



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก ผชน.๙ กฟอ.หาดใหญ่ ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ทย.(บห) วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานการวิเคราะห์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

จากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน กฟอ.หาดใหญ่ จำนวน 3 จุดบริการรับชำระเงิน มีดังนี้.-

ชื่อจุดรับบริการ	จำนวนคิว/ราย	ประเมิน/ราย	ไม่ประเมิน/ราย	คะแนน	เปอร์เซ็นต์
สำนักงาน กฟอ.หาดใหญ่	5,204	1,681	3,523	4.78	95
PEA SHOP สาขาทองหล่อ	10,477	224	10,253	4.61	92
PEA SHOP สาขา Big C	8,163	87	8,076	4.95	99
รวม	23,844	1,992 (8.35%)	21,852 (91.65%)		

จากข้อมูลรายงานดังกล่าว มีผู้ใช้ไฟมาขอใช้บริการชำระเงินจำนวน 23,844 ราย ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อมูลทางด้านแผนกบัญชีและประมวลผล จากข้อมูลการรับชำระเงิน ระบบ BPM เปรียบเทียบได้ดังนี้.-

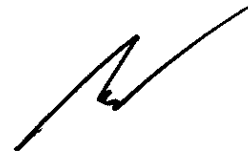
ชื่อจุดรับบริการ	จำนวนคิว/ราย รายงานจากห้องLAN	จำนวนคิว/ราย จากระบบ BPM บ/ช	จำนวนราย แตกต่าง	หมายเหตุ สอบถาม พนง.CASHIER
สำนักงาน กฟอ.หาดใหญ่	5,204	24,497	19,293	เครื่องบัตรคิวชำรุด บ่อย /
PEA SHOPสาขาทองหล่อ	10,477	25,692	15,215	เครื่องประเมินผลความ พึงพอใจไม่ Log in
PEA SHOP สาขา Big C	8,163	25,770	17,607	เครื่องประเมินผลความ พึงพอใจ รหัสพนง. 488266 ชำรุด
รวม	23,844	75,959	52,115	

จากผลการเปรียบเทียบ มียอดจำนวนรายที่แตกต่าง จำนวน 52,115 ราย

วิเคราะห์

1. ข้อมูลจากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ กับ ระบบ BPM จำนวนรายไม่สอดคล้องคล้อย
จำนวน 52,115 ราย ซึ่งเป็นจำนวนมาก คิดเป็น 68.61% ของจำนวนรายทั้งหมด ซึ่งอาจเกิดจาก
สาเหตุอื่น นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก พนง.cashier (ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูล
ย้อนหลัง 3 เดือน)
2. จากรายงานการให้คะแนนความพึงพอใจ เป็นข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งไม่สามารถ
วิเคราะห์ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา



(นางจุไร ทวีสุวรรณ)

พชน.9 กพอ.หาดใหญ่

จัด 3 mlo. no. (cashier) 685/60
สณ. (๑)

พชน.9

พชน.9

- เพื่อให้ คำนวน คือ จากระบบ บัญชี LAN
และ คำนวน คือ จากระบบ BPM สอดคล้องกัน
นำข้อมูล มาพิจารณา ให้เป็นที่โปร่งใส ๑๕ ของทุกสัปดาห์
จึงเป็นระบบบัญชีหน้า Front Office
ผู้รับผิดชอบ คือ ๑๕๖๓๐๒๖ กรณีมีปัญหา จอ 15 (๑๓๓๓๓๓)
๑๕๖๓๐๒๖ กรณี ๑๕ ๑๕



(นายจำเนียร บุญแก้ว)

พจน.กพอ.หาดใหญ่

20 ก.พ. 2560

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Lobby Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำ หน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธีปฏิบัติกรรับเช็ค หน้า 57 ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิคะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดิคะ/ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"				
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				
13	ทำการตัดชำระลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด ___ ฉบับ รวมเป็นเงิน ___ บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน ___ บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาขอให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : **การประถมศึกษา**

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/01/2017 ถึงวันที่ 31/01/2017

ชื่อพนักงาน		จำนวนดาว ไม่พอใจมาก ไม่พอใจ ปานกลาง พอใจ พอใจมาก ไม่ประเมิน คะแนน										เปอร์เซ็นต์
รายชื่อ (2)												
266680 ชูศักดิ์ ชีวธนากรณ์กุล		124	1	0	0	2	31	90	4.82	96		
9006634 ดาวรินทร์ ฤกษ์มวารงกูร		1,216	5	4	5	91	417	694	4.75	94		
147218 เตือนใจ เพื่องำลูน		1,234	5	11	2	45	293	878	4.71	94		
260579 ผงมน ชะโนวรรณะ		85	0	0	0	0	3	82	5	100		
9006609 พิษณุญาณถ์ ตำน้อย		1,185	6	1	3	36	162	977	4.67	93		
500585 สราวุธ ธรรมรักษา		112	0	0	2	3	37	70	4.83	96		
9006643 สานีระ หมดแป้นภูมุต		706	2	0	0	20	251	433	4.9	97		
220846 สุนัย วัชรมหามงคล		442	0	1	2	14	189	236	4.9	97		
291368 สุภาณี ยี่หวังเจริญ		33	1	0	0	0	1	31	3	60		
499857 อรุณรัตน์ อมรัตน์ศักดิ์		67	0	0	0	3	32	32	4.91	98		
รวม		5,204	20	17	14	214	1,416	3,523	4.78	95		
รวมทั้งหมด		5,204	20	17	14	214	1,416	3,523	4.78	95		

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : PEA SHOP สาขา คอหงส์

พนักงาน : ทงหมด

วันที่ 01/01/2017 ถึงวันที่ 31/01/2017

ชื่อพนักงาน	จำนวนคือ ไม่พอใจมาก ไม่พอใจ ปานกลาง พอใจ พอใจมาก ไม่ประเมิน คะแนน เบอร์ชี้									
อานก อานกอสหาออสหา										
9006669 เกศณีนี มานะ	1,432	4	1	1	13	42	1,371	4.44	88	
496939 นาถณิกา จันทรชัย	2,625	2	0	1	3	26	2,593	4.59	91	
260579 ผจกมน ชะโนณวรรณะ	34	0	0	0	0	1	33	5	100	
432079 วราลักษณ์ เขียนงาม	2,325	0	1	2	12	42	2,268	4.67	93	
9006367 ศศิกานต์ จักรมานนท์	2,751	1	0	0	4	27	2,719	4.75	95	
405852 อรพินธ์ ปานซี	306	0	0	0	1	3	302	4.75	95	
256237 อานาจ พรหมจรรย์	1,004	1	1	0	5	30	967	4.68	93	
รวมทั้งหมด	10,477	8	3	4	38	171	10,253	4.61	92	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม 1

การดำเนินงาน PEA Shop

ประจำเดือน.....มกราคม.....2560

ลำดับที่	กพท.	สถานที่เปิดทำการ	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ Shop (ราย)			จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ที่สำนักงาน กพท. สัมผัสได้			รายได้ของ PEA Shop			กรณีเปิดทำการใหม่		หมายเหตุ
			ค่าไฟฟ้า	บริการอื่น ๆ	รวม	ค่าไฟฟ้า	ค่าบริการอื่น ๆ	รวม	เปิดเมื่อวันที่	หมายเลขโทรศัพท์ของ Shop				
1	กพท.หาดใหญ่ *	สาขาบึงชีหาดใหญ่	24,390	1,380		*24,497	54,553,725.50	1,552,795.61	56,106,521.11					* คงเหลือ
2	กพท.หาดใหญ่ **	สาขาคอหงส์ (สหฟ.หาดใหญ่4)	24,384	1,308		**2,441	98,080,715.28	1,104,813.13	99,185,528.41					** คงเหลือบางส่วน
3	กพท.อ.ควนกาหลง	สาขาโลตัสสตูล		งบลงทุน	งบ ควณ	งบ ควณ	งบ ควณ	งบ ควณ	งบ ควณ	0.00				
4	กพท.สงขลา	สาขาโลตัสสงขลา			งบ บางกล่ำ	2441 ราย เงิน 1,921,137.48 บาท				0.00				
5	กพท.จะนะ	สาขาโลตัสจะนะ								0.00				
6	กพท.สตูล	สาขา Big C สตูล								0.00				
7	กพท.ยะลา	สาขาโลตัสยะลา								0.00				
รวม										155,292,049.52				

หมายเหตุ : บริการอื่นๆ คือค่าบริการที่ไม่ใช่การชำระค่าไฟฟ้า
ไฟฟ้าใช้เพื่อการบริการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

ผู้รายงาน : สุภาณี อธิวัตรเจริญ สังกัด กพท.หาดใหญ่ หมายเลขโทรศัพท์ 14126