การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก เลขาฯ GECC กฟอ.บผ. ถึง ผจก.กฟอ.บผ.
เลขที่ ฉ.๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไตรมาส ๑
อ้างถึง
สิ่งที่แนบมาด้วย - รายงานผลการประเมิน ๓ เดือน

เรียน ผจก.กฟอ.บผ.

ตามที่ กฟอ.บผ. ได้ สรุปและรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๑ สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

๑. จำนวนลูกค้าที่เข้ามารับบริการที่ สนง. กฟอ.บผ. จำนวน ๒๑,๔๔๗ ราย
๒. จำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๗,๘๕๐ ราย คิดเป็น ๓๖.๖๐ %
๓. จำนวนลูกค้าที่ไม่กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๓,๖๓๒ ราย คิดเป็น ๖๓.๕๖ %
๔. มีระดับการให้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๙๑ ซึ่งเป็นระดับที่พอใจมากที่สุด
๕. มีผู้กดให้คะแนนไม่พอใจมาก จำนวน ๕ ราย
๖. มีผู้กดให้คะแนนไม่พอใจ จำนวน ๑ ราย

จากรายละเอียดสามารถที่จะสรุปได้ดังนี้

๑. จำนวนของผู้ที่กดประเมินความพึงพอใจ คิดเป็น ๓๖.๖๐ % ซึ่งก็ถือว่ามีปริมาณการกดประเมินน้อย ซึ่งสาเหตุอาจจะเนื่องมาจาก ผู้ใช้ไฟไม่เห็นความสำคัญของการประเมินว่าจะสามารถนำมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างไร จึงไม่สนใจที่จะกดประเมิน ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหาคือ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงเหตุผลของการกดประเมินความพึงพอใจว่าจะสามารถที่จะนำไปปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นไป จึงเห็นควรให้แผนกที่เกี่ยวข้องได้ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ผู้ใช้ไฟมีความเข้าใจได้ทั่วถึงและถูกต้อง

๒. มีการกดประเมินให้คะแนนในระดับ ไม่พอใจมาก จำนวน ๕ ราย และ ไม่พอใจ จำนวน ๑ ราย จากผลการกดประเมินดังกล่าว แผนกบัญชีและประมวลผล ได้ติดต่อประสานงานกับผู้ที่กดประเมินว่า เหตุใดจึงมีการกดประเมินในระดับที่ไม่พอใจมาก จากการสอบถามผู้ใช้ไฟแจ้งว่ากดประเมินโดยไม่ทราบว่าปุ่มที่ตนเองกดนั้นคือปุ่มกดให้คะแนนระดับต่ำสุด และอีกประเด็นคือเด็กเป็นผู้กดประเมิน จึงทำให้มีผลการประเมินออกมาตามรายละเอียดข้างต้น ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น คือ ให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบว่าต้องกดประเมินทุกครั้งและแจ้งด้วยว่าปุ่มแต่ละปุ่มมีระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ร่วมให้ผู้ใช้ไฟทราบผ่านทางสื่อออนไลน์ อีกทั้งควรมีการปรับปรุงป้ายปุ่มกดให้มีขนาดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดของผู้ใช้ไฟ

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า(Smile Box) ได้เป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถนำข้อมูลไปเพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่ เห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไขตามผลการสำรวจ เพื่อให้การให้บริการลูกค้ามีความสะดวกในการรับบริการด้านต่างๆ ทั้งนี้ได้แนบเอกสารการประเมินมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวีระพงษ์ หงวนไธสง)
หผ.บค.กฟอ.บผ
เลขานุการคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก(GECC)

ที่ ฉ.๑ บผ.(บค.) ๒๑๗๐/๒๕๖๑
เรียน คณะทำงาน GECC
อนุมัติ – ดำเนินการต่อไป

(นายชรินทร์ เพ็งศรี)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บผ.
๒๓ พ.ค. ๒๕๖๑

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจผ่าน Smile Box

สาขา : D1211 กฟอ.บ้านไผ่ ไตรมาส 1/2561

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/01/2018 ถึงวันที่ 31/03/2018

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	จำนวนลูกค้าที่ประเมินฯ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน		ราย	ร้อยละ
495198 เกศริน จันภิรมย์	848	0	0	5	0	189	689	5	194	22.9%
9006076 ชริด โมกไธสง	96	0	0	0	3	12	81	4.8	15	15.6%
9008124 ธวัชชัย วงษาธรรม	3,601	2	1	0	3	1,272	2,323	4.99	1,278	35.5%
9008486 เบญจมาศ ผงสา	6,246	2	0	1	7	1,957	4,279	4.99	1,967	31.5%
318762 รมณียา มาตราช	5,981	0	0	0	7	1,733	4,241	5	1,740	29.1%
279447 รำเพย สมพงศ์พันธ์	281	0	0	1	30	36	214	4.52	67	23.8%
290184 สรสิทธิ โจทย์ครบุรี	767	1	0	0	1	78	687	4.94	80	10.4%
499412 เสกสรร ผงคลี	83	0	0	0	0	8	75	5	8	9.6%
501919 อมรรัตน์ ผาชัยภูมิ	3,544	0	0	1	28	2,472	1,043	4.99	2,501	70.6%
รวมทั้งหมด	21,447	5	1	8	79	7,757	13,632	4.91	7,850	36.6%

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผ่าน Smile Box กฟอ.บ้านไผ่

ในไตรมาสที่ 1/2561 จำนวนลูกค้าที่เข้ารับบริการของ กฟอ.บ้านไผ่ ทั้งหมดจำนวน 21,447 ราย

จำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจจำนวน 7,850 ราย คิดเป็น 36.60 %

จำนวนลูกค้าที่ไม่ประเมินความพึงพอใจจำนวน 13,632 ราย คิดเป็น 63.56 %

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.91

มีผู้กดให้คะแนน "ไม่พอใจมาก" จำนวน 5 ราย และ "ไม่พอใจ" จำนวน 1 ราย

กฟอ.บ้านไผ่ ได้ดำเนินการสอบถามสาเหตุจากลูกค้าแล้วปรากฏว่า เกิดจากลูกค้ากดผิด เนื่องจากรีบเร่งทำให้กดผิดพลาด ลูกค้าส่วนมากจะกดปุ่มที่อยู่ใกล้ก่อน แม้จะมีสติ๊กเกอร์ขนาดใหญ่พอแก่การสังเกต แจ้งความหมายของแต่ละปุ่มแล้วก็ตาม พร้อมเอกสารแนบ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

1. เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานหน้าเคาท์เตอร์บริการ แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้กดประเมินความพึงใจผ่าน Smile Box
2. หากพบลูกค้าที่ไม่เข้าใจวิธีการกดประเมินความพึงใจผ่าน Smile Box หรือไม่เข้าใจความหมายปุ่มกด ให้พนักงานผู้ให้บริการอธิบายความหมายของระดับคะแนนและสีของปุ่มกดให้ลูกค้าเข้าใจ เพื่อป้องกันปัญหาการกดปุ่มผิด
3. แจ้งลูกค้าไม่ต้องเร่งรีบ และให้สังเกตลูกค้าที่มีแนวโน้มกดผิด เช่น ลูกค้าที่อายุมาก ควรให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการกดปุ่มด้วยทุกครั้ง

(นายวีระพงษ์ หงวนไธสง)

หผ.บค.กฟอ.บ้านไผ่

ภาพก่อนปรับปรุง

ภาพหลังปรับปรุง

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ
สาขา : D1211 กฟอ.บ้านไผ่
พนักงาน : ทั้งหมด
วันที่ 01/03/2018 ถึงวันที่ 30/03/2018

ชื่อพนักงาน กฟอ.บ้านไผ่	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
495198 เกศริน จันภิรมย์	214	0	0	0	0	0	214	0	0
9006076 ชริดา โมกไธสง	25	0	0	0	0	0	25	0	0
9008124 ธวัชชัย วงษาธรรม	1,328	2	1	0	2	839	484	4.98	99
9008486 เบญจมาศ ผงสา	1,573	0	0	0	2	540	1,031	5	99
318762 รมณียา มาตราช	1,596	0	0	0	2	579	1,015	5	99
279447 รำเพย สมพงศ์พันธ์	179	0	0	0	7	12	160	4.63	92
290184 สรสิทธิ์ โจทย์ครบุรี	436	1	0	0	0	55	380	4.93	98
499412 เสกสรร ผงคลี	32	0	0	0	0	0	32	0	0
501919 อุมรรัตน์ ผาชัยภูมิ	1,883	0	0	0	15	1,223	645	4.99	99
รวม	7,266	3	1	0	28	3,248	3,986	4.99	99
รวมทั้งหมด	7,266	3	1	0	28	3,248	3,986	4.99	99