



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกล. ถึง ผกต.
เลขที่ กกล.(ปว) 985/2567 วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567
เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)
ประจำไตรมาส 2/2567
เรียน อ.ผ.กต. ผ่าน ร.ผ.กต.(พ) ผ่าน ร.ผ.กต.(ว)

1. เรื่องเดิม

ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2567) แผนงาน SCM2 แผนงานสนับสนุนการบริการ โครงการที่ 31 โครงการจัดหาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ กิจกรรมวิเคราะห์และสรุปผลการบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ เป็นรายไตรมาส (เอกสารแนบ)

2. ข้อเท็จจริง

กกล. ได้รวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) จากระบบโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 สรุปสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คะแนนระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว ในช่วงไตรมาส 2/2567 (เมษายน - มิถุนายน 2567) ดังนี้

กพข.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	สัดส่วนการกดประเมินฯ (ร้อยละ)	คะแนนระดับความพึงพอใจ (ราย)						
				ไม่พอใจมาก 1	ไม่พอใจ 2	ปานกลาง 3	พอใจ 4	พอใจมาก 5	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว/ราย (นาที:วินาที)
กพน.1	335,146	166,349	49.63	320	170	555	12,194	153,110	4.90	04:10
กพน.2	283,047	31,124	11.00	132	98	294	5,783	24,817	4.77	04:15
กพน.3	337,281	106,500	31.58	257	212	517	14,970	90,544	4.83	04:19
กพฉ.1	478,572	67,633	14.13	93	86	300	5,698	61,456	4.90	06:55
กพฉ.2	453,696	171,324	37.76	188	151	563	11,139	159,283	4.92	05:22
กพฉ.3	482,967	267,262	55.34	373	348	1,486	32,372	232,683	4.86	04:22
กพก.1	379,376	308,980	81.44	539	422	2,361	39,658	266,000	4.85	04:01
กพก.2	298,789	274,765	91.96	408	322	1,591	34,967	237,477	4.85	03:07
กพก.3	342,435	359,341	150.45	412	329	1,364	29,138	328,098	4.90	03:57
กพต.1	276,306	139,549	50.51	223	134	491	6,954	131,747	4.94	04:32
กพต.2	256,202	104,743	40.88	398	304	1,113	15,562	87,366	4.81	05:06
กพต.3	214,484	166,413	77.59	397	313	1,728	33,551	130,424	4.76	04:56
รวม	4,138,301	2,163,983	52.29	3,740	2,889	12,363	241,986	1,903,005	4.86	04:35

หมายเหตุ กพก.3 สัดส่วนการกดประเมิน 150.45 % เนื่องจากผู้ที่มาชำระค่าไฟฟ้าแทนเจ้าของบ้าน มีใบแจ้งค่าไฟฟ้าจำนวนหลายรายการ ซึ่งมีความประสงค์ให้แยกเงินทอนทีละรายการ จึงทำให้ผู้มาชำระค่าไฟฟ้าแทนต้องกดประเมินความพึงพอใจทุกครั้งก่อนเริ่มชำระค่าไฟฟ้าใหม่ ส่งผลให้จำนวนผู้กดประเมินความพึงพอใจมีจำนวนมากกว่าจำนวนคิวทั้งหมด

/-สรุปผล...

- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ในไตรมาสที่ 2/2567 มีคะแนนความพึงพอใจรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 อยู่ในเกณฑ์พอใจมาก
- สรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยคิวของลูกค้าในไตรมาส 2/2567 เท่ากับ 04:35 นาที ต่อราย
- การกวดประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ลงมาโดยมีสาเหตุของความไม่พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ คือ 1. กดปุ่มผิด 2. ค่าไฟแพง 3. ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ

2.2 ตารางเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยคิวของลูกค้า ในช่วงไตรมาส 2/2566 และ ไตรมาส 2/2567 (เมษายน - มิถุนายน) ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนลูกค้าที่กดคิว (ราย)		สัดส่วนการกวดประเมิน (ร้อยละ)		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนน)		ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอย (นาที/ราย)	
	ไตรมาส 2/2566	ไตรมาส 2/2567	ไตรมาส 2/2566	ไตรมาส 2/2567	ไตรมาส 2/2566	ไตรมาส 2/2567	ไตรมาส 2/2566	ไตรมาส 2/2567
กฟน.1	465,698	335,146	46.91	49.63	4.92	4.91	04:04	04:10
กฟน.2	366,522	283,047	8.34	11.00	4.77	4.77	03:33	04:15
กฟน.3	356,204	337,281	33.45	31.58	4.77	4.83	03:58	04:19
กฟฉ.1	443,089	478,572	22.01	14.13	4.85	4.90	06:42	06:55
กฟฉ.2	473,719	453,696	35.54	37.76	4.93	4.92	04:37	05:22
กฟฉ.3	582,538	482,967	54.12	55.34	4.83	4.86	04:06	04:22
กฟก.1	431,931	379,376	89.50	81.44	4.83	4.85	03:23	04:01
กฟก.2	579,811	298,789	76.47	91.96	4.80	4.85	03:26	03:07
กฟก.3	365,315	342,435	76.81	150.45	4.87	4.90	03:39	03:57
กฟต.1	278,276	276,306	38.33	50.51	4.89	4.93	04:32	04:32
กฟต.2	321,652	256,202	24.70	40.88	4.77	4.81	04:29	05:06
กฟต.3	271,210	214,484	52.15	77.59	4.75	4.76	05:17	04:56
รวม	4,935,965	4,138,301	46.53	52.29	4.83	4.86	04:18	04:35

จากตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) และสรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยคิวของลูกค้า ไตรมาส 2/2567 สามารถสรุปได้ดังนี้

- ภาพรวมจำนวนลูกค้าที่กดคิวสะสม ในช่วงไตรมาส 2/2567 (4,138,301 ราย) น้อยกว่าจำนวนลูกค้าที่กดคิวสะสม ไตรมาส 2/2566 (4,935,965) คิดเป็นร้อยละ 16.16 โดยจำนวนการกดคิวทั้งหมดสะสมสูงสุด 3 ลำดับ คือ กฟฉ.3 (482,967 ราย), กฟฉ.1 (478,572 ราย) และ กฟฉ.2 (453,696 ราย)
- ภาพรวมสัดส่วนการกวดประเมินความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับจำนวนการกวดประเมินความพึงพอใจสะสม ไตรมาส 2/2567 (ร้อยละ 52.29) มีจำนวนสูงกว่า ไตรมาส 2/2566 (ร้อยละ 46.92) โดยจำนวนการกวดประเมินความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ คือ กฟก.3 (ร้อยละ 150.45), กฟก.2 (ร้อยละ 91.96) และ กฟก.1 (ร้อยละ 81.44)
- ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสะสม ไตรมาส 2/2567 (4.86 คะแนน) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ไตรมาส 2/2566 (คะแนน 4.86) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสะสมสูงสุด 3 ลำดับ คือ กฟต.1 (คะแนน 4.93), กฟฉ.2 (คะแนน 4.92) และ กฟน.1 (คะแนน 4.91)
- ภาพรวมค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยคิวสะสม ไตรมาส 2/2567 (04:35 นาที/ราย) ช้ากว่า ไตรมาส 2/2566 (3.58 นาที/ราย) ในช่วงเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ มีหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยคิวสะสมต่ำสุด 3 ลำดับ คือ กฟก.2 (3:07 นาที/ราย), กฟก.3 (3:57 นาที/ราย) และ กฟก.1 (4:01 นาที/ราย)

- ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ช่วงไตรมาส 2/2566 กับไตรมาส 2/2567 จำนวนลูกค้าที่กีดคิวลดลงเกิดจากลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้ กฟข./กฟฟ. ทุกแห่ง ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจโดยเฉพาะการกดประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ลงมา นำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจให้พร้อมใช้งาน พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรบุคคล และจัดการคิวให้เหมาะสมกับจำนวนคิวที่เพิ่มขึ้น/ลดลงในแต่ละช่วงเวลาให้บริการ หากพบปัญหาให้แจ้งเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขต่อไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 3 ต่อไป



(นางนันทิรัตน์ ปัญญาศรีวินิจ)
รท.กล. ปฏิบัติงานแทน อท.กล.

เรียน ผชก.ทุกเขต, อฝ.งภ.(นฉ),
อฝ.งภ.(กต)

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวชนิษฐา สุทธิเสวนต์)
อฝ.กต.

เอกสารแนบ

