



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส) ๒๐๗/๒/๒๕๖๓

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข กรณี ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. ทุกแห่ง

๑. เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ด้านลูกค้า กลุ่ม CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) ข้อย่อย ๖.๒.๔ ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ให้ดำเนินการ ดังนี้

- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส

โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๗
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ
- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวม

๒. ข้อมูล

ตามหนังสือ กรท.ก.๑ เลขที่ ก๑ กรท.(สบ)๔๒๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๓ รายงานผลการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคของระบบกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๓ โดยมีสัดส่วนการกดประเมินร้อยละ ๗๔.๕๗ ของจำนวนคิวทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ คะแนน (ตามเอกสารแนบ ๑)

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า (VOC) ในระบบ Customers' Smile Feedback ไตรมาส ๑ จากการโทรสอบถามลูกค้าจำนวน ๑,๒๗๙ ราย พบว่าลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง ๘๕๕ ราย คิดเป็น ๖๖.๘๕% และฝากคนอื่นมาชำระ ๔๒๔ ราย คิดเป็น ๓๓.๑๕% (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยมีประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ สรุปได้ ดังนี้

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๑	๑.๒๙%
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๒๐	๒.๓๔%
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๑	๐.๑๒%
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๔๗	๕.๕๐%
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๓๓	๓.๘๖%
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๒	๐.๒๓%
๗.กดปุ่มประเมินผิด	๓๖๒	๔๒.๓๔%
๘.อื่นๆ (กดผิด,ต้องการให้ปานกลาง,ฝากผู้อื่นมาจ่าย,ติดต่อไม่ได้ ฯลฯ)	๓๗๙	๔๔.๓๓%

จากข้อมูล ในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ ๓ มากที่สุดคือ ประเด็นอื่น ๆ คิดเป็น ๔๔.๓๓% รองลงมาคือประเด็นกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๔๒.๓๔% และประเด็นไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คิดเป็น ๕.๕๐%

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



๑๔ เม.ย. ๒๕๖๓

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบส.(ลส) ๒๐๗๓/๒๕๖๓

เรียน อก.บว.(ก๓)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



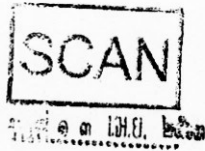
๑๔ เม.ย. ๒๕๖๓

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อก.บส.ก.๑

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กพร.ก.๑ ถึง กบล.ก.๑, กพฟ. ทุกแห่ง
 เลขที่ ก.๑ กพร.(สบ) น ๒๒ วันที่
 เรื่อง รายงานผลการการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด
 (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ข้อมูล เดือน มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บส.ก.๑, ผจก. กฟฟ. ทุกแห่ง

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ด้านบริการลูกค้า CR๑ แผนงานที่ ๖ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า(Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า ข้อ ๖.๒.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen

กรท.ก.๑ ขอรายงานผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ข้อมูล เดือน มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๓ ตามรายละเอียด (ตามเอกสารแนบ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

(นายจรรยา ใจแน่น)

อก.รท.ก.๑

● ෩ ෧෧.෪. ෧෯෭෩

รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เดือน ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๓
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้ง มอเตอร์/ขยายเขต ระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อ สอบถาม, ถูกงด จ่ายไฟ, รับเงิน พนักงาน)
๔๐๖,๐๖๔	๓๗๖,๔๗๔	๑๒,๔๔๐	๑๔,๔๐๒	๖๙๔	๑,๕๕๔

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

*เฉพาะการให้บริการชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)

จำนวนคิว (ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๓๖๖,๖๘๙	๕๓๗	๓๑๑	๑,๕๐๒	๓๒,๙๙๔	๒๔๑,๓๘๕

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๒๑๔	๑๑๓	๕๒๘	๐	๐

๑.๓ ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	คิดเป็น %
ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	๘๕๕	๖๖.๘๕%
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	๔๒๔	๓๓.๑๕%
รวมทั้งหมด	๑,๒๗๙	๑๐๐.๐๐%

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๑	๑.๒๙%
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๒๐	๒.๓๔%
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับค่าไฟฟ้า	๑	๐.๑๒%
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๔๗	๕.๕๐%
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๓๓	๓.๘๖%
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๒	๐.๒๓%
๗.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจ ความหมายของสีปุ่มกด)	๓๖๒	๔๒.๓๔%
๘.อื่นๆ (จำไม่ได้ = ๒, ถูกงดจ่ายไฟ = ๑, ไม่ทราบ = ๑, ไม่ทราบว่าต้องให้มากกว่า ๓ = ๑)	๓๗๙	๔๔.๓๓%