



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง

เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส) ๑๘๗/๒๕๖๓

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข กรณี ลูกค้ายกประเด็นความพึงพอใจผ่าน Smile Box
ต่ำกว่าระดับ ๓

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง

๑. เรื่องเดิม

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

- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเณินลูกค้าทุกราย (ที่กตประเมิน ๑, ๒)
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเณินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 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 ในส่วนของการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กตประเณินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback พร้อมทั้งให้ รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบ นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑) ✓

๒.๒ ตามหนังสือ กบล.ก.๑ เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส)๑๕๔๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอเปลี่ยนแปลงการรายงานผลการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กตประเณินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ พร้อมทั้งให้รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ กบล.ก.๑ ทราบเป็นประจำทุกวันที่ ๑๐ หลังสิ้นไตรมาส นั้น (ตามเอกสารแนบ ๒)

๒.๓ ตามหนังสือ กรท.ก.๑ เลขที่ ก๑ กรท.(สบ)๔๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓ รายงานผลการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๓)

๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า (VOC) ในระบบ Customers' Smile Feedback ไตรมาส ๔ 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	๑๔	๑.๒๗%
๒.ไม่พอใจที่ถูกลงจ่ายไฟ	๑๖	๑.๔๕%
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๖	๐.๕๔%
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๖๒	๕.๖๓%
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๓๖	๓.๒๗%
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๑	๐.๐๙%
๗.กดปุ่มประเมินผิด	๕๐๕	๔๕.๘๓%
๘.อื่นๆ (กดผิด,ต้องการให้ปานกลาง,ฝากผู้อื่นมาจ่าย,ติดต่อไม่ได้ ฯลฯ)	๔๖๒	๔๑.๙๒%

จากข้อมูล ในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ มากที่สุดคือ ประเด็นกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๔๕.๘๓% รองลงมาคือประเด็นอื่น ๆ คิดเป็น ๔๑.๙๒% และประเด็นไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คิดเป็น ๕.๖๓%

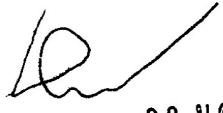
๓.๒ จากประเด็นที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ ทั้งสามประเด็น เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ จึงขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ ให้ทุกแผนกที่เป็นจุดให้บริการที่ต้องพบกับลูกค้า ให้เน้นย้ำการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และดำเนินโครงการ SSC๑ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นย้ำและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒.๒ ให้ Front Manager, เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง และ พนักงานรับชำระเงิน ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของปุ่มประเมินความพึงพอใจที่กำหนด

๓.๒.๓ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟดาวน์โหลด PEA Smart Plus เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้า เพิ่มช่องทางใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายอาตุลรามา นิโรจน์)
๒๐ ม.ค. ๒๕๖๓
อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบส.(ลส) ๑๘๘/๒๕๖๓
เรียน อก.บว.(ก๓)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายอาตุลรามา นิโรจน์)
๒๐ ม.ค. ๒๕๖๓
อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ก.๑

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง

เลขที่ ก.๑ กขจ.(๑๕.) ๑๐๕๓/๒๕๖๒ 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 ยุทธศาสตร์มาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า 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 กฟผ. 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./ชจก.(บ) ทราบทุกวันจันทร์

๓.๔ ให้...

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://๑๗๒.๒๓.๒.๑๐๑/๐๖> กบล.ก.๑/๐๘ ผสส.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



๒๔ มี.๓.๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บล.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.๔๔๑) ๑๕๕๕/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง ขอเปลี่ยนแปลงการรายงานผลการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ
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)๑๐๔๓/๒๕๖๑ 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-QNo๓ 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 ๔ การ
ต่อต้านและป้องปรามการทุจริต 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

ตามเป้าหมาย...

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 ส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ ป. 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 ได้กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานในระบบ Customers' Smile Feedback ให้ Front Manager ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง เรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ ๖) /

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป



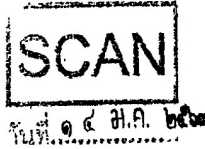
๒๓ พ.ค.๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บส.ก.๑

แผนลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรท.ก.๑ ถึง กบส.ก.๑, กพฟ. ชั้น ๑-๓
เลขที่ ก.๑ กรท.(สพ) ๙๙ วันที่
เรื่อง รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บส.ก.๑, ผจก. กพฟ. 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 กพฟ.

- เป้าหมาย: รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ โดยเอกสารแนบ สามารถ Download File ได้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๓.๑.๑๐/Attachment/Smile Box/ไตรมาส ๔/ไตรมาส ๔.rar>

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


Chiraporn Kiatnont
อ.รทท.๑
14 ต.ค. ๒๕๖๒

รายงานผลการใช้งานและบัญชีการขอรับประเมินความพึงพอใจแบบบันทึก (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen (ทพ. ชั้น 1-3, PEA SHOP)

ข้อมูลเบื้องต้น ส่วนที่ 1 - จำนวน 2562

สาขา	จำนวนตัว (ราย)	ไม่พอใจ(1)	ไม่พอใจ(2)	ปานกลาง(3)	พอใจ(4)	พอใจ(5)	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	ปัญหาในการใช้งาน
ทพ. ทรนคทวีโยธยา	18,942	48	35	152	2,066	9,770	12,071	6,871	63.73	3.00	4.78	5.00
ทพ. ชัยยา (PEA SHOP BigC)	15,695	47	21	118	1,475	7,164	8,825	6,870	56.23	2.00	4.78	5.00
รวม	34,637	95	56	270	3,541	16,934	20,896	13,741	60.33	3.00	4.78	5.00
ทพ. อ่างทอง	21,095	34	16	78	2,191	13,629	15,948	5,147	75.60	5.00	4.84	5.00
ทพ. สระบุรี	12,244	21	13	67	888	6,162	7,151	5,093	58.40	2.00	4.84	5.00
pea shop ทพ. สระบุรี (ชื่อย่อ: พีเอส)	16,478	67	32	132	2,144	12,542	14,917	1,561	90.53	5.00	4.81	5.00
รวม	28,722	88	45	199	3,032	18,704	22,068	6,654	76.83	5.00	4.82	5.00
ทพ. ปราจีนบุรี	13,088	14	8	38	426	9,914	10,400	2,688	79.46	5.00	4.94	5.00
ทพ. ทรนคทวีโยธยา	15,656	2	2	12	15	15,625	15,656	-	100.00	5.00	5.00	5.00
ทพ. ทรนคทวีโยธยา (Lotus)	16,875	2	2	1	28	17,722	17,755	-	105.21	5.00	5.00	5.00
รวม	32,531	4	4	4	43	35,347	35,411	-	102.71	5.00	5.00	5.00
ทพ. อุบลราชธานี	21,959	7	12	30	344	2,730	3,123	18,836	14.22	0.00	4.85	5.00
ทพ. ทุ่งศรีภูมิ (ศูนย์การค้า The Tree)	9,054	8	3	12	438	2,249	2,710	6,344	29.93	0.00	4.81	5.00
รวม	31,013	15	15	42	782	4,979	5,833	25,180	18.81	0.00	4.83	5.00
ทพ. อรัญประเทศ	28,380	96	55	231	2,302	16,170	18,854	9,526	66.43	4.00	4.82	5.00
ทพ. วัฒนานคร	22,170	19	36	206	3,517	14,850	18,628	3,542	84.02	5.00	4.78	5.00
ทพ. วัฒนานคร (PEA SHOP ทพ. สาขานาน)	6,652	1	-	-	23	5,241	5,265	1,387	79.15	5.00	4.99	5.00
รวม	28,822	20	36	206	3,540	20,091	23,893	4,929	82.90	5.00	4.83	5.00
ทพ. อุบลราชธานี	8,138	11	5	24	1,034	6,586	7,640	478	94.13	5.00	4.85	5.00
ทพ. หนองบัวลำภู (PEA SHOP Lotus)	15,200	27	16	74	1,820	10,811	12,748	2,452	83.87	5.00	4.83	5.00
รวม	23,338	38	21	98	2,854	17,397	20,408	2,930	87.45	5.00	4.84	5.00
ทพ. หนองบัวลำภู	22,163	34	34	167	3,450	9,241	12,926	9,237	58.32	2.00	4.69	4.00
ทพ. หนองบัวลำภู	9,408	25	10	27	1,130	5,506	6,698	2,710	71.19	5.00	4.80	5.00
ทพ. หนองบัวลำภู	14,081	35	20	80	2,138	9,377	11,650	2,431	82.74	5.00	4.79	5.00
ทพ. หนองบัวลำภู	5,820	8	7	49	910	3,567	4,541	1,279	78.02	5.00	4.77	5.00
ทพ. หนองบัวลำภู (PEA SHOP หนองบัว)	10,484	30	17	94	1,241	7,516	8,898	1,586	84.87	5.00	4.82	5.00
รวม	16,304	38	24	143	2,151	11,083	13,439	2,865	82.43	5.00	4.80	5.00
ทพ. บางปะอิน	14,211	25	16	87	2,155	10,123	12,406	1,805	87.30	5.00	4.80	5.00
ทพ. บางปะอิน	16,888	54	31	123	3,146	11,673	15,027	1,861	88.98	5.00	4.75	5.00
ทพ. บางปะอิน	10,619	14	4	28	1,261	11,190	12,497	-	117.69	5.00	4.89	5.00
ทพ. บางปะอิน (PEA SHOP BigC)	10,240	9	14	31	638	7,718	8,410	1,830	82.13	5.00	4.91	5.00
รวม	20,859	23	18	59	1,899	18,908	20,907	1,830	100.23	5.00	4.90	5.00
ทพ. บางปะอิน (บางปะอิน)	6,518	10	2	12	278	3,895	4,197	2,321	64.39	3.00	4.92	5.00
PEA SHOP สาขานาน	6,377	9	1	26	584	5,162	5,782	595	90.67	5.00	4.88	5.00
รวม	12,895	19	3	38	862	9,057	9,979	2,916	77.39	5.00	4.90	5.00
ทพ. บางปะอิน	8,246	2	5	17	461	6,045	6,530	1,716	79.19	5.00	4.92	5.00
ทพ. บางปะอิน (PEA SHOP สาขานาน)	14,762	82	51	167	1,910	11,789	13,999	763	94.83	5.00	4.81	5.00
รวม	23,008	84	56	184	2,371	17,834	20,529	2,479	89.23	5.00	4.84	5.00

รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบประเมินความพึงพอใจแบบโมดูล (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen (กพท. ชั้น 1-3, PEA SHOP)

ข้อมูลเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2562

สาขา	จำนวนตัว (รวม)	ไม่พอใจมาก(1)	ไม่พอใจ(2)	ปานกลาง(3)	พอใจ(4)	พอใจมาก(5)	คิดประเมิน	ไม่ประเมิน	ผลการประเมิน*	คะแนน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	ปัญหาในการใช้งาน
กทอ.ลำลูกกา	8,334	29	11	49	788	4,912	5,289	3,045	63.46	3.00	4.80	5.00	96.09	
กทอ.ลำลูกกา (ห้างโลตัส สาขาฟ้าปิ่นชาม)	10,364	18	8	45	890	3,554	4,515	5,849	43.56	0.00	4.76	5.00	95.23	
รวม	18,698	47	19	94	1,678	7,966	9,804	8,894	52.43	1.00	4.78	5.00	95.69	
กทอ.คลองหลวง	15,272	22	17	132	1,972	11,739	13,882	1,390	90.90	5.00	4.83	5.00	96.58	
กทอ.คลองหลวง (PEA Shop อาคารเช่า)	15,027	7	5	22	2,574	16,637	19,245	-	128.07	5.00	4.86	5.00	97.23	* ผลประเมินมากกว่าจำนวนตัว
รวม	30,299	29	22	154	4,546	28,576	33,127	1,390	109.33	5.00	4.85	5.00	96.96	
กทอ.หนองแค	11,207	60	36	99	2,006	6,914	8,615	2,592	76.87	5.00	4.70	4.00	94.08	
กทอ.ลาดหลุมแก้ว	9,151	7	7	27	850	6,108	6,999	2,152	76.48	5.00	4.86	5.00	97.28	
กทอ.ลำไทรใหญ่	13,313	25	10	60	1,117	6,983	8,195	5,118	61.56	3.00	4.83	5.00	96.66	
กทอ.ประจักษ์ศิลปาคม	11,461	28	25	90	1,406	6,242	7,791	3,670	67.98	4.00	4.77	5.00	95.65	
กทอ.บ้านหมาก	9,145	21	11	45	1,115	6,038	7,230	1,915	79.06	5.00	4.82	5.00	96.34	
รวม	479,419	1055.00	717.00	3046.00	58037.00	365155.00	428,010	51,409	89.28	5.00	4.84	5.00	96.70	

* แผนปฏิบัติงานลูกค้า ปี 2562 กทท. 1: จำนวนการประเมิน จะต้องมีน้อยกกว่าร้อยละ 60

** แผนปฏิบัติงานลูกค้า ปี 2562 กทท. 1: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จะต้องไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน

รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบประเมินความพึงพอใจแบบเน้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen (กฟล.)

ข้อมูลเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2562

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	ไม่พอใจมาก(1)	ไม่พอใจ(2)	ปานกลาง(3)	พอใจ(4)	พอใจมาก(5)	กดประเมิน	ไม่ประเมิน	%การกดประเมิน*	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**	คิดเป็นร้อยละ	ปัญหาในการใช้งาน
กฟอ.นครหลวง												
กฟล.บางปะอิน												
กฟอ.อุทัย												
กฟอ.วิเศษชัยชาญ												
กฟอ.ป่าโมก	3		1			2	3		100.00	4.00	80.00	
กฟล.โพธิ์ทอง												
กฟอ.ประจันตคาม	8,470	3	7	25	2,427	6,008	8,470		100.00	4.70	94.07	
กฟอ.บ้านสร้าง	1,807					1,807	1,807		100.00	5.00	100.00	
กฟอ.บ้านนา												
กฟอ.องครักษ์												
กฟอ.สามโคก												
กฟอ.วัดนาคร	8,884	35	45	69	341	8,394	8,884		100.00	4.92	98.30	
กฟล.ลำไ้												
กฟล.ลาดบัวหลวง												
กฟล.อบาดี												
กฟอ.หนองเสือ	7,106	24	20	72	1,310	5,680	7,106		100.00	4.77	95.47	
กฟล.ม่วงเหล็ก												
กฟล.วังน้ำเย็น												
กฟล.วิพารณ												
รวม	26,270	62	73	166	4,078	21,891	26,270		100.00	4.81	96.29	

* แผนปฏิบัติงานจุดค้า ปี 2562 กฟล.1: จำนวนการกดประเมิน จะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

** แผนปฏิบัติงานจุดค้า ปี 2562 กฟล.1: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จะต้องไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน

รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้ง มิเตอร์/ขยายเขต ระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้ง มิเตอร์/ขยาย เขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อ สอบถาม, ถูกด จ่ายไฟ, รับเงิน พนักงาน)
๔๑๑,๐๓๑	๓๘๘,๙๘๕	๘,๔๘๒	๑๑,๕๖๑	๔๘๘	๑,๕๑๕

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

*เฉพาะการให้บริการชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลา รอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลา รอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๓๗๓,๓๒๙	๔	๑๐	๗๒๒	๔๙๒	๒,๑๒๕	๓๙,๑๙๐	๒๕,๕๗๗

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๒๘๓	๑๙๓	๖๒๑	๐	๐

๑.๓ ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	คิดเป็น %
ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	๑,๐๙๗	๖๔.๘๓%
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	๕๙๕	๓๕.๑๗%
รวมทั้งหมด	๑,๖๙๒	๑๐๐.๐๐%

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๔	๑.๒๗% ✓
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๑๖	๑.๔๕% ✓
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับค่าไฟฟ้า	๖	๐.๕๔% ✓
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๖๒	๕.๖๓% ✓
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๓๖	๓.๒๗% ✓
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๑	๐.๐๙% ✓
๗.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจ ความหมายของสีปุ่มกด)	๕๐๕	๔๕.๘๓% ✓
๘.อื่นๆ (จำไม่ได้ = ๒, ถูกงดจ่ายไฟ = ๑, ไม่ทราบ = ๑, ไม่ทราบว่าต้องให้ มากกว่า ๓ = ๑)	๔๖๒	๔๑.๙๒% ✓