



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก หน.บป.กฟจ.สน.

เลขที่ ที่ ฉ.๑สน.(บป.)

เรื่อง ขอเชิญประชุมการประเมินความพึงพอใจจากระบบบริหารจัดการคิว

อ้างอิง

ถึง พนักงานประจำแผนก

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรียน พนักงานทุกท่าน

อ้างถึงเรื่อง รายงานการให้คะแนนความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการจากระบบบริหารจัดการคิว ของ Front Office และ Pea Shop ประจำเดือน ก.ค.๒๕๕๙ มีข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้.-

๑. ผู้ใช้บริการจำนวนคิว	จำนวน ๑๒,๘๘๗ ราย	คิดเป็น	๑๐๐ %
๒. ระดับไม่ประเมิน	จำนวน ๔,๒๒๒ ราย	คิดเป็น	๓๒.๗๖%
๓. ระดับพอใจมาก	จำนวน ๘,๑๐๖ ราย	คิดเป็น	๖๒.๙๐%
๔. ระดับพอใจ	จำนวน ๕๒๙ ราย	คิดเป็น	๔.๑๑%
๕. ระดับปานกลาง	จำนวน ๑๘ ราย	คิดเป็น	๐.๑๔ %
๖. ระดับไม่พอใจ	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็น	๐.๐๒ %
๗. ระดับไม่พอใจมาก	จำนวน ๙ ราย	คิดเป็น	๐.๐๗ %

จากผลการประเมินความพึงพอใจในลำดับที่ ๖-๗ ที่เกิดขึ้นทาง หน.บป.กฟจ.สน. ได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ปัญหาและเรียกส่วนเกี่ยวข้องเข้ารับการ OJT เป็นรายบุคคล เพื่อหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟภ. ทำให้พนักงานได้เข้าใจยิ่งขึ้นและลงนามรับทราบทุกท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและถือปฏิบัติต่อไป

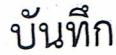
(นางสมควร ญาติสมบูรณ์)
หน.บป.กฟจ.สน.

จรูญ

๒๐๘๔๕๖๗
๒๐๘๔๕๖๗

๒๐๘๔๕๖๗
๒๐๘๔๕๖๗

๒๐๘๔๕๖๗



จาก หน.บ.ป.ท.พ.จ.สน.
เลขที่ ที่ ๑๑ สน.(บ.ป)
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากระบบบริหารจัดการคิ
อ้างถึง บันทึกที่ ผสส.๑๒๐/๒๕๕๘ ลว. ๒๕ ก.พ.๒๕๕๘

ถึง ผจก.กฟจ.สน.
วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟจ.สน.ผ่าน รจก.(บ)

ตามอนุมัติที่อ้างถึง การรายงานประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) นั้น

ผบ.ป.กฟจ.สน. ขอรายงานผลประจำเดือน ก.ค.๒๕๕๙ ดังรายละเอียดต่อไปนี้.

ประเภท	ชนิด	จำนวน	คิดเป็น	ร้อยละ
๑. Front Office	พอใจมาก	จำนวน ๓,๓๙๘ ราย	คิดเป็น	๖๙.๕๖ %
	พอใจ	จำนวน ๓๑๘ ราย	คิดเป็น	๖.๕๐ %
	ปานกลาง	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็น	๐.๑๒ %
	ไม่พอใจ	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็น	๐.๐๒ %
	ไม่พอใจมาก	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็น	๐.๑๐ %
๒. Pea Shop	พอใจมาก	จำนวน ๔,๗๐๘ ราย	คิดเป็น	๕๘.๘๗ %
	พอใจ	จำนวน ๒๑๑ ราย	คิดเป็น	๒.๖๔ %
	ปานกลาง	จำนวน ๑๒ ราย	คิดเป็น	๐.๑๕ %
	ไม่พอใจ	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็น	๐.๐๓ %
	ไม่พอใจมาก	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็น	๐.๐๕ %

จากข้อมูลเบื้องต้น พบ. ได้สอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า และเพื่อนร่วมงาน ณ.จุดให้บริการ ทั้ง ๒ แห่ง

พอได้ข้อสรุปดังนี้.

๑. ผู้ใช้ไฟกดผิด สาเหตุเนื่องจากเข้าใจคิดว่า(กดสีแดง) คือความพึงพอใจมาก
 ๒. ผู้ใช้ไฟบางรายยอมรับว่ากดความพึงพอใจผิด และก็ขอโทษ
 ๓. ผู้ใช้ไฟได้นำบุตรมาด้วยและเด็กได้กดบัตรคิว เนื่องจากอยู่ในระดับที่เด็กยื่นมือไปกดได้
- พ.บ.ป. ได้เรียกพนักงานมาอธิบายถึงผลกระทบและได้ทำการ OJT กับพนักงานทุกท่านเป็นที่เรียบร้อย พร้อมได้กำหนดวิธีการ

เชิญชวนลูกค้าให้บันทึกคะแนนความพึงพอใจ (Smile Box)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสมควร ญาติสมบูรณ์)
 หน.บป.กฟจ.สน.

განც., 1 მუც. 9

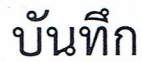
es. vv

[illegible]

(นายสนธิ อนุญาทวงศ์)

ผจก.กฟจ.สน.

१/५/५५



เรียน ผจก.กฟจ.สน. ผ่าน รจก.(บ).กฟจ.สน.

(นางสมควร ญาติสมบุญ)

①

2011. 11. 11.

[illegible]

(นางนภาพร บุตรดาจันทร์)
รจก.(บ.) รักษาการแทน ผจก.กฟผ.สน.

10 ନି. 50

② αα.ν, κβ.πονγ

- over the last 3 years I'm seeing the world's oldest and youngest people
the oldest & the youngest people

— ۱۵۵ —

75 100 5 9

เดือน/ปี 2 : 7 / 2016

13 พฤษภาคม

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ
สาขา : D0512 กพล.สกลนคร (ห้างสกลพลสาขา)

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/07/2016 ถึงวันที่ 31/07/2016

ชื่อพนักงาน	จำนวนตัว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กพล.สกลนคร (ห้างสกลพลสาขา)									
498008 กัลยาณี ทัพธานี	595	1	0	1	3	454	136	4.98	99
9008172 ประภาภัสร์ รุทธา	2,082	1	1	1	8	1,440	631	4.99	99
9006838 ปวีณา บุญศรี	2,518	2	0	1	111	1,439	965	4.92	98
497539 ศิริรักษ์ จันทะนะ	513	0	0	2	16	121	374	4.86	97
498365 ศิวานข สัตถาผล	1,291	0	1	7	72	948	263	4.91	98
496950 สดาร์ลย์ แสนวัง	996	0	0	0	1	306	689	5	99
รวม	7,995	4	2	12	211	4,708	3,058	4.95	98
รวมทั้งหมด	7,995	4	2	12	211	4,708	3,058	4.95	98