



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟภ.๑
เลขที่ ก.๑ กบล.(ลส.) วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข กรณีลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ระดับต่ำกว่า ๓ ปี ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๑
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ฟ.ว.บ.ก.๑ (A.ก.ก.)
๑๘ มี.ย. ๒๕๖๗

๑.เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๗ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ด้านลูกค้า กลุ่มยุทธศาสตร์ SCM 2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience) แผนงานที่ ๒ การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) ข้อย่อย ๒.๑.๑ ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ให้ดำเนินการ ดังนี้

- กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส.ขนาด L, M, S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customer's Smile Feedback
- กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส.ขนาด L, M, S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
- กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส.ขนาด L, M, S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล.ก.๑ ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาสเป้าหมาย

โดยมีเป้าหมายดังนี้

- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ขนาด L, M, S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๔๘๕๔
- กบล.ก.๑ ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟภ.๑, ๒, ๓ , กฟต.๑, ๒, ๓ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส
- กตส.ก.๑ รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

๒.ข้อเท็จจริง

๒.๑ ตามหนังสือ กตส.ก.๑ เลขที่ ก.๑กตส.(ก.)๓๘๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ รายงานผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ประจำเดือน ไตรมาส ๑/๒๕๖๗ (สถานะเดือนมกราคม- กุมภาพันธ์ (ตามเอกสารแนบ ๑)

๒.๒ สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า (VOC) ในระบบ Customer's Smile Feedback ประจำปี ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๑ จากการสุ่มโทรสอบถามความพึงพอใจลูกค้า ๓๘๗ ราย (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยมีผลที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่า ๓ สรุปได้ ดังนี้

รายการ	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓	๐.๗๘
ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๘	๒.๐๗
ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๐	๐.๐๐
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๑๐	๒.๕๘
ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๐	๐.๐๐
ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๐	๐.๐๐
กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	๑๖๖	๔๒.๘๙
อื่นๆ (จำไม่ได้, ไม่ทราบว่าจะต้องให้มากกว่า ๓)	๒๐๐	๕๑.๖๘

๓.ข้อพิจารณา

กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบแล้ว จากข้อมูลในภาพรวมพบว่ารายการที่ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่า ๓ มากที่สุดคือรายการอื่นๆ คิดเป็น ๕๑.๖๘% รองลงมาคือรายการกดปุ่มประเมินผิด คิดเป็น ๔๒.๘๙% และรายการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คิดเป็น ๒.๕๘% ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันปัญหาซึ่งได้จากรายการที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ ทั้งสามรายการจึงขอให้ กฟจ.(CEO) และ กฟส.ขนาด L, M, S ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ให้ทุกแผนกที่เป็นจุดให้บริการที่ต้องพบกับลูกค้า ให้เน้นย้ำการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และดำเนินโครงการ SSC1 อย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นย้ำและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒ จากผลการสำรวจพบว่าลูกค้ากดปุ่มประเมินผิดเป็นสัดส่วนที่สูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงขอให้เน้นย้ำ Front Manager เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและพนักงานรับชำระเงิน ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจ สี และสัญลักษณ์ของปุ่มประเมินความพึงพอใจที่กำหนด

๓.๓ แนะนำช่องทางการชำระเงินผ่านออนไลน์ เช่น PEA Smart Plus แอปธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการชำระเงินแม้ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



๑๘ มิ.ย. ๒๕๖๗

(นายวรรณชัย จุลกุลป์)

รก.บล.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล.(ลส.) ๕๕๖/๒๕๖๗

เรียน อก.กล., อก.บล.ก.๑, อก.ดส.ก.๑, ผจก.กฟจ.(CEO) และ ผจก.กฟส.ขนาด L, M, S

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



๑๘ มิ.ย. ๒๕๖๗

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

อฝ.วบ.รักษาการแทน ผชก.(ก๑)

โทร.๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กตส.ก.1

ถึง ฝวบ. ก.1, กบล. ก.1, กฟฟ. ชั้น 1-3 และ
กฟส. ทุกแห่ง

เลขที่ ก.1กตส.(ก)382/2567

วันที่ 01 เมษายน 2567

เรื่อง รายงานผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ประจำปีไตรมาส 1/2567 (สถานะเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์)

เรียน อ.ฝวบ.ก.1, อ.ก.บล.ก.1, ผจก. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ด้านลูกค้า กำหนดให้เป้าหมาย การใช้งานโปรแกรม Customer's Smile Feedback มีสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 70% เมื่อเทียบกับ จำนวนคิวทั้งหมด และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า 4.4859 นั้น

จากข้อมูลดังกล่าว กตส.ก.1 ขอรายงานผลการใช้งานโปรแกรม ประจำปีไตรมาส 1/2567 สถานะเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2567 (เอกสารแนบ 1 และ 2) โดยด้านการชำระค่าไฟฟ้า ไม่มี กฟฟ.ที่มี สัดส่วน การกด ประเมินฯ น้อยกว่า 70%

หากพบปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน ด้านระบบบริหารจัดการคิว (software) ติดต่อ ผสช. กตส.ก.1 หมายเลขโทรศัพท์ 10361 หรือ พบปัญหา ตู้กดบัตรคิวและอุปกรณ์ประกอบ (Hardware) ขัดข้อง ติดต่อ ผคช.กตส.ก.1 หมายเลขโทรศัพท์ 10365

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายกมลวัฒน์ ตลับเงิน)

อ.ก.ตส.ก.1

รายงานผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ประจำปี ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ	ชำระปริมาณมาก	ถูกงดจ่ายไฟ	ชำระค่าธรรมเนียมอื่นๆ	ติดต่อสอบถาม
๒๔๖,๖๖๒	๑๙๒,๓๑๘	๑๗,๘๘๗	๓๐,๔๓๗	๘๒๖	๘๗๖	๑๕

๑.๒ ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่าน SmileBox (ราย)

*เฉพาะการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า

จำนวนคิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก
๑๙๒,๓๑๘	๒๘๑	๒๕๘	๑,๖๑๘	๒๖,๐๐๐	๑๘๗,๗๕๖

๑.๓ ผลที่ได้รับสู่ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

สรุปข้อมูลการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	คิดเป็น%
ลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง	๓๘๗	๕๑.๖๗
ฝากคนอื่นมาชำระเงิน	๓๖๒	๔๘.๓๓
รวมทั้งหมด	๗๔๙	๑๐๐.๐๐

*ระบบ Customer'S Smile Feedback สุ่มและแจ้งให้ กฟฟ.ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ จำนวน ๗๔๙ ราย

รายการ	จำนวน(ราย)	คิดเป็น%
การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓	๐.๗๘
ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	๘	๒.๐๗
ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๐	๐.๐๐
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๑๐	๒.๕๘
ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๐	๐.๐๐
ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	๐	๐.๐๐
กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	๑๖๖	๔๒.๘๙
อื่นๆ (จำไม่ได้,ไม่ทราบว่าจะต้องให้มากกว่า ๓)	๒๐๐	๕๑.๖๘
รวม	๓๘๗	๑๐๐.๐๐

*เฉพาะกรณีลูกค้าเป็นผู้ชำระเงิน/ประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวม
๓๑	๔๓	๓๑๓	๐	๐	๓๘๗

สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ของ กฟฟ. ชั้น 1 - 3 และ กฟส.ทุกแห่งในพื้นที่ กฟผ.1 (รายงานผลการใช้งานและอุปสรรคของระบบฯ) ประจำปี 2567 ไตรมาส 1

สาขา	จำนวนคิว (ราย)	กคประเมิน	%การตอบ ประเมิน*	ผลการประเมิน ร้อยละ 70	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ**	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ น้อยกว่า 4.4859	เฉลี่ยระยะเวลาการตอบ บริการต่อคิว (นาที)
กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)	12607	10376	82.3	ผ่าน	6	3	46	988	9,333	4.8927	ผ่าน	04:22
กฟส.นครหลวง (S)	303	2750	100	ผ่าน	2	4	60	619	2,065	4.724	ผ่าน	03:40
กฟส.บางปะหัน (S)	869	68	7.83	ไม่ผ่าน	4	0	1	11	52	4.5735	ผ่าน	54:58
กฟส.อุทัย (M)	4240	3692	87.08	ผ่าน	16	18	60	874	2,724	4.6988	ผ่าน	01:45
กฟส.เมืองอ่างทอง (M)	8472	8479	100	ผ่าน	6	10	37	1,241	7,185	4.8385	ผ่าน	02:20
กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)	5215	4302	82.49	ผ่าน	8	6	44	831	3,413	4.7747	ผ่าน	03:09
กฟส.บ้านไผ่ (S)	2295	1921	100	ผ่าน	8	2	14	338	1,559	4.7896	ผ่าน	06:50
กฟส.โพธิ์ทอง (S)	2424	3413	83.7	ผ่าน	13	8	17	582	2,793	4.7972	ผ่าน	02:05
กฟส.เมืองสระบุรี (L)	7067	6823	100	ผ่าน	3	4	13	76	6,727	4.9815	ผ่าน	03:21
กฟส.เมืองปรางค์กู่ (M)	4056	3716	96.55	ผ่าน	6	2	13	371	3,324	4.885	ผ่าน	05:36
กฟส.ประจันตคาม (S)	5122	4439	91.62	ผ่าน	13	3	17	484	3,922	4.9648	ผ่าน	01:30
กฟส.บ้านสร้าง (S)	171	341	100	ผ่าน	1	0	1	6	333	4.9779	ผ่าน	10:29
กฟส.เมืองนครนายก (M)	10272	8803	100	ผ่าน	1	0	0	190	8,612	4.9836	ผ่าน	07:20
กฟส.บ้านนา (M)	6476	5433	85.7	ผ่าน	0	8	2	61	5,362	4.9874	ผ่าน	01:46
กฟส.องครักษ์ (M)	3507	5171	83.89	ผ่าน	0	2	2	55	5,112	4.8476	ผ่าน	05:10
กฟส.เมืองปทุมธานี (L)	10644	8205	100	ผ่าน	14	9	66	1,035	7,081	4.8053	ผ่าน	03:30
กฟส.สามโคก (S)	1916	3139	77.09	ผ่าน	7	5	32	504	2,591	4.8732	ผ่าน	04:33
กฟส.อรัญประเทศ (M)	13425	8419	62.71	ไม่ผ่าน	13	13	38	900	7,455	4.9901	ผ่าน	05:04
กฟส.วัฒนานคร (S)	5150	4350	84.47	ผ่าน	0	1	2	36	4,311	4.7026	ผ่าน	02:58
กฟฟ.วังน้อย (L)	7479	6070	81.16	ผ่าน	15	15	141	1,418	4,481	4.8471	ผ่าน	08:23
กฟส.นาข่า (M)	6190	4271	69	ไม่ผ่าน	2	12	38	533	3,686	4.8968	ผ่าน	03:23
กฟส.ผักไห่ (S)	2932	2376	81.04	ผ่าน	5	1	11	200	2,159	4.8023	ผ่าน	06:39
กฟส.ลาดบัวหลวง (S)	4541	4750	100	ผ่าน	5	11	65	756	3,913	4.744	ผ่าน	01:53
กฟส.พระพุทธรักษา (M)	10025	6375	63.59	ไม่ผ่าน	10	7	45	1,481	4,832	4.7275	ผ่าน	03:37
กฟส.ท่าเรือ (M)	6442	5714	88.7	ผ่าน	8	9	121	1,256	4,320	4.923	ผ่าน	01:45
กฟส.กบินทร์บุรี (M)	5652	4953	87.63	ผ่าน	6	4	23	645	4,275	4.8532	ผ่าน	02:25
กฟส.บึงสามพัน (M)	4722	2522	53.41	ไม่ผ่าน	12	11	35	577	1,887	4.7113	ผ่าน	01:17
กฟส.ชัยภูมิ (L)	8291	8489	100	ผ่าน	1	0	0	26	8,462	4.9964	ผ่าน	06:12
กฟส.บางปะอิน (L)	5193	5044	97.13	ผ่าน	3	6	41	693	4,301	4.8404	ผ่าน	01:16
กฟส.แก่งคอย (L)	5449	5578	100	ผ่าน	15	13	90	1,617	3,843	4.66	ผ่าน	03:43
กฟส.บางพลี (M)	2564	492	19.19	ไม่ผ่าน	1	2	7	68	414	4.813	ผ่าน	05:30
กฟส.เมืองระบือ (M)	4113	5603	100	ผ่าน	8	3	35	772	4,785	4.8424	ผ่าน	05:43
กฟส.วังน้ำเย็น (S)	5194	5186	99.85	ผ่าน	1	5	21	827	4,332	4.8287	ผ่าน	03:20
กฟฟ.ปทุมธานี2 (บางกระดี่)	8809	5253	59.63	ไม่ผ่าน	6	12	45	364	4,826	4.9021	ผ่าน	05:31
กฟส.วังน้อย (M)	5454	4680	85.81	ผ่าน	4	11	65	944	3,656	4.76	ผ่าน	03:32
กฟส.ลำลูกกา (L)	8307	7655	92.15	ผ่าน	22	8	93	1,835	5,697	4.7213	ผ่าน	04:02
กฟส.คลองหลวง (L)	10761	8524	79.21	ผ่าน	2	5	82	588	7,847	4.909	ผ่าน	07:37
กฟส.หนองแค (M)	3666	3750	100	ผ่าน	14	5	40	572	3,119	4.8072	ผ่าน	02:01
กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)	7084	7644	100	ผ่าน	2	1	0	51	7,590	4.9918	ผ่าน	03:10
กฟส.วิพริต (S)	4697	4273	90.97	ผ่าน	13	5	65	697	3,493	4.7907	ผ่าน	01:42
กฟส.เสนาห์ (L)	5198	5874	100	ผ่าน	12	8	79	1,003	4,772	4.79	ผ่าน	03:22
กฟฟ.ประจวบฯพระอินทร์ (M)	398	1702	100	ผ่าน	3	4	15	253	1,427	4.8196	ผ่าน	05:37
กฟส.บ้านฉาง (M)	3612	3509	97.15	ผ่าน	2	2	16	359	3,130	4.8845	ผ่าน	02:50
กฟส.หนองเสือ (M)	5658	4955	87.58	ผ่าน	4	5	20	159	4,767	4.9535	ผ่าน	09:03
รวมทั้งสิ้น	246,662	219,082	85.42		297	263	1,658	26,896	189,968	4.8531	ผ่าน	04:49