



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กสล.

ถึง ผลพ.

เลขที่ กสล.(สพ)1169/2565

วันที่ 28 ตุลาคม 2565

เรื่อง สรุปรายการเสนอแนะจากเสียงของลูกค้า ประจำปี 2565

เรียน อ.ลพ. ผ่าน ร.ลพ.(ท)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ รพก.(ธต) ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2564 อนุมัติคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามหนังสือเลขที่ กสล.(สพ) 222/2565 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2565 เรื่องการรายงานผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า ขอให้บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใน PEA-VOC System ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กสล. ได้ทำการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ทุกช่องทางการรับเสียงด้วยระบบ PEA – VOC System ประจำปี 2565 (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3) ซึ่งสามารถแบ่งข้อมูลสารสนเทศเป็น 5 ด้าน คือด้านความต้องการ ด้านความคาดหวัง ด้านเหนือความคาดหวัง ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และด้านข้อเสนอแนะ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเภทบริการ ประเภทการสนับสนุน โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย และกลุ่มภาครัฐ โดยใช้ความถี่ของประเด็นเสียงเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของเสียงของลูกค้า สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้าน	กลุ่มลูกค้า	รายละเอียด
ความต้องการ	รายใหญ่	อันดับ 1 ไฟไม่ดับ (P) และ แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ (S) อันดับ 2 การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง (S) และไฟไม่กระพริบ(P)
	รายย่อย	อันดับ 1 ไฟไม่ดับ (P) อันดับ 2 การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง (S) อันดับ 3 เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ (P)
	ภาครัฐ	มีประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดเท่ากัน คือ - ไฟไม่ดับ (P) - คุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ (P)
ความคาดหวัง	รายใหญ่	อันดับ 1 ไฟไม่ดับ (P) อันดับ 2 ประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดเท่ากัน คือ - ไฟไม่กระพริบ (P) - มีมาตรการบรรเทาความเสียหายจากไฟฟ้าดับ (P) - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (P) - ต้องการให้เสนอราคางานบำรุงรักษาและบริการเสริม (S)

ด้าน	กลุ่มลูกค้า	รายละเอียด
		อันดับ 3 ประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดเท่ากัน คือ - การแนะนำ/ให้คำปรึกษาลูกค้า > อื่นๆ (SP) - ความเรียบร้อยของการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า (SP) - อื่น ๆ > อื่นๆ (S)
	รายย่อย	อันดับ 1 ไฟไม่ดับ (P) และการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง (S) อันดับ 2 เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (P) อันดับ 3 ไฟไม่กระพริบ(P)
	ภาครัฐ	มีประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดคือ ไฟไม่ดับ (P)
เหนือความ ความหวัง	รายใหญ่	อันดับ 1 เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (P) อันดับ 2 อื่น ๆ > อื่นๆ (S)
	รายย่อย	อันดับ 1 ความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ (S) อันดับ 2 การมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ (S) อันดับ 3 ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า (P)
	ภาครัฐ	อันดับ 1 เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (P) และคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ (S) อันดับ 2 อื่น ๆ > อื่นๆ (S)
ประเด็นที่ไม่พึง พอใจ	รายใหญ่	อันดับ 1 การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า (SP) อันดับ 2 ประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดเท่ากัน คือ - อื่นๆ > อื่นๆ (P) - การให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า (P) - พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ (P)
	รายย่อย	อันดับ 1 อื่นๆ > อื่นๆ (P) อันดับ 2 การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ (S) อันดับ 3 การให้บริการ > อื่น ๆ (P)
	ภาครัฐ	ไม่มีประเด็นเสียง
ข้อเสนอแนะ	รายใหญ่	มีประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดคือ อื่นๆ > อื่น ๆ (P)
	รายย่อย	อันดับ 1 คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย (P) อันดับ 2 การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ (S) อันดับ 3 คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก (P)
	ภาครัฐ	มีประเด็นที่มีจำนวนความถี่เสียงสูงสุดคือ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก (P)

หมายเหตุ : (P) = ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์ (Product), (S) = ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านบริการ (Service),

(SP) = ข้อมูลเสียงของลูกค้าด้านสนับสนุนลูกค้า (Customer Support)

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพไฟฟ้าของ กฟภ. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจสำหรับลูกค้ารายใหญ่ นอกจากเรื่องการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าแล้ว ควรเน้นการสื่อสารกระบวนการดับไฟฟ้าตามแผนและการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาเสถียรภาพการจ่ายไฟให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องการแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า ดังนั้น กฟภ. ต้องเน้นคุณภาพการให้บริการ และควรพัฒนาระบบแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

สำหรับลูกค้ารายย่อย ด้านความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเป็นประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ กฟภ. ควรมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงระบบจำหน่ายให้มีเสถียรภาพมากขึ้น รวมไปถึงการวางแผนงานต่างๆ เพื่อลดการเกิดไฟฟ้าดับต่อไป

กลุ่มลูกค้าภาครัฐ ในประเด็นเสียงด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ ที่สำคัญคือประเภทผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งประเด็นไฟฟ้าดับ กฟภ. จึงต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบจำหน่ายให้มีเสถียรภาพมากขึ้น รวมไปถึงการวางแผนงานต่างๆ เพื่อลดการเกิดไฟฟ้าดับต่อไป

2.2 กสท. ได้วิเคราะห์ประเด็นเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญในแต่ละด้าน (ด้านความต้องการ ด้านความคาดหวัง ด้านเหนือความคาดหวัง ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และด้านข้อเสนอแนะ) ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ 4

2.3 สรุปเสียงที่มีความถี่สูงสุดของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน	ไตรมาส 3/2565	ไตรมาส 1-3/2565
ความต้องการ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ
ความคาดหวัง	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ
เหนือความ คาดหวัง	ประเภทผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วในการต่อกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟ	ประเภทบริการ คุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ
ประเด็นที่ไม่พึง พอใจ	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย
ข้อเสนอแนะ	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย	ประเภทบริการ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อน ตัดมิเตอร์

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในไตรมาสที่ 3 และสะสมไตรมาสที่ 1-3 ด้านความต้องการ ความคาดหวังและประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ลูกค้าให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพไฟฟ้ามาเป็นอันดับแรก เนื่องจากไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐาน หากเกิดเหตุไฟฟ้าดับจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาและปรับปรุงระบบจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพที่ดียิ่งขึ้น ในส่วนข้อเสนอแนะเป็นประเด็นเรื่องการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ดังนั้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดประเด็นดังกล่าว กฟภ. ควรให้ความสำคัญและพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาเรื่องผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กฟภ. ต่อไป ทั้งนี้ การสรุปเสียงทุกกลุ่มลูกค้าเปรียบเทียบกับไตรมาส 1 -3 มีรายละเอียดตามเอกสารแนบ 5

3. ข้อพิจารณา

จากผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า ประจำไตรมาส 3/2565 เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนพัฒนางานด้านระบบไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุน อีกทั้งทราบปัจจัยความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ และเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกกลุ่มลูกค้า จึงเห็นควรแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอ รผก.(ธต) เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวิทธิรัฐ เวชกิจ)

อก.สส.

เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13 (ธต)

เพื่อโปรดทราบสรุปสารสนเทศจากเสียง
ของลูกค้า ประจำปีไตรมาส 3/2565 ตามที่ กสส. เสนอ
และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรียน รผก.ทุกสายงาน, ผชก.ทุกเขต, ผชก.(ดท) และ ผชก.(ตภ)

เพื่อโปรดทราบสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ประจำปีไตรมาส 3/2565 และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

(นาย จุติณัฐ ลิมปนนท์)

อฝ.ลพ.

เอกสารแนบ



shorturl.at/orWZ0

ผสพ.กสส.

โทร. 6735

Handwritten signature and date
2565.ค.65



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ.

ถึง ผลต.

เลขที่ กลพ.(สพ) 809 /2564

วันที่ 30 ธ.ค. 2564

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า

เรียน อ.ผ.ลต. ผ่าน ร.ผ.ลต.(อ)

สวท(ธต) 50/65
เลขที่รับ 3439
วันที่ 5 ส.ค. 2565
ผลต.
เลขที่รับ 3439
วันที่ 3 ธ.ค. 2564

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ชต)

เลขที่ 7
วันที่ 4 ส.ค. 2565
เวลา

1. เรื่องเดิม

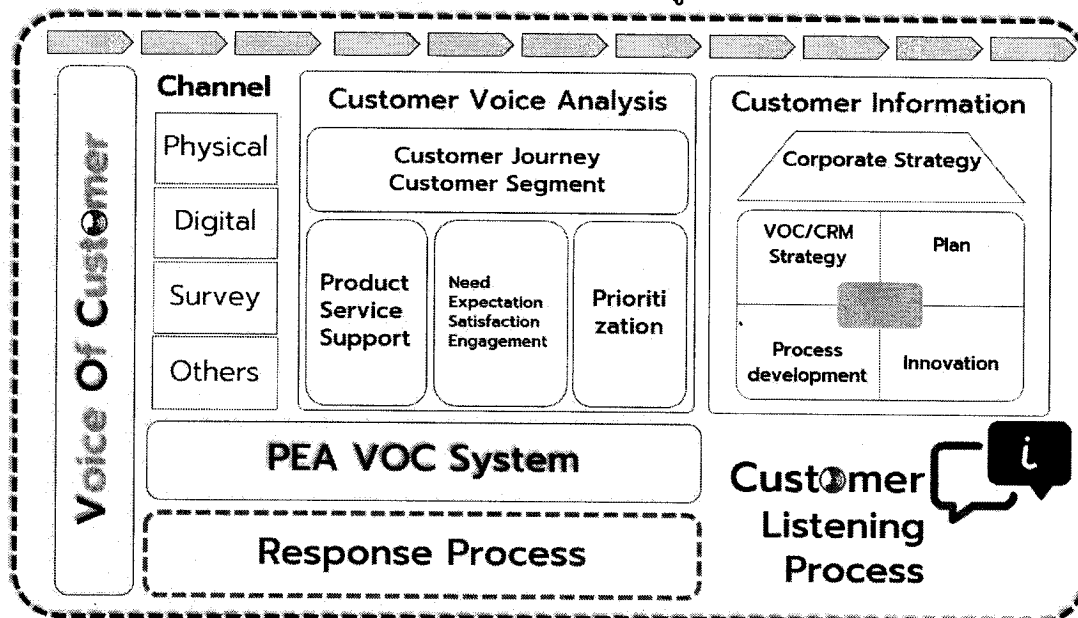
1.1 ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ หัวข้อที่ 2.4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า ข้อ 3. การรับฟังลูกค้า (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2560 (ต่อท้ายหนังสือ ผวบ.(ก3) เลขที่ ผวบ.(ก3) 29/2560 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2560) อนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) จำนวน 1 ฉบับ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับช่องทางการรับฟังเสียง 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟังเสียง (Work Instruction) จำนวน 12 ฉบับ (ตามเอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กลพ. ได้ทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าแล้วพบว่าในกระบวนการรับฟังเสียงนั้นมีกิจกรรมการตอบสนองของเสียง ซึ่งมีวิธีปฏิบัติในการตอบสนองแตกต่างกันตามประเภทของเสียง ดังนั้นเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานจึงเห็นควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้าเพิ่มเติมและปรับปรุงคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า โดยมีขอบเขตของคู่มือตามภาพดังต่อไปนี้

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า



กระบวนการ
รับฟังเสียงลูกค้า

กระบวนการ
ตอบสนองเสียงลูกค้า

2.2 ประเด็นสำคัญในการปรับปรุงคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ตามเอกสารแนบ 3)

1) ปรับปรุงผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow) ใหม่โดยเริ่มจากการรับฟังเสียงของลูกค้า และปรับช่วงเวลาการประเมินและทบทวนกระบวนการในช่วงไตรมาสที่ 4 เพื่อให้สามารถบูรณาการและสอดคล้องกับกระบวนการอื่น ๆ ด้านลูกค้า

2) ปรับปรุงช่องทางการรับฟังเสียงจากเดิม 5 ช่องทาง 15 กลไก ให้สอดคล้องกับกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ โดยมีการจัดกลุ่มช่องทางการรับฟังเสียง 4 กลุ่ม ตามลักษณะของช่องทาง ได้แก่ กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ

3) เพิ่มการนำเข้าประเด็นเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer journey) ของ กฟผ.

4) เปลี่ยนชื่อแบบฟอร์ม VOC-60-001 เป็นชื่อ VOC-65-04 และปรับปรุงแบบฟอร์ม VOC-60-002 เป็นแบบฟอร์ม VOC-65-05 โดยให้รายงานเป็นข้อมูลสะสม และแสดงการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานจากปัจจัยกระทบที่เข้ามาระหว่างปี

2.3 การจัดทำคู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงของลูกค้า ได้จัดทำผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow) แยกตามประเภทของเสียงที่มีรูปแบบการตอบสนองแตกต่างกัน ได้แก่ ร้องขอ แจ้งเหตุ เสนอแนะ และชื่นชม ทั้งนี้ คู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้ามีการเชื่อมโยงกับคู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าในขั้นตอนหลังจากบันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) โดยประเด็นเสียงจะผ่านกระบวนการตอบสนอง (Response Process) บันทึกลงใน PEA-VOC System และถูกนำไปวิเคราะห์เสียงต่อในขั้นตอนของคู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าต่อไป

2.4 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2564 (ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สพ)784/2564 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2564) ยกเลิกคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) จำนวน 1 ฉบับ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับช่องทางการรับฟังเสียง 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟังเสียง (Work Instruction) จำนวน 12 ฉบับ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2560 (ต่อท้ายหนังสือ ผวบ.(ก3) เลขที่ ผวบ.(ก3) 29/2560 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2560) และให้ รผก.(ธต) อนุมัติคู่มือปฏิบัติงานฉบับทบทวน และฉบับใหม่ตามหลักเกณฑ์ต่อไป (ตามเอกสารแนบ 4)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร สามารถรวบรวมเสียงของลูกค้าได้ครบถ้วนจากทุกช่องทาง ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ นโยบาย แผนปฏิบัติการ รวมไปถึงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า จึงเห็นควรอนุมัติดำเนินการ ดังนี้

3.1 อนุมัติคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2)

3.2 อนุมัติคู่มือกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า

โดยให้เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ มกราคม 2565 เป็นต้นไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ธต) อนุมัติตามข้อพิจารณาที่

3.1-3.2 ต่อไป

เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13 (ธต)

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามที่ กลพ. เสนอ
ต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกลนิยมพร)

อก.ลพ.

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

ผสพ. กลพ.
โทร.6735

อผ.ลต.

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด
30 ส.ค. 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ.

ถึง กบล.ทุกเขต, กก., กสอ.

เลขที่ กลพ.(สพ) 222 /2565

วันที่ 17 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

เรียน อก.บล.ทุกเขต, อก.กก., อก.กสอ.

ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ.2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ.2565) โครงการจัดหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ และคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 2564 (เอกสารแนบ) กำหนดให้ กลพ. รวบรวมและรายงานเสียงของลูกค้า นั้น

เพื่อให้มีข้อมูลที่ต้องการในการจัดทำรายงานในภาพรวมขององค์กร กลพ.จึงขอให้ดำเนินงาน ดังนี้

คู่มือ/แผน	การรายงาน/บันทึกข้อมูล
คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Work Manual) ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 2564	ขอให้ กบล. และ กสอ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใน PEA-VOC System โดย กลพ. จะดึงข้อมูลจาก PEA-VOC System ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส
โครงการจัดหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ	กลพ. จะดึงข้อมูลจากโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) และระบบบริการจัดการคิวอัจฉริยะ และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ (Smart Queue & Smile Box) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส ทั้งนี้ หากระบบงานดังกล่าวข้างต้น ชัดข้อง/มีปัญหา การใช้งาน โปรดแจ้ง ผสพ.กลพ. เพื่อดำเนินการปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุนเนียมพร)

อก.กลพ.

เอกสารแนบ



ผสพ.กลพ.

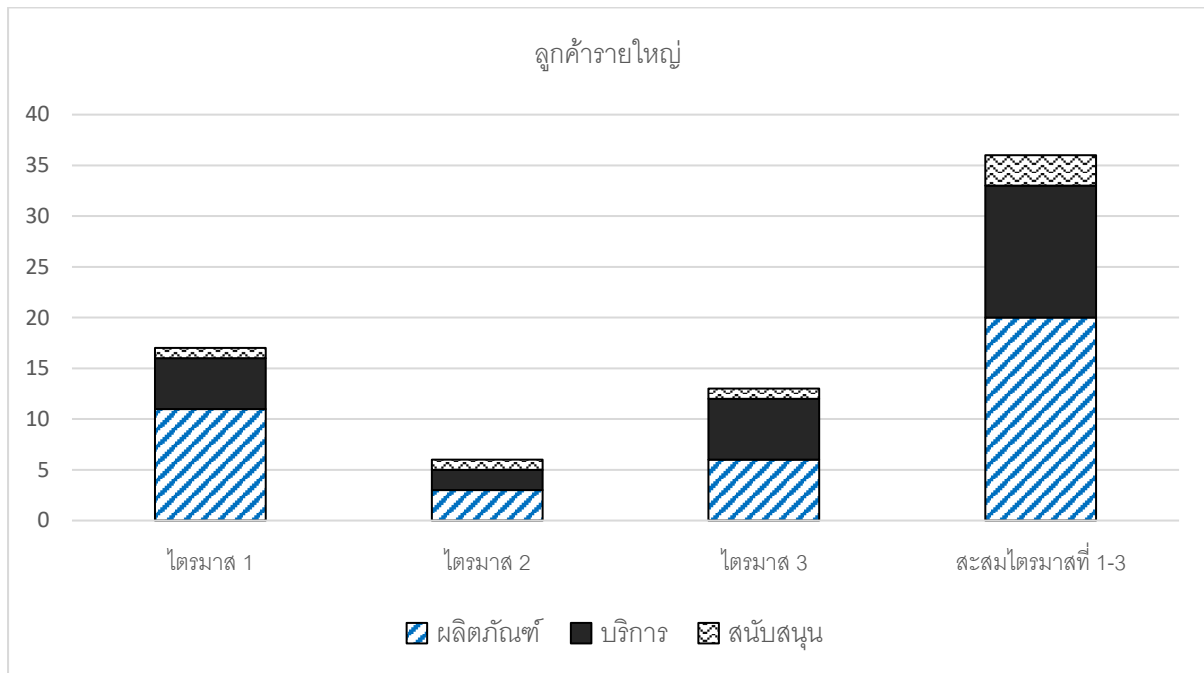
โทร. 6735

รายละเอียดสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าไตรมาส 1 - 3 ประจำปี 2565

กสท. ได้ทำการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ทุกช่องทางการรับเสียงด้วย VOC- System ไตรมาส 1 - 3 ประจำปี 2565 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความต้องการ

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความต้องการของลูกค้ารายใหญ่



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ารายใหญ่แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายใหญ่ มีความต้องการทั้งหมด 17 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 11 ราย (64.71%) ประเภทบริการจำนวน 5 ราย (29.41%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1 ราย (5.88%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 6 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็น บริการธุรกิจเสริม > อื่นๆ 5 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการขยายเขต 3 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายใหญ่มีความต้องการทั้งหมด 6 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 3 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (33.33%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1 ราย (16.67%) โดยมีประเด็นละ 1 เสียง ได้แก่ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ และประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้าและบริการต่าง ๆ > อื่นๆ ประเภทบริการ การงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ > อื่นๆ และประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง และประเภทสนับสนุน ประเด็นตัดกิ่งไม้ด้วยความระมัดระวังไม่ให้โดนสายอื่น ๆ และเก็บกิ่งไม้ให้เรียบร้อย จำนวนประเภทละ 1 ราย

/ไตรมาส...

ไตรมาส 3 ลูกค้าย่อยใหญ่ มีความต้องการทั้งหมด 13 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 6 ราย (46.15%) ประเภทบริการจำนวน 6 ราย (46.15%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1 ราย (7.69%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 3 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ ประเภทบริการ ประเด็นแนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับ 2 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 2 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่กระพริบ ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง

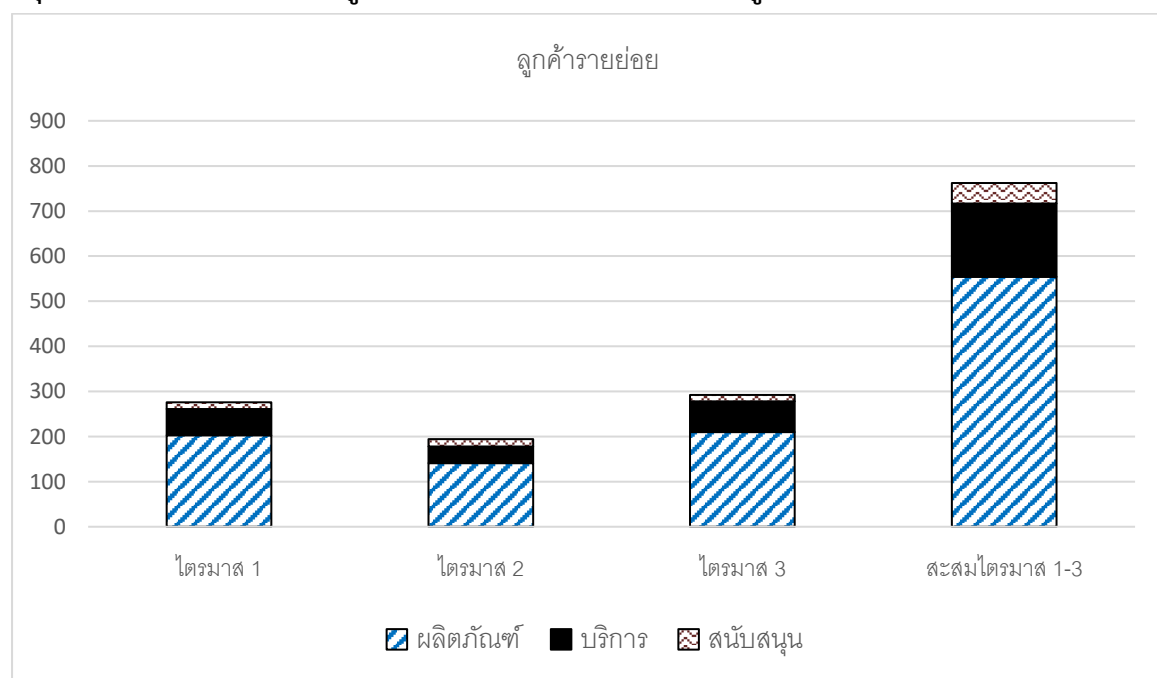
ความต้องการของลูกค้าย่อยใหญ่สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าย่อยใหญ่มีความต้องการทั้งหมด 36 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 20 ราย (55.56%) ประเภทบริการจำนวน 13 ราย (36.11%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 3 ราย (8.33%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 10 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นบริการธุรกิจเสริม > อื่นๆ 5 ราย

อันดับ 3 มี 4 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 3 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่กระพริบ , เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการขยายเขตและประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องและประเด็นแนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้าย่อย กฟภ. ด้านความต้องการของลูกค้าย่อย



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าย่อยแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าย่อยใหญ่ มีความต้องการทั้งหมด 276 ความถี่ ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 203 ราย (73.55%) ประเภทบริการจำนวน 58 ราย (21.01%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 15 ราย (5.43%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 135 ราย

อันดับ 2 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 17 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และไฟไม่ตก

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 16 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายย่อยมีความต้องการทั้งหมด 194 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 141 ราย (72.68%) ประเภทบริการจำนวน 37 ราย (19.07%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 16 ราย (8.25%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 100 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 17 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 10 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายย่อยมีความต้องการทั้งหมด 210 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 68 ราย (71.92%) ประเภทบริการจำนวน 68 ราย (23.29%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 14 ราย (4.79%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 157 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 34 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 13 ราย

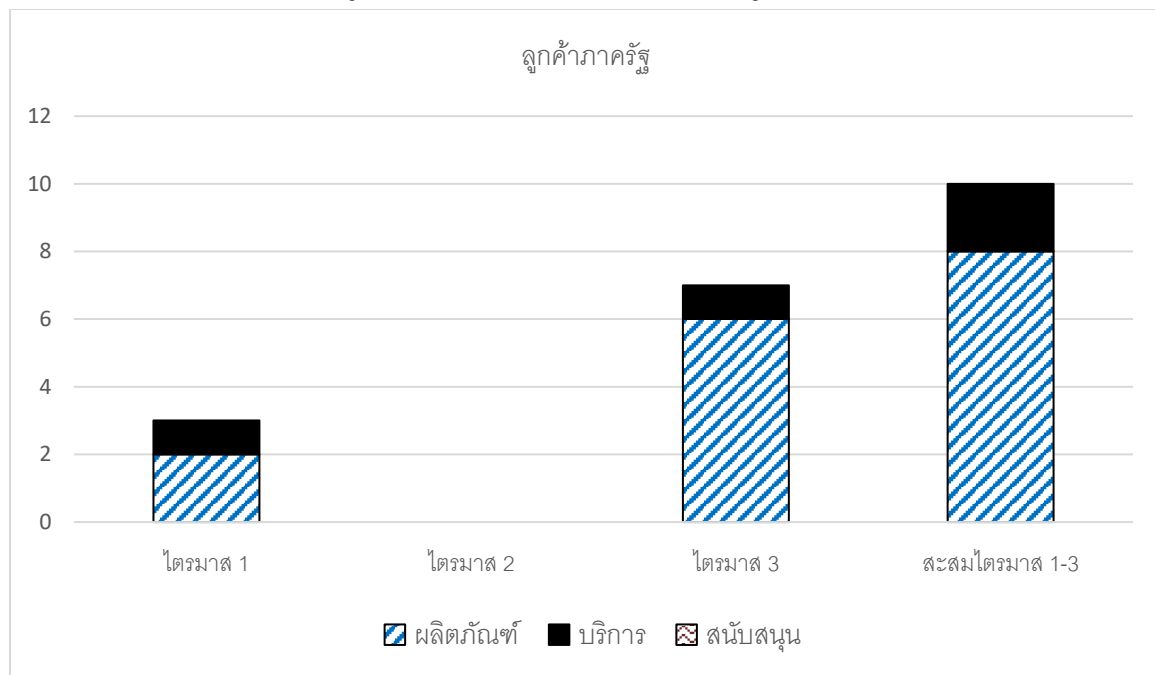
ความต้องการของลูกค้ารายย่อยสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายย่อยมีความต้องการทั้งหมด 762 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 554 ราย (72.70%) ประเภทบริการจำนวน 163 ราย (21.39%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 45 ราย (5.91%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 392 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 67 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 35 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความต้องการของลูกค้าภาครัฐ



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าภาครัฐ แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าภาครัฐ มีความต้องการทั้งหมด 3 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2 ราย (66.67%) และประเภทบริการจำนวน 1 ราย (33.33%) ทั้งนี้ แต่ละประเด็นมีความถี่จำนวน 1 ราย ดังนี้ ประเภทผลิตภัณฑ์ มี 2 ประเด็นเสียงคือประเด็นไฟไม่ดับ, ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และประเภทบริการ มี 1 ประเด็นเสียงคือประเด็นบริการธุรกิจเสริม > อื่นๆ

ไตรมาส 2 ลูกค้าภาครัฐ ไม่มีประเด็นด้านความต้องการ

ไตรมาส 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความต้องการทั้งหมด 7 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 6 ราย (85.71%) และประเภทบริการจำนวน 1 ราย (14.29%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 2 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ และ ไฟไม่ดับ

อันดับ 2 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 1 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นราคาเหมาะสมและ มาตรฐาน/ความปลอดภัย > อื่นๆ ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง

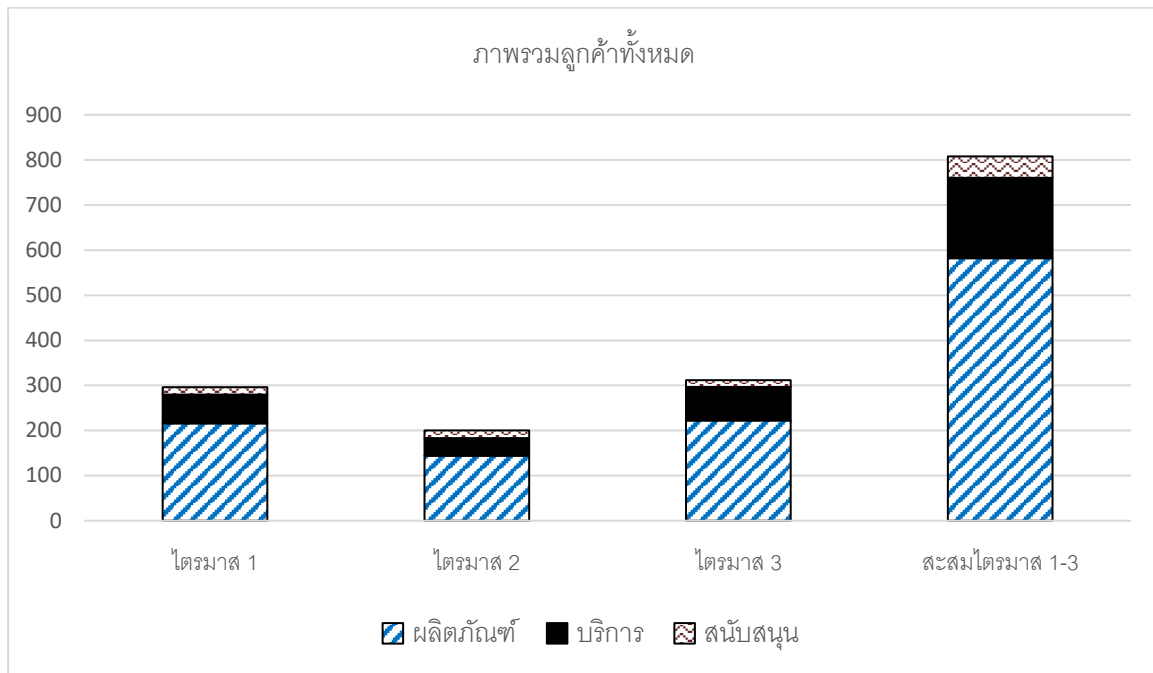
ความต้องการของลูกค้าภาครัฐสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความต้องการทั้งหมด 10 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 8 ราย (80.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (20.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 3 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 2 ราย

อันดับ 3 มี 3 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 3 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องและประเด็นบริการธุรกิจเสริม > อื่นๆ

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความต้องการของลูกค้าทั้งหมด



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมดแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าทั้งหมดมีความต้องการรวมทั้งสิ้น 296 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 216 ราย (72.97%) ประเภทบริการจำนวน 64 ราย (21.62%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 16 ราย (5.41%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 142 ราย

อันดับ 2 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 17 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และไฟไม่ตก

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 16 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าทั้งหมดมีความต้องการรวม 200 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 144 ราย (72.00%) ประเภทบริการจำนวน 39 ราย (19.50%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 17 ราย (8.50%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 101 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 18 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 10 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความต้องการรวม 312 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 222 ราย (71.15%) ประเภทบริการจำนวน 75 ราย (24.04%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 15 ราย (4.81%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

/อันดับ...

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 162 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 37 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 13 ราย

ความต้องการของลูกค้าทั้งหมดสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความต้องการรวมทั้งสิ้น 808 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 582 ราย (72.03%) ประเภทบริการจำนวน 178 ราย (22.03%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 48 ราย (5.94%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

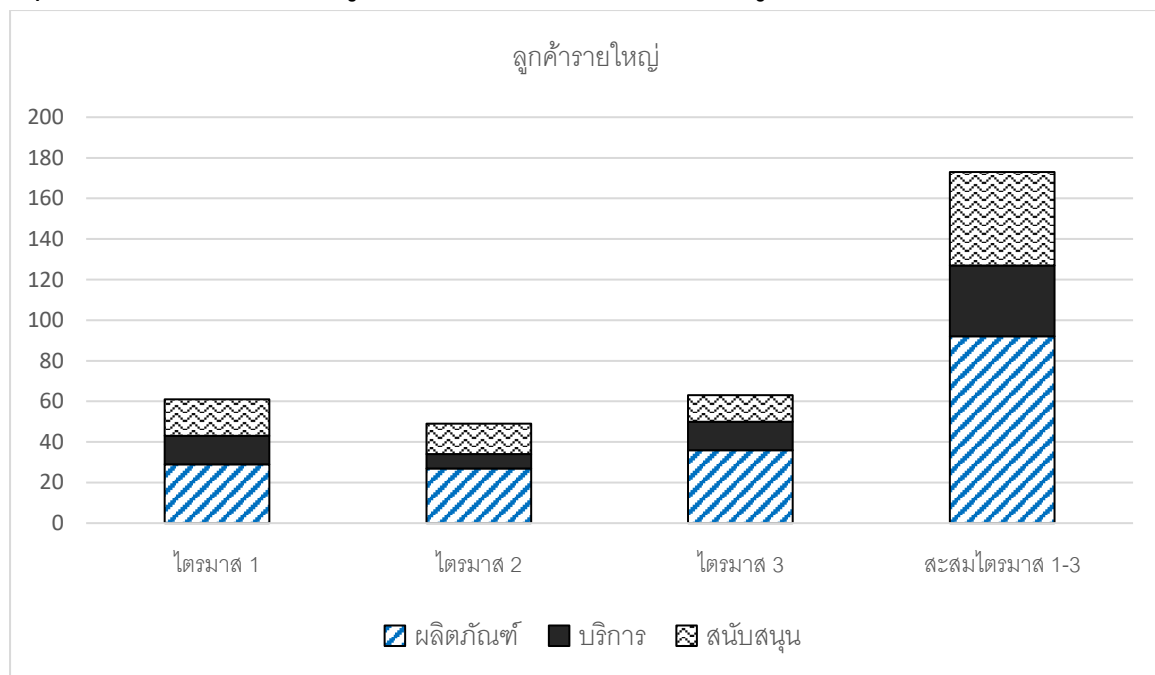
อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 405 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 71 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์ 35 ราย

ด้านความคาดหวัง

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความคาดหวังของลูกค้ารายใหญ่



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ารายใหญ่แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายใหญ่ มีความคาดหวังทั้งหมด 61 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 29 ราย (47.54%) ประเภทบริการจำนวน 14 ราย (22.95%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 18 ราย (29.51%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 15 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ตก 5 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแกไฟฟ้าขัดข้อง 4 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายใหญ่มีความคาดหวังทั้งหมด 49 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 27 ราย (55.10%) ประเภทบริการจำนวน 7 ราย (14.29%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 15 ราย (30.61%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

/อันดับ...

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 11 ราย

อันดับ 2 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไขข้อขัดข้อง 8 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 4 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายใหญ่มีความคาดหวังทั้งหมด 63 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 36 ราย (57.14%) ประเภทบริการจำนวน 14 ราย (22.22%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 13 ราย (20.63%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 14 ราย

อันดับ 2 มี 4 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 3 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่กระพริบ , มีมาตรการบรรเทาความเสียหายจากไฟฟ้าดับและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ประเภทบริการ ประเด็นต้องการให้เสนอราคางานบำรุงรักษาและบริการเสริม

อันดับ 3 มี 3 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 2 ราย คือประเภทบริการ ประเด็นอื่น ๆ > อื่นๆ ประเภทสนับสนุน ประเด็นการแนะนำให้คำปรึกษาลูกค้า > อื่นๆ และความเรียบร้อยของการติดตั้งไม้ไผ่แนวสายไฟฟ้า

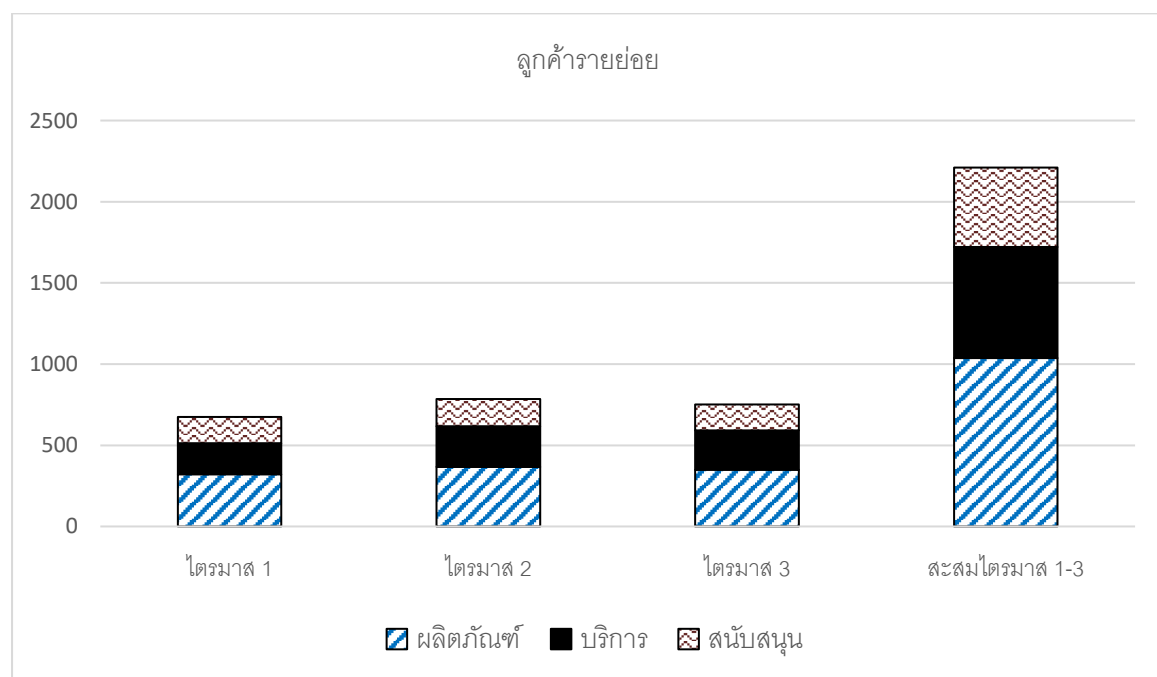
ความคาดหวังของลูกค้ารายใหญ่สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายใหญ่มีความคาดหวังทั้งหมด 173 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 92 ราย (53.18%) ประเภทบริการจำนวน 35 ราย (20.23%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 46 ราย (26.59%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 40 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไขข้อขัดข้องถูกต้อง 12 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ตก 8 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความคาดหวังของลูกค้ารายย่อย



ไตรมาส 1 ลูกค้าย่อยมีความคาดหวังทั้งหมด 675 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 321 ราย (47.56%) ประเภทบริการจำนวน 192 ราย (28.44%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 162 ราย (24.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 74 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 72 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 58 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าย่อยมีความคาดหวังทั้งหมด 784 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 366 ราย (46.68%) ประเภทบริการจำนวน 251 ราย (32.02%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 167 ราย (21.30%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 85 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 81 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 59 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าย่อยมีความคาดหวังทั้งหมด 752 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 350 ราย (46.54%) ประเภทบริการจำนวน 242 ราย (32.18%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 160 ราย (21.28%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเด็นเสียง ประเด็นเสียงละ 85 ราย คือประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 66 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นไฟไม่กระพริบ 48 ราย

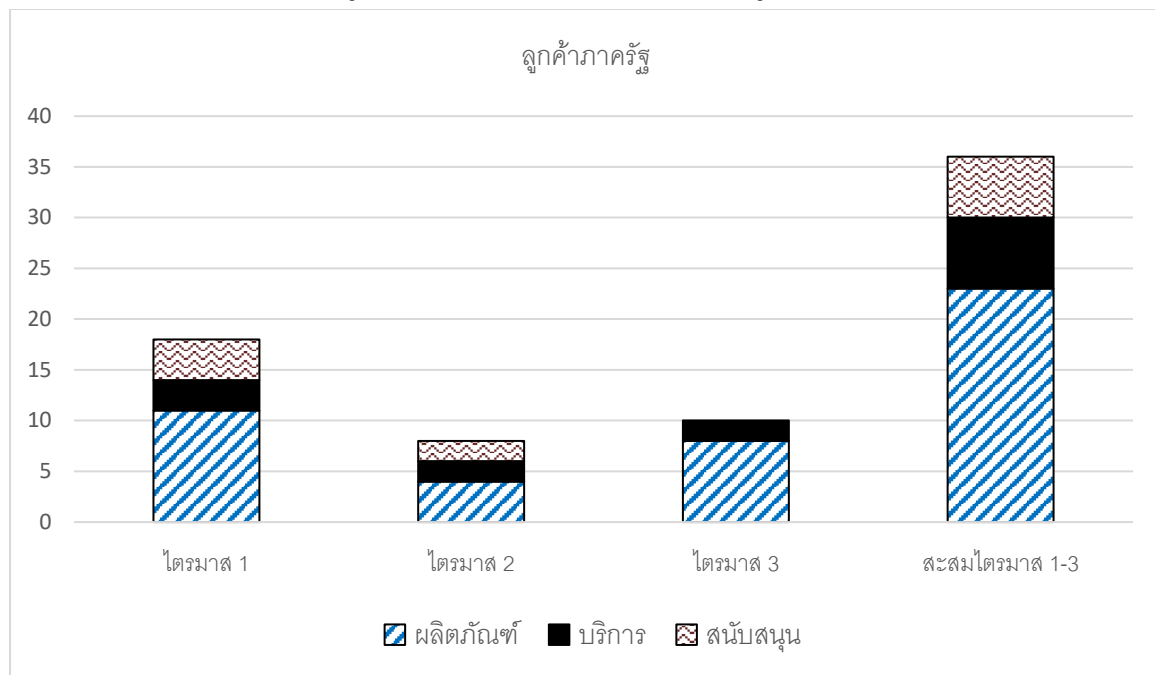
ความคาดหวังของลูกค้าย่อยสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าย่อยมีความคาดหวังทั้งหมด 2,211 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1,037 ราย (46.90%) ประเภทบริการจำนวน 685 ราย (30.98%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 489 ราย (22.12%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 244 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 238 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 158 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความคาดหวังของลูกค้าภาครัฐ



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าภาครัฐ แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าภาครัฐ มีความคาดหวังทั้งหมด 18 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 11 ราย (61.11%) ประเภทบริการจำนวน 3 ราย (16.67%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 4 ราย (22.22%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 5 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็น อื่น ๆ > อื่น ๆ 2 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าภาครัฐ มีความคาดหวังทั้งหมด 8 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 4 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (25.00%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 2 ราย (25.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 3 ราย

อันดับ 2 มี 3 ประเภทคือ ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ตก ประเภทบริการ ประเด็นมีเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ,ต้องการให้เสนอราคางานบำรุงรักษาและบริการเสริม และประเภทสนับสนุน ความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง, ความเรียบร้อยของการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 1 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความคาดหวังทั้งหมด 10 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 8 ราย (80.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (20.00%) ทั้งนี้ มีประเด็นสูงสุดที่ 1 ประเด็น คือ ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ

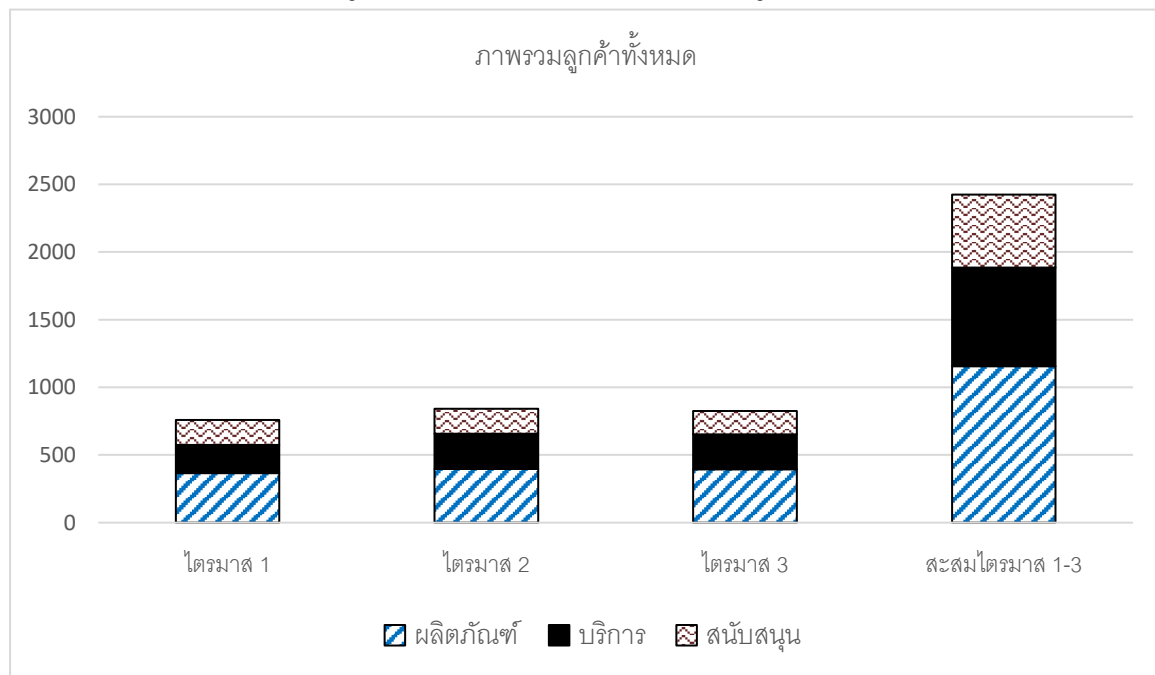
ความคาดหวังของลูกค้าภาครัฐสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความคาดหวังทั้งหมด 36 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 23 ราย (63.89%) ประเภทบริการจำนวน 7 ราย (19.44%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 6 ราย (16.67%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 14 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ตก 3 ราย

อันดับ 3 มี 3 ประเภทคือ ประเภทบริการ ประเด็นอื่น ๆ > อื่นๆ และประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านความคาดหวังของลูกค้าทั้งหมด



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมดแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าทั้งหมดมีความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 759 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 366 ราย (48.22%) ประเภทบริการจำนวน 209 ราย (27.54%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 184 ราย (24.24%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 94 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 72 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง 63 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าทั้งหมดมีความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 841 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 397 ราย (47.21%) ประเภทบริการจำนวน 260 ราย (30.92%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 184 ราย (21.88%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 99 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 82 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง 68 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 825 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 394 ราย (47.76%) ประเภทบริการจำนวน 258 ราย (31.27%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 173 ราย (20.97%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

/อันดับ...

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 105 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 86 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 66 ราย

ความคาดหวังของลูกค้าทั้งหมดสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 2,425 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1,157 ราย (47.71%) ประเภทบริการจำนวน 727 ราย (29.98%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 541 ราย (22.31%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

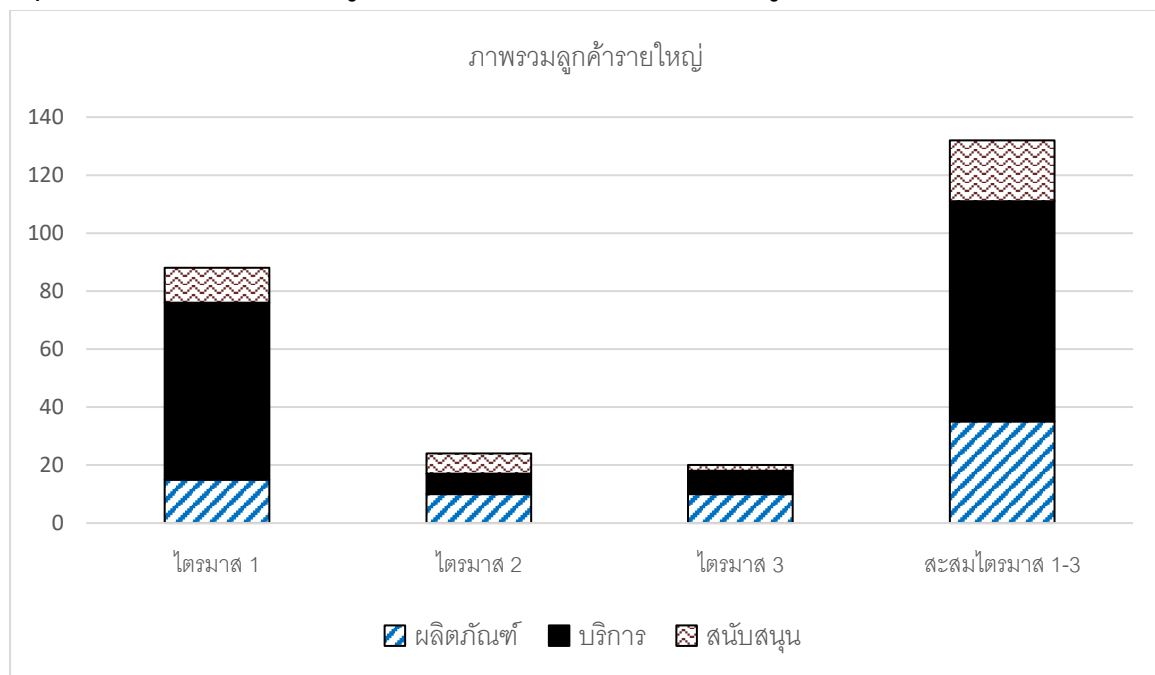
อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 298 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง 240 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 158 ราย

ด้านเหนือความคาดหวัง

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านเหนือความหวังของลูกค้ารายใหญ่



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ารายใหญ่แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายใหญ่ มีความเหนือความหวังทั้งหมด 88 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 15 ราย (17.05%) ประเภทบริการจำนวน 61 ราย (69.32%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 12 ราย (13.64%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 50 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นแนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ 6 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็น อื่น ๆ > อื่นๆ 3 ราย

/ไตรมาส...

ไตรมาส 2 ลูกค้ายรายใหญ่มีความเห็นอคาดหวังทั้งหมด 24 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 10 ราย (41.67%) ประเภทบริการจำนวน 7 ราย (29.17%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 7 ราย (29.17%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ และประเด็นจ่ายไฟคืนหลังดับไฟปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา และประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 3 ราย

อันดับ 2 มี 2 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ตก และประเภทสนับสนุน ประเด็นความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และ อื่น ๆ > อื่นๆ จำนวนประเด็นละ 2 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ายรายใหญ่ มีความเห็นอคาดหวังทั้งหมด 20 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 10 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 8 ราย (40.00%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 2 ราย (10.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 7 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นอื่น ๆ > อื่นๆ 5 ราย

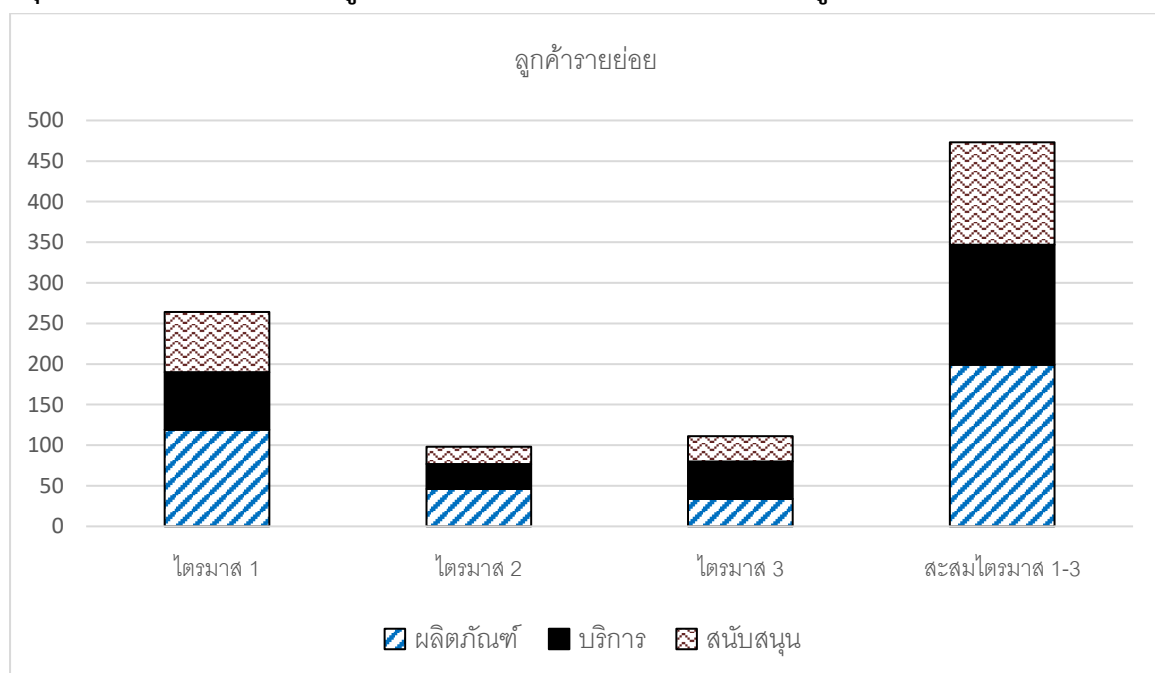
เหนือความคาดหวังของลูกค้ายรายใหญ่สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ายรายใหญ่มีความเห็นอคาดหวังทั้งหมด 132 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 35 ราย (26.52%) ประเภทบริการจำนวน 76 ราย (57.58%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 21 ราย (15.91%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 53 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 9 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นแนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ 8 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้าย กฟภ. ด้านเหนือความคาดหวังของลูกค้ายรายย่อย



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ายรายย่อยแต่ละไตรมาส ดังนี้

/ไตรมาส...

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายย่อย มีความเห็นข้อความคาดหวังทั้งหมด 264 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 119 ราย (45.08%) ประเภทบริการจำนวน 71 ราย (26.89%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 74 ราย (28.03%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 18 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 15 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 13 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายย่อยมีความเห็นข้อความคาดหวังทั้งหมด 98 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 46 ราย (46.94%) ประเภทบริการจำนวน 31 ราย (31.63%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 21 ราย (21.43%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 12 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 11 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 10 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายย่อยมีความเห็นข้อความคาดหวังทั้งหมด 111 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 34 ราย (30.63%) ประเภทบริการจำนวน 46 ราย (41.44%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 31 ราย (27.93%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ 16 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 15 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 13 ราย

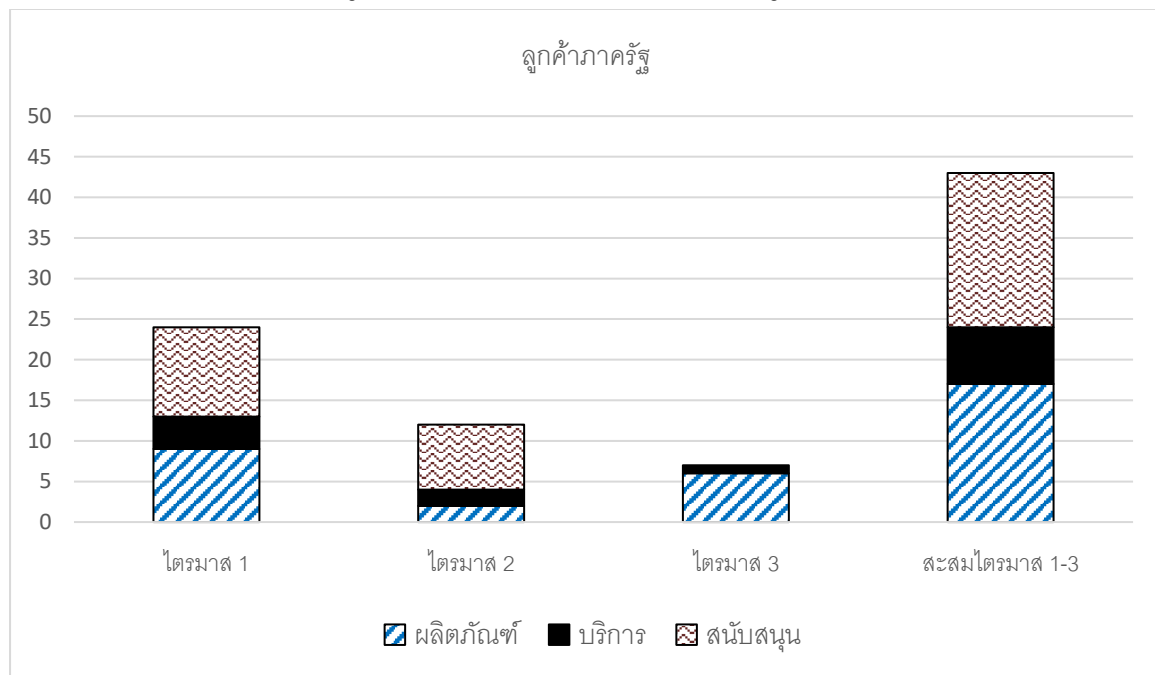
ความเห็นข้อความคาดหวังของลูกค้ารายย่อยสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายย่อยมีความเห็นข้อความคาดหวังทั้งหมด 473 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 199 ราย (42.07%) ประเภทบริการจำนวน 148 ราย (31.29%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 126 ราย (26.64%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 42 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 40 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ 27 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านเหนือความหวังของลูกค้าภาครัฐ



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าภาครัฐ แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าภาครัฐ มีความเหนือความคาดหวังทั้งหมด 24 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 9 ราย (37.50%) ประเภทบริการจำนวน 4 ราย (16.67%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 11 ราย (45.83%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทสนับสนุน ประเด็น กฟภ. มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 7 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 3 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าภาครัฐ มีความเหนือความคาดหวังทั้งหมด 12 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2 ราย (16.67%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (16.67%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 8 ราย (66.67%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทสนับสนุน ประเด็นสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า และการอนุรักษ์พลังงาน 4 ราย

อันดับ 2 ประเภทสนับสนุน ประเด็นตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ

ไตรมาส 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความเหนือความคาดหวังทั้งหมด 9 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 3 ราย (33.33%) ประเภทบริการจำนวน 6 ราย (66.67%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทบริการ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 3 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็น อื่น ๆ > อื่นๆ 2 ราย

เหนือความคาดหวังของลูกค้าภาครัฐ สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าภาครัฐ มีความเหนือความคาดหวังทั้งหมด 45 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 14 ราย (31.11%) ประเภทบริการจำนวน 12 ราย (26.67%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 19 ราย (42.22%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

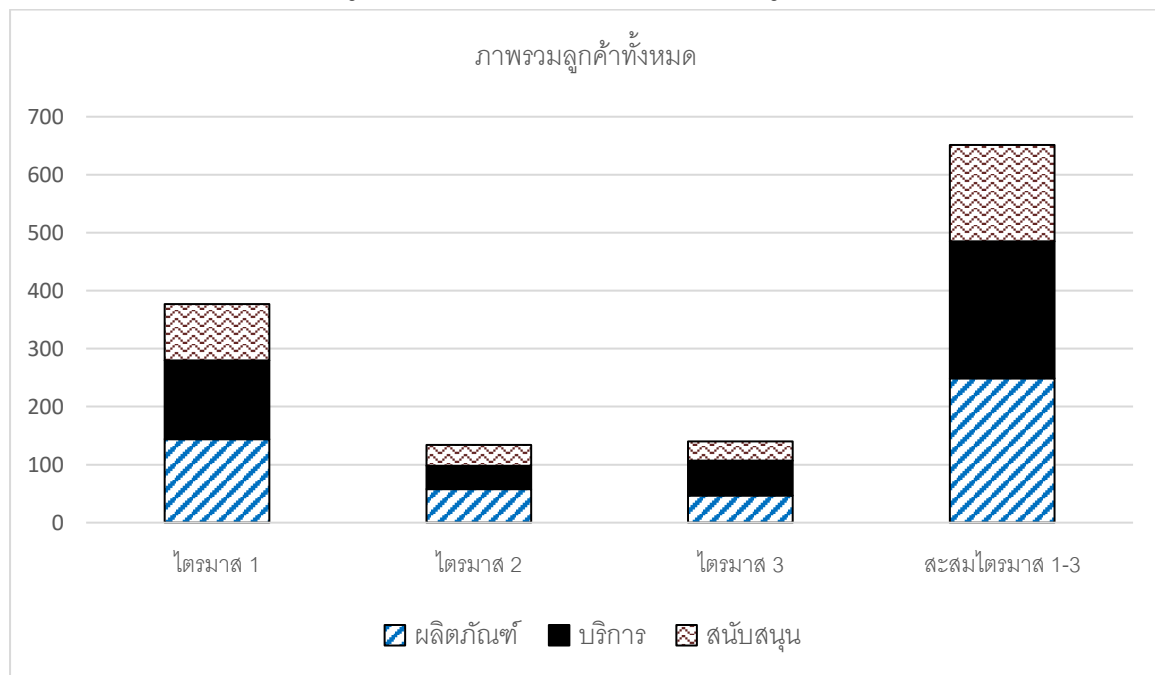
/อันดับ...

อันดับ 1 ประเภทสนับสนุน ประเด็นกฟผ.มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 7 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 6 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า และ การอนุรักษ์พลังงาน ประเด็นละ 5 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟผ. ด้านเหนือความหวังของลูกค้าทั้งหมด



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมดแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าทั้งหมดมีความเหนือความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 377 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 144 ราย (38.20%) ประเภทบริการจำนวน 136 ราย (36.07%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 97 ราย (25.73%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 52 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 19 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็นไฟไม่ดับ 16 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าทั้งหมดมีความเหนือความคาดหวังรวม 134 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 58 ราย (43.28%) ประเภทบริการจำนวน 40 ราย (29.85%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 36 ราย (26.87%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นไฟไม่ดับ 14 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 12 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 11 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความเหนือความคาดหวังรวม 140 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 47 ราย (33.57%) ประเภทบริการจำนวน 60 ราย (42.86%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 33 ราย (23.57%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ 17 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 16 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 13 ราย

ความเห็นioความคาดหวังของลูกค้าทั้งหมดสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าทั้งหมดมีความเห็นioความคาดหวังรวมทั้งสิ้น 651 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 249 ราย (38.25%) ประเภทบริการจำนวน 236 ราย (36.25%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 166 ราย (25.50%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

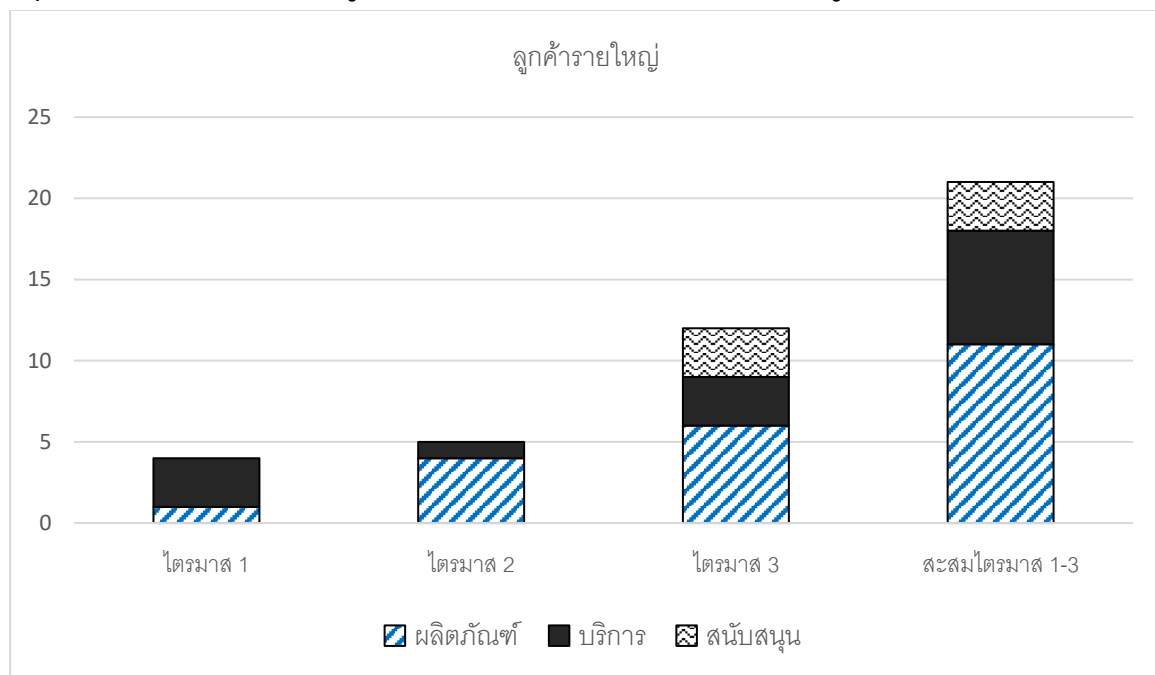
อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ 59 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นผ่อนชำระค่าไฟฟ้า 43 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นการมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ 41 ราย

ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ารายใหญ่แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายใหญ่ มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 4 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1 ราย (25.00%) และประเภทบริการจำนวน 3 ราย (75.00%) ทั้งนี้ แต่ละประเด็นมีความถี่จำนวน 1 ราย ดังนี้

ประเภทบริการ มี 3 ประเด็นเสียงคือประเด็น การให้บริการ > บริการล่าช้า, พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ, การให้บริการ > ไม่มีพนักงานให้บริการ และ ประเภทผลิตภัณฑ์ มี 1 ประเด็นเสียงคือ อื่นๆ > อื่นๆ

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายใหญ่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 5 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 4 ราย (80.00%) และประเภทบริการจำนวน 1 ราย (20.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 3 ราย

อันดับ 2 มี 2 ประเภทเสี่ยง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้า
ดับล่าช้า และประเภทบริการ ประเด็นการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 1 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายใหญ่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 12 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์
จำนวน 6 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 3 ราย (25.00%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 3 ราย
(25.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า 3 ราย

อันดับ 2 มี 3 ประเด็นเสี่ยง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ , การให้บริการ > แก้ไข
เหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าและ พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ ซึ่งมีจำนวน
ประเด็นละ 1 ราย

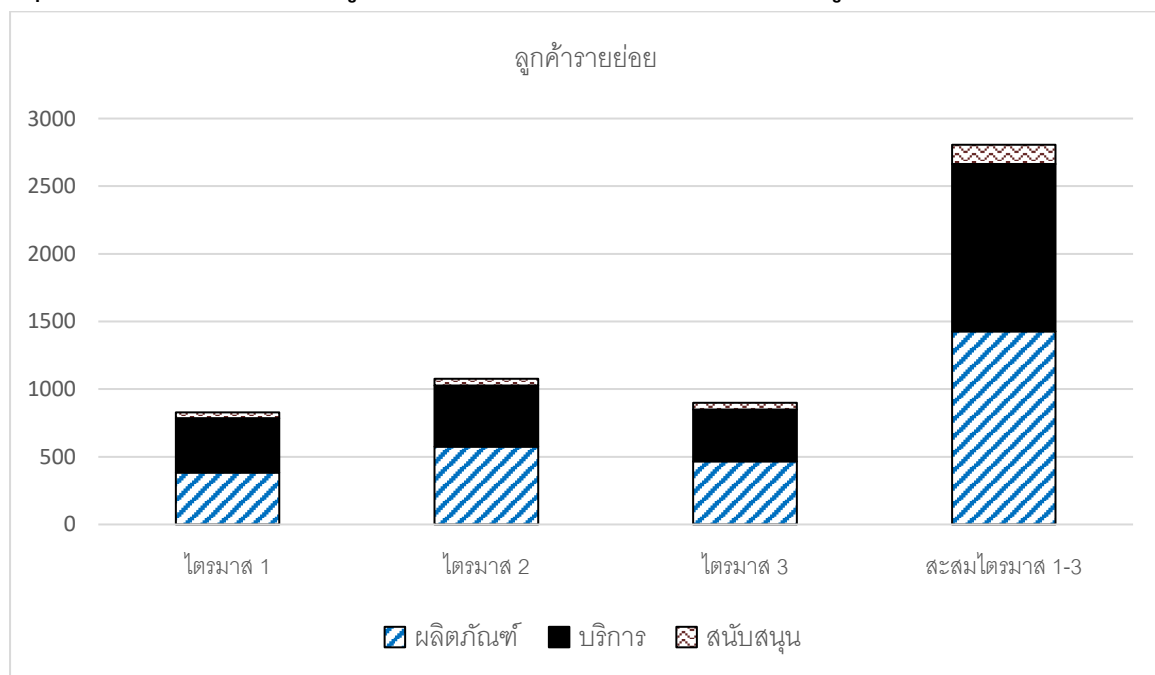
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายใหญ่มีประเด็นที่ไม่พึง
พอใจทั้งหมด 21 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 11 ราย (52.38%) ประเภทบริการจำนวน 7 ราย
(33.33%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 3 ราย (14.29%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 6 ราย

อันดับ 2 มี 3 ประเภทเสี่ยง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > แก้ไขเหตุ
กระแสไฟฟ้าดับล่าช้า และประเภทบริการ ประเด็นพฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจ
บริการ และประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 3 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > ไม่มีพนักงานให้บริการ 2 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้ารายย่อย



/ไตรมาส...

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายย่อย มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 829 ความถี่ ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 384 ราย (46.32%) ประเภทบริการจำนวน 402 ราย (48.49%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 43 ราย (5.19%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 144 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 90 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ประเด็น พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ 85 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายย่อยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 1,077 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 575 ราย (53.39%) ประเภทบริการจำนวน 453 ราย (42.06%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 49 ราย (4.55%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 136 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 130 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่น ๆ 102 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายย่อยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 900 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 467 ราย (51.89%) ประเภทบริการจำนวน 383 ราย (42.56%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 50 ราย (5.56%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 111 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 106 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่น ๆ 92 ราย

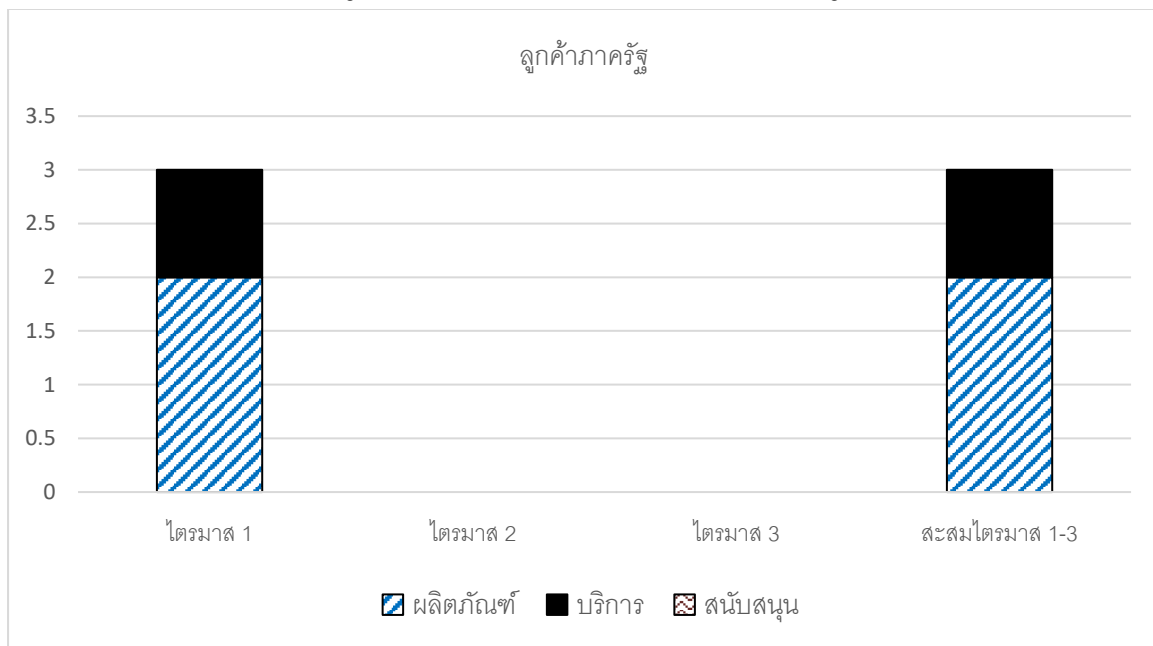
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้ารายย่อยสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายย่อยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 2,806 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1,426 ราย (50.82%) ประเภทบริการจำนวน 1,238 ราย (44.12%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 142 ราย (5.06%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 386 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 285 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่น ๆ 268 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าภาครัฐ



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าภาครัฐ แต่ละไตรมาส ดังนี้

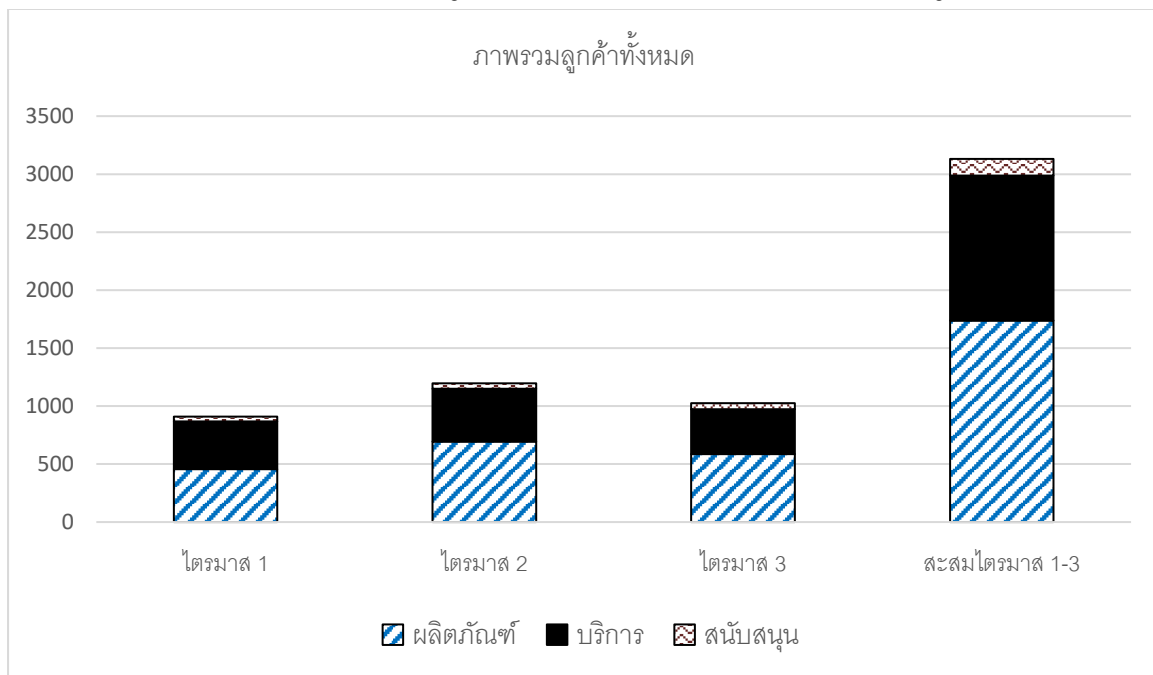
ไตรมาส 1 ลูกค้าภาครัฐ มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 3 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2 ราย (66.67%) และประเภทบริการจำนวน 1 ราย (33.33%) ทั้งนี้ แต่ละประเด็นมีความถี่จำนวน 1 ราย ดังนี้ ประเภทบริการ มี 1 ประเด็นเสียงคือประเด็น การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และ ประเภทผลิตภัณฑ์ มี 2 ประเด็นเสียงคือ อื่นๆ> อื่นๆ, คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย

ไตรมาส 2 ลูกค้าภาครัฐ ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ไตรมาส 3 ลูกค้าภาครัฐ ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าภาครัฐ สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าภาครัฐมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด 3 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2 ราย (66.67%) และประเภทบริการจำนวน 1 ราย (33.33%) ทั้งนี้ แต่ละประเด็นมีความถี่จำนวน 1 ราย ดังนี้ ประเภทบริการ มี 1 ประเด็นเสียงคือประเด็น การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และ ประเภทผลิตภัณฑ์ มี 2 ประเด็นเสียงคือ อื่นๆ> อื่นๆ, คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟผ. ด้านประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าทั้งหมด



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมดแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจรวมทั้งสิ้น 910 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตรภัณฑ์จำนวน 456 ราย (50.11%) ประเภทบริการจำนวน 411 ราย (45.16%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 43 ราย (4.73%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 145 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตรภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 113 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นพฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ 87 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจรวม 1,197 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตรภัณฑ์จำนวน 694 ราย (57.98%) ประเภทบริการจำนวน 454 ราย (37.93%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 49 ราย (4.09%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตรภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 176 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 136 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตรภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 134 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจรวม 1,025 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตรภัณฑ์จำนวน 586 ราย (57.17%) ประเภทบริการจำนวน 386 ราย (37.66%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 53 ราย (5.17%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 124 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 113 ราย

อันดับ 3 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 106 ราย

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจรวมทั้งสิ้น 3,132 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1,736 ราย (55.43%) ประเภทบริการจำนวน 1,251 ราย (39.94%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 145 ราย (4.63%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

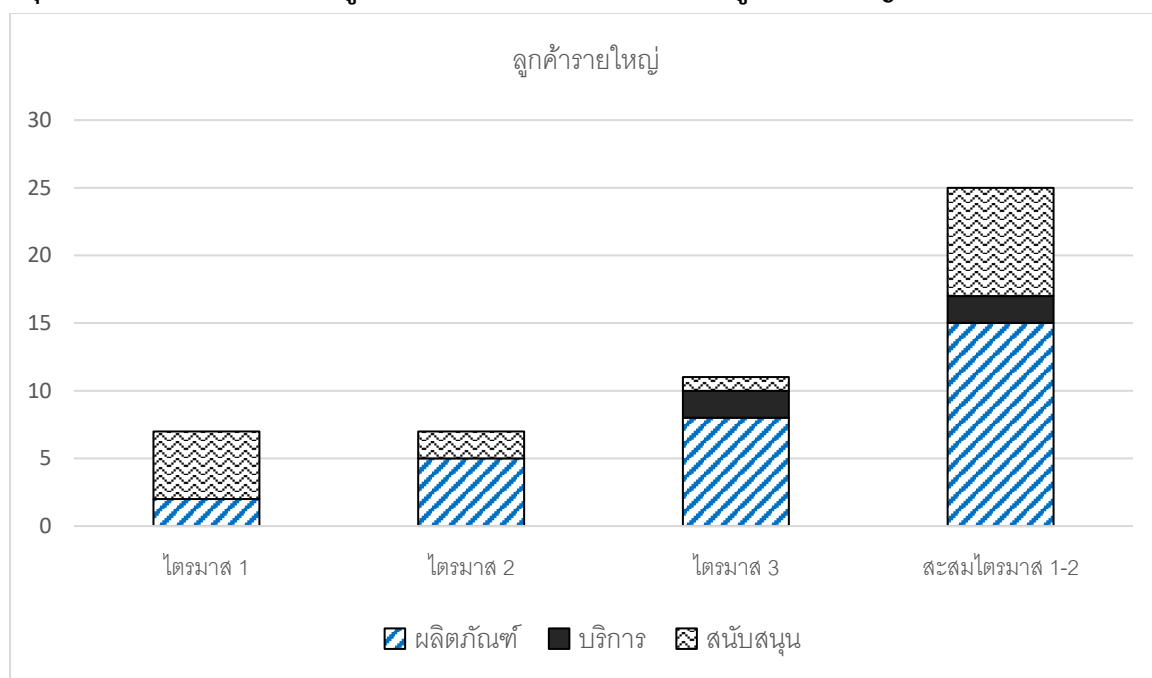
อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 413 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 387 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นค่าคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 299 ราย

ด้านข้อเสนอแนะ

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านข้อเสนอแนะของลูกค้ารายใหญ่



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้ารายใหญ่แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้ารายใหญ่ มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 7 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2 ราย (28.57%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 5 ราย (71.43%) โดยมีประเด็นสูงสุด คือประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า 4 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายใหญ่มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 7 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 5 ราย (71.43%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 2 ราย (28.57%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ และประเภทสนับสนุน
ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย ,การจดหน่วย/แจ้งค่า
ไฟฟ้า > อื่นๆ และ การให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 1 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าย่อยใหญ่มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 11 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน
8 ราย (72.3%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (18.18%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1 ราย (9.09%) โดยมี
ประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 6 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ> อื่นๆ 2 ราย

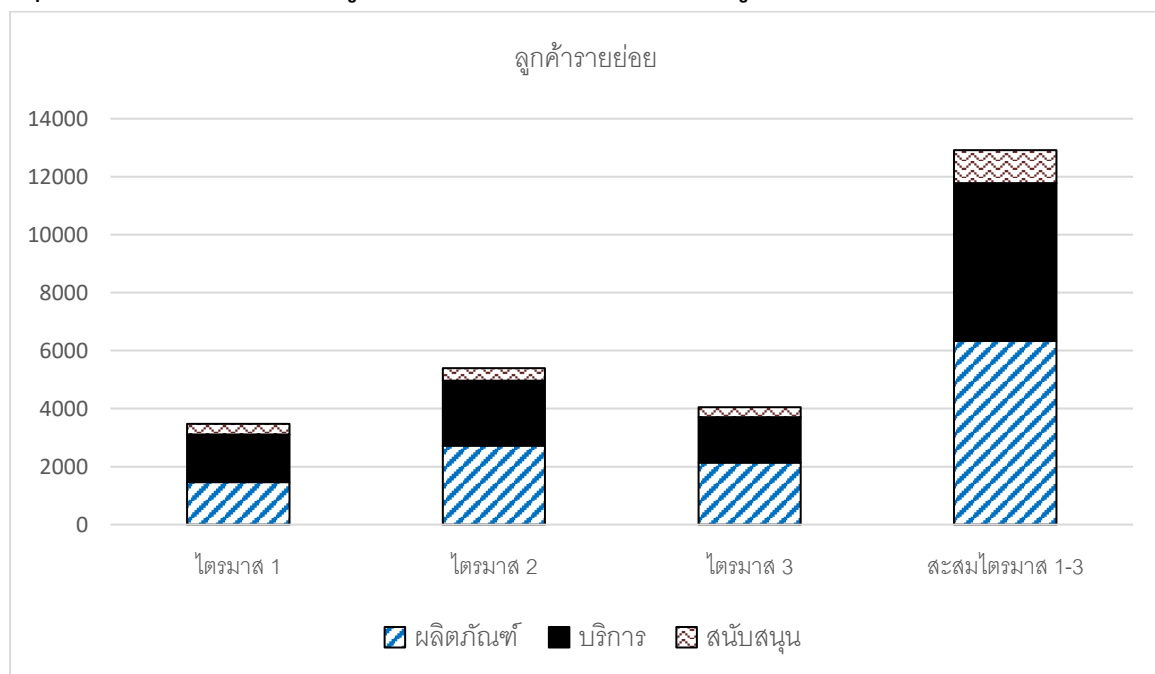
ข้อเสนอแนะของลูกค้าย่อยใหญ่สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าย่อยใหญ่มีข้อเสนอแนะทั้งหมด
25 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 15 ราย (60.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (8.00%) และ
ประเภทสนับสนุนจำนวน 8 ราย (32.00%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นอื่นๆ > อื่นๆ 8 ราย

อันดับ 2 ประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า 7 ราย

อันดับ 3 มี 2 ประเด็นเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่นๆและประเด็น
การให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้าซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้าย่อย กฟภ. ด้านข้อเสนอแนะของลูกค้าย่อย



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าย่อยแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าย่อย มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 3,475 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์
จำนวน 1,467 ราย (42.22%) ประเภทบริการจำนวน 1,643 ราย (47.28%) และประเภทสนับสนุนจำนวน
365 ราย (10.50%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

/อันดับ...

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

868 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 412 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่นๆ 351 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้ารายย่อยมีข้อเสนอแนะทั้งหมด 5,396 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2,727 ราย (50.54%) ประเภทบริการจำนวน 2,235 ราย (41.42%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 434 ราย (8.04%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

1,293 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 1,160 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 645 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้ารายย่อยมีข้อเสนอแนะทั้งหมด 4,045 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2,138 ราย (52.86%) ประเภทบริการจำนวน 1,573 ราย (38.89%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 334 ราย (8.26%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 968 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

784 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 500 ราย

ข้อเสนอแนะของลูกค้ารายย่อยสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้ารายย่อยมีข้อเสนอแนะทั้งหมด 12,916 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 6,332 ราย (49.02%) ประเภทบริการจำนวน 5,451 ราย (42.20%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1,133 ราย (8.77%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

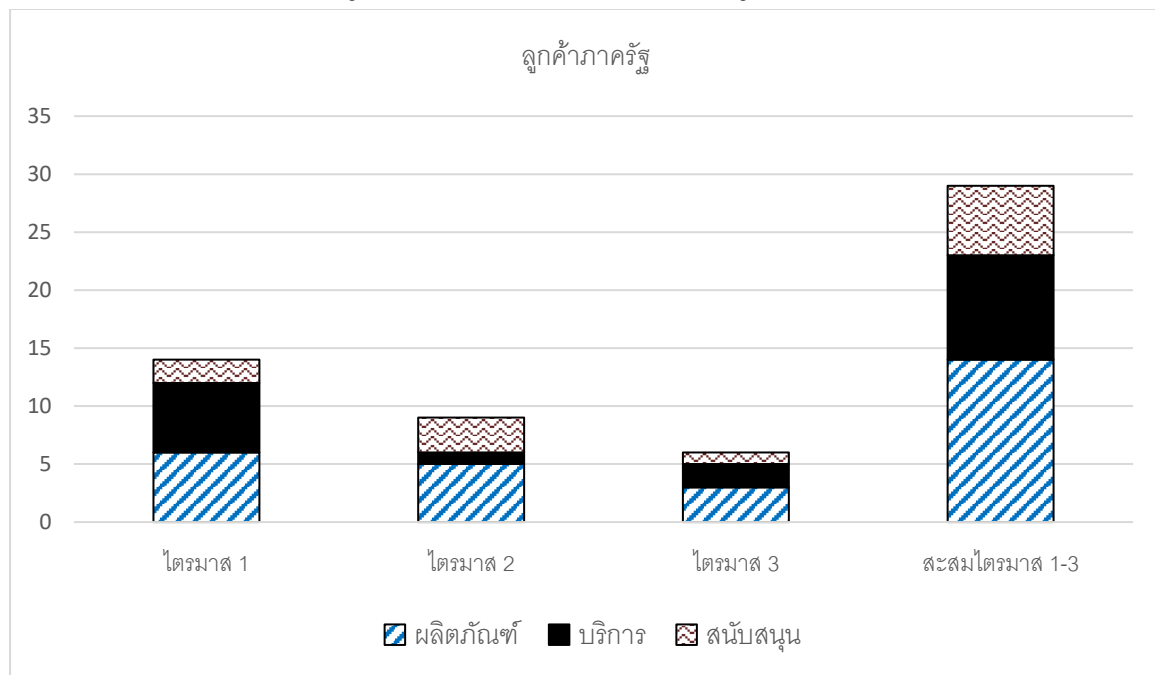
อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็น การถูกจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

2,945 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 2,540 ราย

อันดับ 3 ประเภทสนับสนุน ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 1,458 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านข้อเสนอแนะของลูกค้าภาครัฐ



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าภาครัฐ แต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าภาครัฐ มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 14 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลลัพธ์จำนวน 6 ราย (42.86%) ประเภทบริการจำนวน 6 ราย (42.86%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 2 ราย (14.29%) ทั้งนี้ มีประเด็นสูงสุด 3 ประเด็น ซึ่งแต่ละประเด็นมีความถี่จำนวน 2 ราย ดังนี้ ประเภทผลลัพธ์ ประเด็น การให้บริการ > อื่นๆ, อื่นๆ > อื่น ๆ และประเภทบริการ ประเด็น > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ

ไตรมาส 2 ลูกค้าภาครัฐ มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 9 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลลัพธ์จำนวน 5 ราย (55.56%) ประเภทบริการจำนวน 1 ราย (11.11%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 3 ราย (33.33%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลลัพธ์ ประเด็นการให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า และ ประเด็นการให้บริการ > อื่นๆ ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

อันดับ 2 มี 3 ประเภทเสียง ประเภทผลลัพธ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย, ประเภทบริการ ประเด็น การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า และประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า ,พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) > ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (ไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล) และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) > ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 1 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าภาครัฐ มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 6 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลลัพธ์จำนวน 3 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 2 ราย (33.33%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1 ราย (16.67%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก ซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

อันดับ 2 มี 3 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า, ประเภทบริการประเด็น การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาดและการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ค่าไฟฟ้าผิดปกติและประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 1 ราย

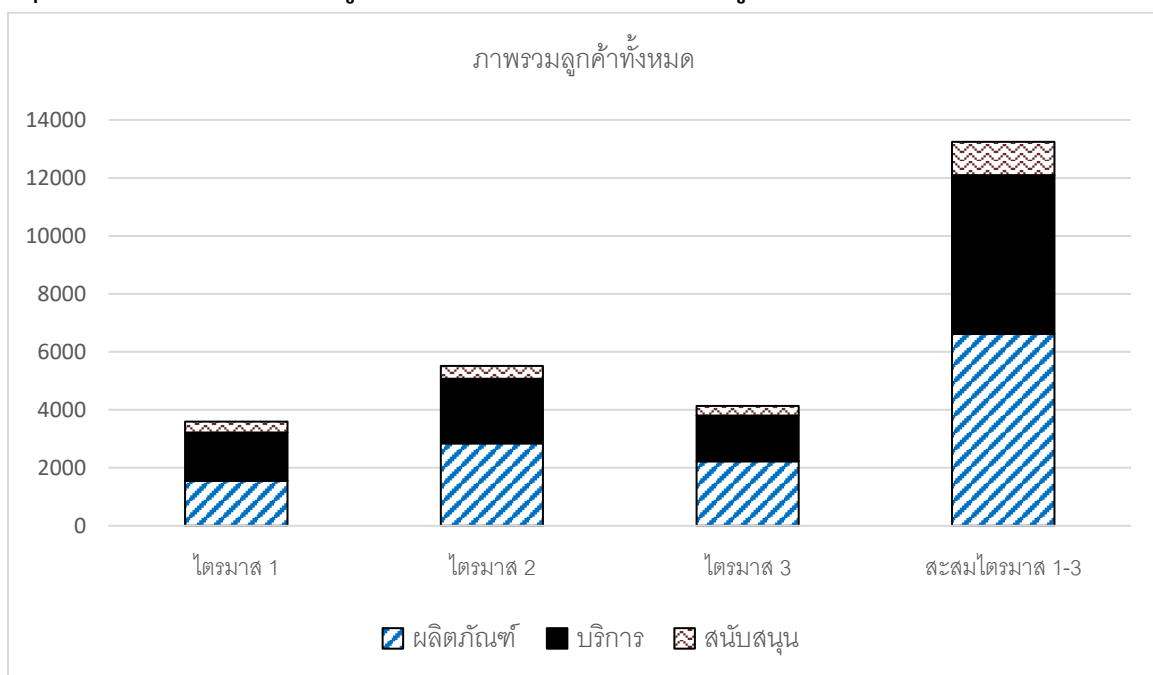
ข้อเสนอแนะของลูกค้าภาครัฐ สะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าภาครัฐ มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 29 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 14 ราย (48.28%) ประเภทบริการจำนวน 9 ราย (31.03%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 6 ราย (20.69%) โดยมีประเด็นสูงสุด 2 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น การให้บริการ > อื่นๆ 4 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า 43 ราย

อันดับ 3 มี 3 ประเภทเสียง ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย, ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตกและประเภทบริการ ประเด็นพฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการและการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ประเภทสนับสนุน ประเด็นการให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าซึ่งมีจำนวนประเด็นละ 2 ราย

สรุปผลการรวบรวมเสียงของลูกค้า กฟภ. ด้านข้อเสนอแนะของลูกค้าทั้งหมด



จากกราฟสามารถสรุปรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมดแต่ละไตรมาส ดังนี้

ไตรมาส 1 ลูกค้าทั้งหมดมีประเด็นข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น 3,590 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 1,556 ราย (43.34%) ประเภทบริการจำนวน 1,659 ราย (46.17%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 375 ราย (10.45%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

870 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 431 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นการให้บริการ > อื่นๆ 355 ราย

ไตรมาส 2 ลูกค้าทั้งหมดมีข้อเสนอแนะรวม 5,517 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2,841 ราย (51.50%) ประเภทบริการจำนวน 2,236 ราย (40.53%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 440 ราย (7.98%) โดยประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็นประเด็น การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 1,293 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 1,162 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 645 ราย

ไตรมาส 3 ลูกค้าทั้งหมดมีข้อเสนอแนะรวม 4,138 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 2,225 ราย (53.77%) ประเภทบริการจำนวน 1,577 ราย (38.11%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 336 ราย (8.12%) โดยประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทผลิตภัณฑ์ประเด็นคุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 997 ราย

อันดับ 2 ประเภทบริการ ประเด็นการถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

784 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 535 ราย

ข้อเสนอแนะของลูกค้าทั้งหมดสะสมไตรมาส 1 – 3 ลูกค้าทั้งหมดมีข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น 13,245 ราย ซึ่งเป็นประเภทผลิตภัณฑ์จำนวน 6,622 ราย (50.00%) ประเภทบริการจำนวน 5,472 ราย (41.31%) และประเภทสนับสนุนจำนวน 1,151 ราย (8.69%) โดยมีประเด็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ประเภทบริการ ประเด็น การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ 2,947 ราย

อันดับ 2 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย 2,617 ราย

อันดับ 3 ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็น คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก 1,596 ราย

รายงานประเด็นเสี่ยงของลูกค้าเปรียบเทียบกับวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Journey) ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2565

จากตารางสรุปประเด็นเสี่ยงที่มีนัยสำคัญของลูกค้าตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ประจำไตรมาส 3/2565 ได้ ดังนี้

ประเด็นเสี่ยงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
ธุรกิจหลัก						
1. คุณภาพไฟฟ้า						
เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	✓	✓		✓	✓	✓
2. การดับไฟฟ้าตามแผน						
มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ				✓	✓	
3. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง						
เพิ่มความเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง				✓	✓	
ตอบแจ้งสาเหตุกรณีไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ				✓	✓	
การให้บริการ > แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า				✓	✓	
ความสะดวกในการแจ้ง/ติดตาม การแก้ไฟฟ้าขัดข้อง				✓	✓	
4. มาตรฐาน/ความปลอดภัย						
ความเรียบร้อยของการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า	✓	✓		✓	✓	
แก้ปัญหาเสาเอน/สายไฟฟ้าหย่อนยาน เพื่อป้องกันอันตรายต่อผู้ใช้ไฟ				✓	✓	
มีมาตรการบรรเทาความเสียหายจากไฟฟ้าดับ				✓	✓	✓
ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย		✓		✓	✓	
ปรับปรุงไม้แป้นมิเตอร์ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ปลอดภัย				✓	✓	

ประเด็นเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย				✓	✓	
5. การมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้าและบริการต่างๆ						
พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ				✓	✓	
เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์		✓	✓	✓	✓	✓
ราคาเหมาะสม		✓	✓	✓		✓
แจ้งกำหนดการที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า หรือการดำเนินการติดตั้ง/รื้อถอน/สับเปลี่ยนมิเตอร์			✓	✓	✓	
ขอให้ย้ายเสาออกจากที่ดินของลูกค้า					✓	
การมีไฟฟ้าใช้/ขอใช้ไฟฟ้า และบริการต่าง ๆ > อื่นๆ			✓	✓	✓	✓
ความรวดเร็วในการต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ			✓	✓	✓	✓
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์				✓		✓
การให้บริการ > บริการล่าช้า			✓	✓	✓	✓
การให้บริการ > ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า			✓	✓	✓	✓
การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า				✓	✓	
การให้บริการ > หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Contact Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้		✓	✓	✓		✓
6. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า						
การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง				✓		
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด				✓	✓	

ประเด็นเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้อง ตรงเวลา				✓	✓	
7. การชำระค่าไฟฟ้า						
ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า				✓		✓
ความสะดวกของช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า				✓		✓
การชำระเงินให้ผ่าน Application ของธนาคารได้โดยตรง				✓		✓
8. ช่องทางการสนับสนุนลูกค้า						
สำนักงาน > อื่นๆ			✓	✓	✓	
สำนักงานเป็นระเบียบ ป้ายคำแนะนำชัดเจน			✓	✓	✓	
ที่ตั้งสำนักงานสะดวก เข้าถึงง่าย			✓	✓	✓	
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง						
9. การแนะนำ/ให้คำปรึกษาลูกค้า						
แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ		✓		✓		
ต้องการให้เสนอราคางานบำรุงรักษาและบริการเสริม		✓		✓		
การแนะนำ/ให้คำปรึกษาลูกค้า > อื่นๆ		✓		✓		

จากตารางสรุปอันดับประเด็นเสี่ยงที่มีนัยสำคัญของลูกค้าตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2565 ตามกลุ่มลูกค้าได้ ดังนี้

	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
ความต้องการ	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้ารายใหญ่	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.ราคาเหมาะสม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
		2.แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ	2.แจ้งกำหนดการที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า หรือการดำเนินการติดตั้ง/รื้อถอน/สับเปลี่ยนมิเตอร์			
		3.ราคาเหมาะสม				
ลูกค้ารายย่อย	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
			2.แจ้งกำหนดการที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า หรือการดำเนินการติดตั้ง/รื้อถอน/สับเปลี่ยนมิเตอร์			
ภาครัฐ	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.ราคาเหมาะสม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
		2.ราคาเหมาะสม				

ความต้องการ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ภาพรวม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการติดตั้งมิเตอร์	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
			2.แจ้งกำหนดการที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า หรือการดำเนินการติดตั้ง/รื้อถอน/สับเปลี่ยนมิเตอร์			

ความคาดหวัง	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้ารายใหญ่	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.ราคาเหมาะสม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
ลูกค้ารายย่อย	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.ราคาเหมาะสม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
			2.ที่ตั้งสำนักงานสะดวก เข้าถึงง่าย	2.การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	2.การจดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	2.ราคาเหมาะสม

ความคาดหวัง	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
				3.เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	3.เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	
ภาครัฐ	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า		1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
		2.แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ		2.แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ	2.แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ	2.แนะนำการบำรุงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ
ภาพรวม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.ราคาเหมาะสม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
			2.ที่ตั้งสำนักงานสะดวก เข้าถึงง่าย	2.การจัดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	2.การจัดหน่วยและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง	2.ราคาเหมาะสม
				3.เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	3.เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	

เหนือความ คาดหวัง	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้าราย ใหญ่	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟ และคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟ และคุณภาพไฟฟ้า	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	1.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและ คุณภาพไฟฟ้า
				2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและ คุณภาพไฟฟ้า	2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและ คุณภาพไฟฟ้า	
ลูกค้าราย ย่อย	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไว ในการติดตั้งมิเตอร์	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไว ในการติดตั้งมิเตอร์	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ
	2.ราคาเหมาะสม	2.ราคาเหมาะสม	2.เพิ่มความรวดเร็วฉับไวใน การติดตั้งมิเตอร์	2.ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า	2.เพิ่มความรวดเร็วฉับไวใน การติดตั้งมิเตอร์	2.ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า
					3.ที่ตั้งสำนักงานสะดวก เข้าถึงง่าย	
ภาครัฐ				1.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	1.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	
ภาพรวม	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไว ในการติดตั้งมิเตอร์	1.เพิ่มความรวดเร็วฉับไว ในการติดตั้งมิเตอร์	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	1.ความรวดเร็วในการต่อ กลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ
	2.ราคาเหมาะสม	2.ราคาเหมาะสม	2.เพิ่มความรวดเร็วฉับไวใน การติดตั้งมิเตอร์	2.ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า	2.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	2.ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า
				3.เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง		

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้ารายใหญ่	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า		1.การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	1.การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
				2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	
ลูกค้ารายย่อย	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การให้บริการ > หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Contact Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	1.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
				2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า		2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
ภาครัฐ						

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ภาพรวม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การให้บริการ > หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Contact Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	1.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
				2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า		2.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้ารายใหญ่				1.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	1.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	

ข้อเสนอแนะ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ลูกค้ารายย่อย	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การให้บริการ > หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Contact Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
				2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
				3.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	3.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	
ภาครัฐ	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า		1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ	1. Awareness	2. Consideration	3. Acquisition	4. Usage	5. Apprehensive	6. Advocacy
	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น	อันดับประเด็น
ภาพรวม	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.การให้บริการ > หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., 1129 PEA Contact Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า	1.เสถียรภาพการจ่ายไฟและคุณภาพไฟฟ้า
				2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	2.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
				3.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	3.พฤติกรรมพนักงาน > พนักงาน กฟภ. พุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	

สรุปเสียงของทุกกลุ่มลูกค้าเปรียบเทียบกับไตรมาส 1 ไตรมาส 2 และ ไตรมาส 3

ด้าน	ไตรมาส 1/2565	ไตรมาส 2/2565	ไตรมาส 3/2565
ความต้องการ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ
ความคาดหวัง	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ
เหนือความคาดหวัง	ประเภทบริการ คุณภาพไฟฟ้า > อื่นๆ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ไฟไม่ดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วในการต่อกลับกรณี ถูกงดจ่ายไฟ
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ประเภทบริการ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้ง เตือนก่อนตัดมิเตอร์	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย
ข้อเสนอแนะ	ประเภทบริการ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้ง เตือนก่อนตัดมิเตอร์	ประเภทบริการ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้ง เตือนก่อนตัดมิเตอร์	ประเภทผลิตภัณฑ์ คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าไตรมาส 1 ไตรมาส 2 และไตรมาส 3 ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ลูกค้าให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์เรื่องคุณภาพไฟฟ้ามาเป็นอันดับแรก สำหรับข้อเสนอแนะ ลูกค้าได้ให้ความสำคัญสำหรับการบริการเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ดังนั้น กฟภ. ควรให้ความสำคัญและพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาเรื่องผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันกับ กฟภ. ต่อไป