



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ.

ถึง ผลต.

เลขที่ กลพ.(สพ) 331 /2565

วันที่ 19 เมษายน 2565

เรื่อง สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ประจำปีไตรมาส 1/2565

เรียน อ.ผลต. ผ่าน ร.ผลต.(อ)

1. เรื่องเดิม

ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) แผนงาน SCM2 แผนงานสนับสนุนการบริการ โครงการที่ 19. โครงการจัดหาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ ต้องมีการติดตามระบบบริหารจัดการคิว เพื่อพัฒนาการให้บริการ (ตามเอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

กลพ. ได้รวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าโดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) จากระบบสารสนเทศของ กฟผ. รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

2.1 สรุปสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คะแนนระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว ในช่วงไตรมาส 1/2565 (มกราคม – มีนาคม 2565) ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2)

กฟผ.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	สัดส่วนการกดประเมิน (ร้อยละ)	คะแนนระดับความพึงพอใจ (ราย)					ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว/ราย (นาที:วินาที)
				ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		
กฟน.1	492,955	112,804	22.88	225	193	967	20,311	91,108	4.79	03:18
กฟน.2	418,347	21,326	5.10	73	54	252	3,408	17,539	4.80	06:09
กฟน.3	370,886	80,602	21.73	205	126	471	17,774	62,026	4.75	03:48
กฟฉ.1	440,220	121,335	27.56	96	68	375	7,736	113,060	4.93	04:34
กฟฉ.2	448,192	88,097	19.66	68	60	170	4,668	83,131	4.94	03:27
กฟฉ.3	634,798	211,564	33.33	225	165	644	16,940	193,590	4.91	03:18
กฟก.1	309,425	115,750	37.41	286	192	904	14,720	99,648	4.84	03:11
กฟก.2	339,391	161,365	47.55	189	130	711	19,886	140,449	4.86	05:34
กฟก.3	350,507	122,987	35.09	187	126	478	8,555	113,641	4.91	02:47
กฟต.1	291,619	49,677	17.03	73	65	316	7,189	42,034	4.83	03:21
กฟต.2	404,973	56,118	13.86	201	124	492	16,913	38,388	4.66	04:18
กฟต.3	339,715	166,684	49.07	506	482	2,282	36,307	127,107	4.73	04:45
กกง.	11,297	90	0.80	-	-	1	12	77	4.84	05:55
รวม	4,852,325	1,308,399	26.96	2,334	1,785	8,063	174,419	1,121,798	4.84	04:11

- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ในไตรมาสที่ 1/2565 มีคะแนนความพึงพอใจรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด

- สรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวของลูกค้า ในไตรมาส 1/2565 เท่ากับ 04:11 นาทีต่อราย

- สรุปค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 12,182 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.93

2.2 ตารางเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) และค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวของลูกค้า ระหว่างปี 2564 และ ปี 2565

หน่วยงาน	จำนวนลูกค้าที่กดคิว (ราย)		สัดส่วนการกดประเมินฯ (ร้อยละ)		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนน)		ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิว (นาท./ราย)	
	ไตรมาส 1/2564	ไตรมาส 1/2565	ไตรมาส 1/2564	ไตรมาส 1/2565	ไตรมาส 1/2564	ไตรมาส 1/2565	ไตรมาส 1/2564	ไตรมาส 1/2565
กฟน.1	188,562	492,955	54.66	22.88	4.86	4.79	02:50	03:18
กฟน.2	234,414	418,347	33.47	5.10	4.79	4.80	02:29	06:09
กฟน.3	210,387	370,886	78.01	21.73	4.86	4.75	03:26	03:48
กฟฉ.1	201,596	440,220	60.71	27.56	4.87	4.93	02:53	04:34
กฟฉ.2	233,990	448,192	56.96	19.66	4.95	4.94	03:13	03:27
กฟฉ.3	341,418	634,798	75.47	33.33	4.91	4.91	02:49	03:18
กฟก.1	368,115	309,425	140.75	37.41	4.81	4.84	01:50	03:11
กฟก.2	445,138	339,391	61.03	47.55	4.82	4.86	03:24	05:34
กฟก.3	283,828	350,507	89.59	35.09	4.89	4.91	01:53	02:47
กฟต.1	215,648	291,619	42.77	17.03	4.86	4.83	01:59	03:21
กฟต.2	328,762	404,973	44.48	13.86	4.79	4.66	02:17	04:18
กฟต.3	280,080	339,715	77.77	49.07	4.74	4.73	02:04	04:45
กกง.	-	11,297	-	0.80	-	4.84	-	05:55
รวม	3,331,938	4,852,325	70.81	26.96	4.84	4.84	02:36	04:11

จากตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) และสรุปผลค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวของลูกค้า ไตรมาส 1 ระหว่างปี 2564 และ ปี 2565 สามารถสรุปได้ดังนี้

- ภาพรวมจำนวนลูกค้าที่กดคิวในช่วงไตรมาส 1/2565 (4,852,325 ราย) สูงกว่าจำนวนลูกค้าที่กดคิวปี 2564 (3,331,938 ราย) คิดเป็นร้อยละ 45.63 แต่สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจเมื่อเทียบกับจำนวนคิว ในช่วงไตรมาส 1/2565 (ร้อยละ 26.96) มีจำนวนต่ำกว่าปี 2564 (ร้อยละ 70.81) เป็นผลมาจากลูกค้าลดการสัมผัสเพื่อป้องกันตนเองจากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19)

- ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในช่วงไตรมาส 1/2565 (4.84 คะแนน) เท่ากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี 2564 (4.84 คะแนน) ในช่วงเวลาเดียวกัน มีหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ได้แก่ กฟน.2, กฟฉ.1, กฟก.1, กฟก.2 และ กฟก.3

- ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคิวในช่วงไตรมาส 1/2565 (04:11 นาท./ราย) เพิ่มขึ้นกว่าปี 2564 (02:36 นาท./ราย) ในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานเพิ่มขึ้นจากปี 2564 จึงส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีจำนวนระยะเวลารอคิวเพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อนหน้า

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ กกง. และ กฟฟ. ทุกแห่ง สนับสนุนการประเมินความพึงพอใจอย่างปลอดภัย และติดตามผลการประเมินความพึงพอใจและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการกรณีพบว่ามีลูกค้าไม่พอใจการให้บริการ รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจให้พร้อมใช้งาน หากพบปัญหาให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขต่อไป

3.2 ให้ กฟข...

3.2 ให้ กฟข., ผลิต. และ กกง. พิจารณาวិธีการประเมินความพึงพอใจที่ลดความเสี่ยงในการสัมผัส ตามมาตรการสาธารณสุข ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายทรงศักดิ์ สุกุนิยมพร)

อก.ลพ.

เรียน ผชก.ทุกเขต, อฟ.อก.(ภ1 – 4), อฟ.กง.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อฟ.ลต.

เอกสารแนบ 1-3



<https://bit.ly/3vbfwxB>

ผสพ.

โทร. 6735