๐๑๑ ราย พบว่าลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง ๑,๓๙๑ ราย คิดเป็น ๖๙.๑๗% และฝากคนอื่นมาชำระ ๖๒๐ ราย คิดเป็น ๓๐.๘๓% (ตามเอกสารแนบ ๔) โดยมีประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ สรุปได้ ดังนี้

| รายการ                                                              | จำนวน (ราย) | คิดเป็น% |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| ๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส                              | ๓๒          | ๒.๒๙%    |
| ๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ                                             | ๓๕          | ๒.๕๐%    |
| ๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า                      | ๒๑          | ๑.๕๐%    |
| ๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                       | ๗๔          | ๕.๒๙%    |
| ๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน                                 | ๔๒          | ๓.๐๐%    |
| ๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์                                               | ๑           | ๐.๐๗%    |
| ๗.กดปุ่มประเมินผิด                                                  | ๕๒๕         | ๓๗.๕๕%   |
| ๘.อื่นๆ (ติดต่อไม่ได้,กดผิด,ต้องการให้ปานกลาง,ฝากผู้อื่นมาจ่าย ฯลฯ) | ๖๖๘         | ๔๗.๗๘%   |

จากข้อมูล ในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ มากที่สุดคือ ประเด็นอื่น ๆ คิดเป็น ๔๗.๗๘% รองลงมาคือประเด็นกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๓๗.๕๕% และประเด็นไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คิดเป็น ๕.๒๙%

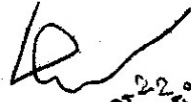
๓.๒ จากประเด็นที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ ทั้งสามประเด็น เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ จึงขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ ให้ทุกแผนกที่เป็นจุดให้บริการที่ต้องพบกับลูกค้า ให้เน้นย้ำการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และดำเนินโครงการ SSC๑ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นย้ำและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒.๒ ให้ Front Manager, เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง และ พนักงานรับชำระเงิน ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของปุ่มประเมินความพึงพอใจที่กำหนด

๓.๒.๓ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟดาวนิโหลด PEA Smart Plus เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้า เพิ่มช่องทางใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

  
(นายอาตุลรามา นิโรจน์)  
อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล.(ลส) ๗๙๗/๒๕๖๒  
เรียน อก.บว.(ก๓)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

  
(นายอาตุลรามา นิโรจน์)  
อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์  
โทร. ๑๐๒๑๔



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง  
เลขที่ ก.๑ กขธ.(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 รผก.(ก๓) ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ต่อท้ายหนังสือ กจท.(ก๓) เลขที่ กจท.(ก๓) ๓๘๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ (ปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๒) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ด้านลูกค้า กลุ่ม 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 กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส
- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟช. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

### ๒. ข้อพิจารณา

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

๓.๑ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้งาน Smart Queue System & Smile Box ขอให้ติดตั้งตอนแนะนำการใช้งานให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย

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 กบส.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที ๑๐ หลังสิ้นไตรมาสที่ <http://๑๗๒๒๓.๒.๑๐๑/๐๖> กบส.ก.๑/๐๘ ผลส.กบส.ก.๑/แผนปฏิบัติ ปี ๖๒/ Smart Queue System & Smile Box/๒.๓.๔.๒ สรุปข้อมูลแบบสอบถามข้อมูลจากลูกค้าที่ประเมินต่ำกว่าระดับ ๓ เพื่อให้ กบส.ก.๑ สรุปวิเคราะห์ผลในภาพรวมส่ง ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



๒๔ มี.๓.๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.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.๔๔๖) ๑๕๕๔/๒๕๖๒ วันที่  
เรื่อง ขอเปลี่ยนแปลงการรายงานผลการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน 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)๑๐๔๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ อนุมัติการดำเนินงานระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ในส่วนของการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ ซึ่งมีเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านลูกค้า CR๑ ในการโทรศัพท์สอบถามทุกราย ที่กดประเมิน ๑, ๒ (ไม่พอใจมาก, ไม่พอใจ) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยใช้แบบฟอร์ม PEA-QN๐๓ ในการสำรวจ พร้อมทั้งให้รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที ๑๐ หลังสิ้นไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑) /

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามหนังสือที่ ก.๑ กอก.(พอ)๖๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ อนุมัติจัดประชุมชี้แจง “แนวทางการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังล” ปี ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยใน มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต ข้อ ๘. การสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. ข้อ ๘.๑ สรุปรายงานผลการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ไตรมาส ๑-๓) ข้อย่อย ๑) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก 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 พร้อมทั้งการรายงานผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒ และเป้าหมายการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังล” ปี ๒๕๖๒ จึงเห็นควรให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง (ที่มี Smile Box หรือ Smart Display หรือ SMS Link) ดำเนินการดังนี้ /

๓.๑ กรณีที่ลูกค้าไม่ตอบแบบสำรวจผ่านระบบ ให้ Front Manager โทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่กดประเมิน 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 ส่วนภูมิภาคปริมังคลาภิเษก ปี ๒๕๖๒ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ Customers' Smile Feedback (เป้าหมายการ สำรวจ ๑๐๐ ราย ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ คิดจาก กฟฟ.ชั้น ๑-๓ รวม กฟฟ.โนนสังกัถ) /

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



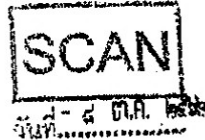
23 พ.ค.๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรท.ก.๑

ถึง กบส.ก.๑, กฟฟ. ชั้น ๑-๓

เลขที่ ก.๑ กรท.(สบ) ๑๒๑๐

วันที่

เรื่อง รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บส.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. ตามรายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒

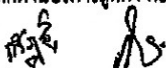
ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถเข้าไปตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ของหน่วยงานได้ที่ โปรแกรมแสดงความพึงพอใจลูกค้า Customer Smile's Feedback URL: <http://c1intra.pea.co.th> แล้วไปที่ Banner

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายจรรุญ ใจแน่น)  
อก.รท.ก.๑



โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจ





รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกต (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen (กฟพ. ชั้น 1-3)

ข้อมูลเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2562 (ไตรมาส 3)

| สาขา                                  | จำนวนคิว (ราย) | ไม่พอใจมาก(1) | ไม่พอใจ(2) | ปานกลาง(3) | พอใจ(4) | พอใจมาก(5) | กตประเมิน | ไม่ประเมิน | ผลการประเมินความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ปัญหาในการใช้งาน                                                     |
|---------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|---------|------------|-----------|------------|-------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| กฟพ.พระนครศรีอยุธยา                   | 15,309         | 45            | 41         | 208        | 2,655   | 10,982     | 13,931    | 1,378      | 91.00                   | 4.76          | 95.16                                                                |
| กฟพ.อยุธยา (PEA SHOP BigC)            | 17,766         | 54            | 31         | 146        | 1,527   | 7,917      | 9,675     | 8,091      | 54.46                   | 4.78          | 95.60                                                                |
| กฟพ.อ่างทอง                           | 21,657         | 32            | 17         | 62         | 2,371   | 13,954     | 16,436    | 5,221      | 75.89                   | 4.84          | 96.75                                                                |
| กฟพ.สระบุรี                           | 11,585         | 42            | 12         | 87         | 1,013   | 7,555      | 8,709     | 2,876      | 75.17                   | 4.84          | 96.80                                                                |
| pea shop กฟพ.สระบุรี(สาขาน้ำต๋นปาร์ค) | 16,800         | 49            | 13         | 125        | 1,491   | 11,634     | 13,312    | 3,488      | 79.24                   | 4.85          | 97.03                                                                |
| กฟพ.ปราจีนบุรี                        | 12,926         | 23            | 9          | 39         | 455     | 10,389     | 10,915    | 2,011      | 84.44                   | 4.94          | 98.80                                                                |
| กฟพ.นครนายก                           | -              | 4             | 3          | 10         | 73      | 19,565     | 19,655    | -          | 100.00                  | 4.99          | ระบบคิวไม่ส่ง ข้อมูลให้ server (ดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องแก้ไข) |
| กฟพ.นครนายก (Lotus)                   | 16,147         | 14            | 10         | 28         | 444     | 14,737     | 15,233    | 914        | 94.34                   | 4.96          | 99.23                                                                |
| กฟพ.ปทุมธานี                          | 21,230         | 9             | 7          | 30         | 685     | 3,997      | 4,728     | 16,502     | 22.27                   | 4.83          | 96.61                                                                |
| กฟพ.ปทุมธานี (ศูนย์การค้า The Tree)   | 8,808          | 3             | 1          | 5          | 437     | 1,942      | 2,388     | 6,420      | 27.11                   | 4.81          | 96.13                                                                |
| กฟพ.อรัญประเทศ                        | 30,931         | 139           | 92         | 260        | 2,643   | 17,810     | 20,944    | 9,987      | 67.71                   | 4.81          | 96.18                                                                |
| กฟพ.รังสิต                            | 23,657         | 17            | 30         | 215        | 3,420   | 12,990     | 16,672    | 6,985      | 70.47                   | 4.76          | 95.19                                                                |
| กฟพ.รังสิต ( PEA SHOP กฟพ. ตลาดนา)    | 8,059          | -             | -          | 1          | 1       | 3,250      | 3,252     | 4,807      | 40.35                   | 5.00          | 99.98                                                                |
| กฟพ.เสนา                              | 9,661          | 28            | 6          | 26         | 1,170   | 7,947      | 9,177     | 484        | 94.99                   | 4.85          | 97.05                                                                |
| กฟพ.เสนา (PEA SHOP Lotus)             | 14,018         | 42            | 20         | 105        | 1,892   | 9,590      | 11,649    | 2,369      | 83.10                   | 4.80          | 96.00                                                                |
| กฟพ.พระพรหมบาท                        | 22,949         | 54            | 38         | 291        | 4,374   | 10,997     | 15,754    | 7,195      | 68.65                   | 4.66          | 93.29                                                                |
| กฟพ.ท่าเรือ                           | 11,272         | 13            | 8          | 29         | 1,332   | 6,351      | 7,733     | 3,539      | 68.60                   | 4.81          | 96.21                                                                |
| กฟพ.กบินทร์บุรี                       | 15,087         | 48            | 21         | 93         | 2,471   | 9,172      | 11,805    | 3,282      | 78.25                   | 4.75          | 95.07                                                                |
| กฟพ.อัญบุรี                           | 12,975         | 18            | 11         | 128        | 2,373   | 8,806      | 11,336    | 1,639      | 87.37                   | 4.76          | 95.18                                                                |
| กฟพ.อัญบุรี ( PEA SHOP คลองหก)        | 10,695         | 40            | 24         | 117        | 1,403   | 7,174      | 8,758     | 1,937      | 81.89                   | 4.79          | 95.73                                                                |
| กฟพ.บางปะอิน                          | 14,004         | 18            | 14         | 84         | 2,174   | 9,991      | 12,281    | 1,723      | 87.70                   | 4.80          | 96.00                                                                |
| กฟพ.แก่งคอย                           | 14,955         | 52            | 31         | 89         | 2,803   | 10,580     | 13,555    | 1,400      | 90.64                   | 4.76          | 95.16                                                                |
| กฟพ.สระแก้ว                           | 10,875         | 17            | 6          | 31         | 1,451   | 10,012     | 11,517    | -          | 100.00                  | 4.86          | 97.22                                                                |
| กฟพ.สระแก้ว ( PEA SHOP BigC)          | 9,385          | 8             | 10         | 34         | 601     | 6,755      | 7,408     | 1,977      | 78.93                   | 4.90          | 98.03                                                                |
| กฟพ.ปทุมธานี2 (บางกระสี)              | 6,597          | 8             | 2          | 23         | 302     | 4,388      | 4,723     | 1,874      | 71.59                   | 4.92          | 98.36                                                                |
| PEA SHOP ตลาดพุนหัว                   | 6,028          | 1             | -          | 13         | 523     | 5,033      | 5,570     | 458        | 92.40                   | 4.90          | 98.01                                                                |
| กฟพ.วังน้อย                           | 7,825          | 7             | 2          | 25         | 689     | 3,155      | 3,878     | 3,947      | 49.56                   | 4.80          | 96.01                                                                |
| กฟพ.วังน้อย ( PEA SHOP ตลาดใหม่ )     | 14,521         | 20            | 9          | 26         | 255     | 13,651     | 13,961    | 560        | 96.14                   | 4.97          | 99.41                                                                |
| กฟพ.ลำลูกกา                           | 8,928          | 31            | 15         | 65         | 999     | 4,876      | 5,986     | 2,942      | 67.05                   | 4.78          | 95.66                                                                |
| กฟพ.ลำลูกกา (ห้างโลตัส สาขาฟ้าปิยะมณ) | 10,171         | 38            | 27         | 123        | 1,685   | 5,581      | 7,454     | 2,717      | 73.29                   | 4.71          | 94.19                                                                |

รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกต (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen (กฟ. ชั้น 1-3)  
ข้อมูลเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2562 (ไตรมาส 3)

| สาขา                              | จำนวนคิว (ราย) | ไม่พอใจมาก(1) | ไม่พอใจ(2) | ปานกลาง(3) | พอใจ(4) | พอใจมาก(5) | กตประเมิน | ไม่ประเมิน | ผลการกตประเมิน | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**คิดเป็นร้อยละ | ปัญหาในการใช้งาน |
|-----------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|---------|------------|-----------|------------|----------------|-------------------------------------|------------------|
| กฟอ.คลองหลวง                      | 15,710         | 31            | 35         | 142        | 2,380   | 11,528     | 14,116    | 1,594      | 89.85          | 4.80                                | 95.90            |
| กฟอ.คลองหลวง (PEA Shop อาคารเช่า) | 14,415         | 9             | 7          | 29         | 2,492   | 16,180     | 18,717    | -          | 100.00         | 4.86                                | 97.21            |
| กฟอ.หนองแค                        | 10,859         | 84            | 24         | 91         | 1,956   | 6,315      | 8,470     | 2,389      | 78.00          | 4.70                                | 93.99            |
| กฟอ.ลาดหลุมแก้ว                   | 9,433          | 16            | 4          | 46         | 1,001   | 7,046      | 8,113     | 1,320      | 86.01          | 4.86                                | 97.12            |
| กฟอ.ศรีมหาโพธิ์                   | 12,951         | 29            | 20         | 50         | 1,047   | 7,360      | 8,506     | 4,445      | 65.68          | 4.84                                | 96.89            |
| กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์             | 10,738         | 31            | 19         | 103        | 1,521   | 4,293      | 5,967     | 4,771      | 55.57          | 4.68                                | 93.60            |
| กฟฟ.บ้านหินกอง                    | 8,343          | 19            | 7          | 42         | 1,189   | 5,893      | 7,150     | 1,193      | 85.70          | 4.81                                | 96.17            |
| รวม                               | 487,270        | 1,093         | 626        | 3,021      | 55,298  | 329,396    | 389,434   | 122,435    | 79.92          | 4.83                                | 96.53            |

\* แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ปี ๒๕๖๒ กฟผ.๑: จำนวนการกตประเมิน จะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

\*\* แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ปี ๒๕๖๒ กฟผ.๑: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จะต้องไม่น้อยกว่า ๔.๕๐ คะแนน

รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบประเมินพึงพอใจแบบแนบกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ( กฟส. )

ข้อมูลเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2562 (ไตรมาส 2)

| สาขา            | จำนวนคิว<br>(ราย) | ไม่พอใจมาก<br>(1) | ไม่พอใจ<br>(2) | ปานกลาง<br>(3) | พอใจ<br>(4) | พอใจมาก<br>(5) | กตประเมิน | ไม่ประเมิน | %การกตประเมิน | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ปัญหาในการใช้งาน                                                                             |
|-----------------|-------------------|-------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|-----------|------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| กฟส.นครหลวง     | -                 | 1                 | 1              | 4              | 1,300       | 2,599          | 3,905     | -          | 100           | 5                    | 93            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.<br>ระบบคิวจัดแจ้ง ผปค. ประสานงาน<br>บ. คู่สัญญาแก้ไข |
| กฟส.บางปะหัน    | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.อุทัย       | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.วิเศษชัยชาญ | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.ป่าโมก      | -                 | 4                 | 4              | 2              | 2           | 41             | 53        | -          | 100           | 4                    | 87            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.โพธิ์ทอง    | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.ประจันตคาม  | -                 | 3                 | 3              | 13             | 1,551       | 2,949          | 4,519     | -          | 100           | 5                    | 93            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.บ้านสร้าง   | -                 | -                 | 1              | 1              | 34          | 3,728          | 3,764     | -          | 100           | 5                    | 100           | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.บ้านนา      | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.องครักษ์    | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.สามโคก      | -                 | 2                 | 3              | 2              | 52          | 442            | 501       | -          | 100           | 5                    | 97            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.วัฒนานคร    | -                 | 22                | 36             | 43             | 331         | 8,195          | 8,627     | -          | 100           | 5                    | 99            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.ผักไห่      | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.ลาดบัวหลวง  | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.อนนทิต      | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.หนองเสือ    | -                 | 44                | 39             | 109            | 1,759       | 7,183          | 9,134     | -          | 100           | 5                    | 95            | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.มวกเหล็ก    | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.วังน้ำเย็น  | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| กฟส.วิหารแดง    | -                 | -                 | -              | -              | -           | -              | -         | -          | -             | -                    | -             | ไม่ได้เชื่อมต่อบริษัทเข้าเครือข่าย กฟส.                                                      |
| รวม             | -                 | 76                | 87             | 174            | 5,029       | 25,137         | 30,503    | -          | 100           | 4.81                 | 96.10         |                                                                                              |

\* แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ปี 2562 กฟส.1: จำนวนการกตประเมิน จะตั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

\*\* แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ปี 2562 กฟส.1: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จะต้องไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน

# รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เดือน ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

### ๑.๑ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

| จำนวนคิวทั้งหมด (ราย) | ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า) | ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | ชำระปริมาณมาก | ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูगतจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน) |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| ๔๗๔,๘๒๐               | ๔๔๕,๓๙๐                  | ๑๑,๘๕๒                                               | ๑๔,๘๗๑        | ๑,๑๔๕                                                   | ๑,๕๖๒                                            |

### ๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

\*เฉพาะการให้บริการชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)

| จำนวนคิว (ราย) | เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที) | เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที) | ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | ปานกลาง | พอใจ   | พอใจมาก |
|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|------------|---------|---------|--------|---------|
| ๔๓๘,๗๑๒        | ๕                                             | ๑๑                                  | ๑,๐๑๑      | ๕๘๗     | ๒,๘๐๙   | ๕๒,๓๐๓ | ๒๙๒,๙๘๔ |

| ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก |
|------------|---------|---------|------|---------|
| ๓๗๗        | ๒๑๓     | ๗๙๙     | ๐    | ๐       |

### ๑.๓ ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

| สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม                         | จำนวน | คิดเป็น % |
|---------------------------------------------------|-------|-----------|
| ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง | ๑,๓๔๑ | ๖๙.๑๗%    |
| ฝากคนอื่นมาชำระเงิน                               | ๖๒๐   | ๓๐.๘๓%    |
| รวมทั้งหมด                                        | ๒,๐๑๑ | ๑๐๐.๐๐%   |

| รายการ                                                                                    | จำนวน (ราย) | คิดเป็น% |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| ๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส                                                    | ๓๒          | ๒.๒๙%    |
| ๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ                                                                   | ๓๕          | ๒.๕๐%    |
| ๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า                                            | ๒๑          | ๑.๕๐%    |
| ๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                             | ๗๔          | ๕.๒๙%    |
| ๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน                                                       | ๔๒          | ๓.๐๐%    |
| ๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์                                                                     | ๑           | ๐.๐๗%    |
| ๗.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด) | ๕๒๕         | ๓๗.๕๕%   |
| ๘.อื่นๆ (จำไม่ได้ = ๒, ถูกงดจ่ายไฟ = ๑, ไม่ทราบ = ๑, ไม่ทราบว่าต้องให้มากกว่า ๓ = ๑)      | ๖๖๘         | ๔๗.๗๘%   |