การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่๔ ถึง ผจก.กฟส.นท.
เลขที่ ฉ.๓ นท. - วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ Smile Box

เรียน ผจก.กฟส.นท.

ตามที่ คณะทำงานมิติที่ ๔ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณี Smile Box ช่วง เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ – เดือน ธันวาคม ๒๕๖๑ เนื่องจากเพิ่งได้รับจัดสรร เครื่อง Smile Box ตาม แบบฟอร์ม PEA – QNo๓ ณ จุดบริการ กฟส.โนนไทย จากผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ ราย ไม่พอใจมาก ๒ ราย เนื่องจากถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และไม่พอใจจำนวน ๔ รายเนื่องมาจากกดปุ่มการประเมินผิดยังไม่เข้าใจ ความหมายของสีปุ่ม อยู่ในระดับปานกลางจำนวน ๙ ราย เนื่องจากระยะเวลาการในการรอคอยการให้บริการ นาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

(นางทิพย์วรรณ กอบกาญจนพฤติ)
หผ.บง กฟส.นท
ประธานคณะทำงานมิติที่ ๔

- ทราบ
- คณะทำงาน,หผ.บง.หผ.บต.หาวิธีการ
ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

(นายวีระกาญจน์ แสงจันทร์)
หผ.บต.ปฏิบัติงานแทน ผจก.นท.

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

กฟส.โนนไทย

ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2561

(ได้รับจัดสรรเครื่อง Smile Box เดือน เม.ย.2561)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม PEA-QN03

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (สุ่มแบบสำรวจจำนวน 100 ราย)

ชำระค่าไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์	ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า	อื่น ๆ
66	9	25	2

1.2 ผลการประเมินลูกค้าผ่าน Smile Box (จากเครื่อง Smile Box จำนวน 25,243 ราย)

ไม่พอใจมาก (ปุ่ม 1)	ไม่พอใจ (ปุ่ม 2)	ปานกลาง (ปุ่ม 3)	พอใจ (ปุ่ม 4)	พอใจมาก (ปุ่ม 5)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม
2	4	9	221	25,007	5.00

ส่วนที่2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ (สุ่มแบบสำรวจจำนวน 100 รายที่ไม่พอใจมาก ไม่พอใจ และปานกลาง จากแบบสำรวจ PEA-QN03 ต่อจากข้อมูลทั่วไป 1.1)

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น (%)	แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
1.พูดจาไม่ไพเราะ,ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส			
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ	2	2%	-เข้าพบผู้ใช้ไฟและชี้แจงถึงหลักเกณฑ์การปฏิบัติกรณีค้างชำระค่าไฟตลอดจนช่องทางการชำระเงิน
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟ			
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า			
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	8	8%	-มีการจัดเวรเสริมช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก โดยเปิดรับบริการอีก 1จาก 2 รวมเป็น 3 เคาน์เตอร์
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์			
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	5	5%	-ให้พนักงานแคชเชียร์เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจให้ถูกต้องตามสีที่ระบุโดยเน้นย้ำทุกครั้ง
8.อื่น ๆ			

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงผู้ตอบแบบสอบถาม

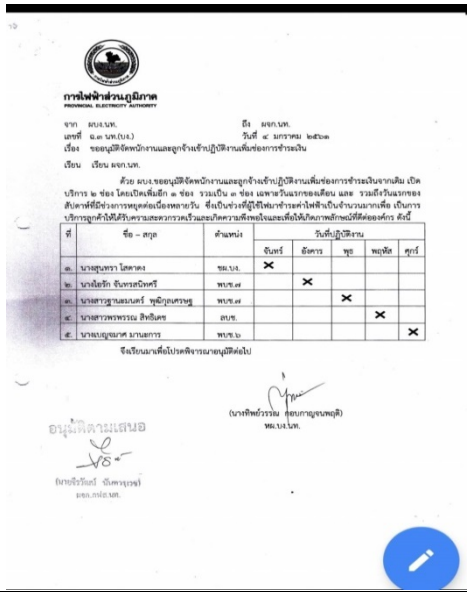
.....

.....

<u>ส่วนที่ 4</u> เอกสารและภาพประกอบ

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

1. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน ได้จัดทำตารางเวรให้พนักงานและลูกจ้างเข้าปฏิบัติงาน โดยเพิ่มช่องการชำระเงินจากเดิมเปิดบริการ 2 ช่อง โดยเพิ่มอีก 1 ช่อง รวม 3 ช่อง เฉพาะวันแรกของเดือน รวมถึงวันแรกของสัปดาห์ที่มีช่วงวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวัน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบ.ง.นท. ถึง ผจก.นท.
เลขที่ น.ง. นท.(บ.ง.) วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขออนุมัติจัดพนักงานและลูกจ้างเข้าปฏิบัติงานเพิ่มช่องการชำระเงิน
เรียน เรียน ผจก.นท.

ด้วย ผบ.ง.ขออนุมัติจัดพนักงานและลูกจ้างเข้าปฏิบัติงานเพิ่มช่องการชำระเงินจากเดิม เปิดบริการ ๒ ช่อง โดยเปิดเพิ่มอีก ๑ ช่อง รวมเป็น ๓ ช่อง เฉพาะวันแรกของเดือน และ รวมถึงวันแรกของสัปดาห์ที่มีช่วงการหยุดต่อเนื่องหลายวัน ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้าเป็นจำนวนมากเพื่อ เป็นการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจและเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ปฏิบัติงาน				
			จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัส	ศุกร์
๑.	นางสุนทรา โสคาคง	ชผ.บง.	✕				
๒.	นางไอริก จันทรอนิทรี	พบช.๔		✕			
๓.	นางสาวฐานยนงค์ พุฒิกุลเศรษฐ	พบช.๔			✕		
๔.	นางสาวพรพรรณ สิทธิเดช	ลบช.				✕	
๕.	นายปฏุณาศ มานอการ	พบช.๖					✕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติต่อไป

(นางทิพย์วรรณ ศุอบกายุอนพฤติ)
ชผ.บง.นท.

อนุมัติตามเสนอ

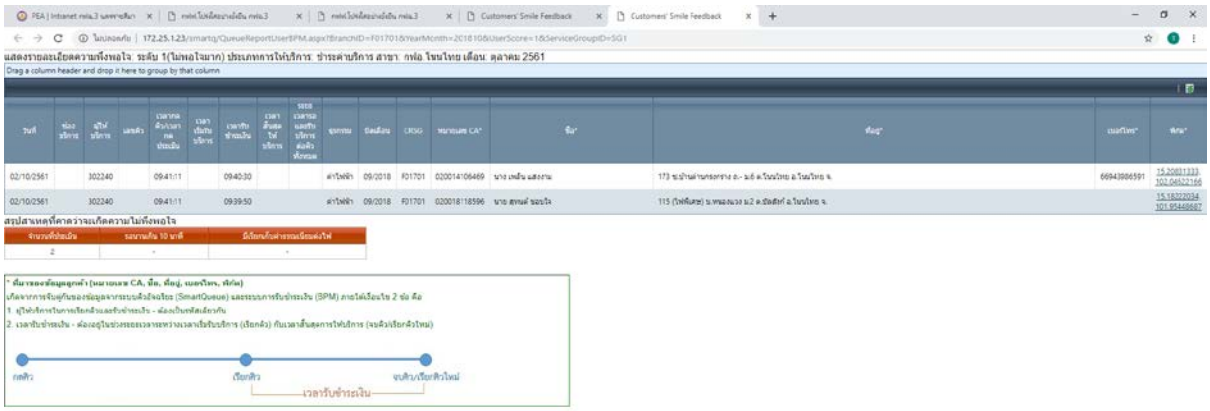
(นายธีรวัฒน์ จันทรุเรษ)
ผจก.กง.นท.

2. มีจุดคัดกรองลูกค้าเพื่อคัดกรองลูกค้าไปช่องบริการอื่น และมีเคาน์เตอร์บริการอย่างชัดเจน

3.กดปุ่มประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่ม) ให้พนักงานแคชเชียร์เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจให้ถูกต้องตามสีและหมายเลขที่ระบุโดยเน้นย้ำทุกครั้งในการรับชำระเงิน

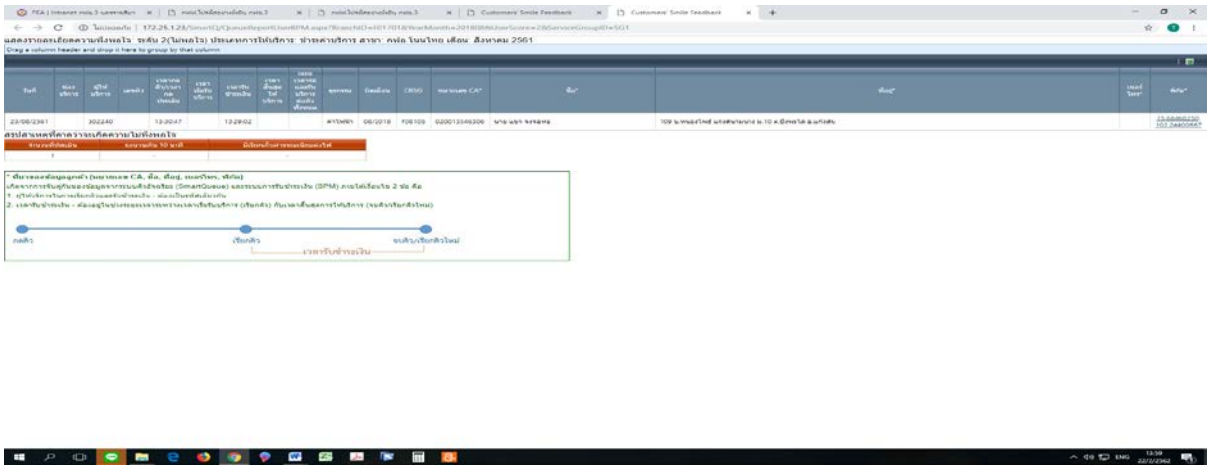
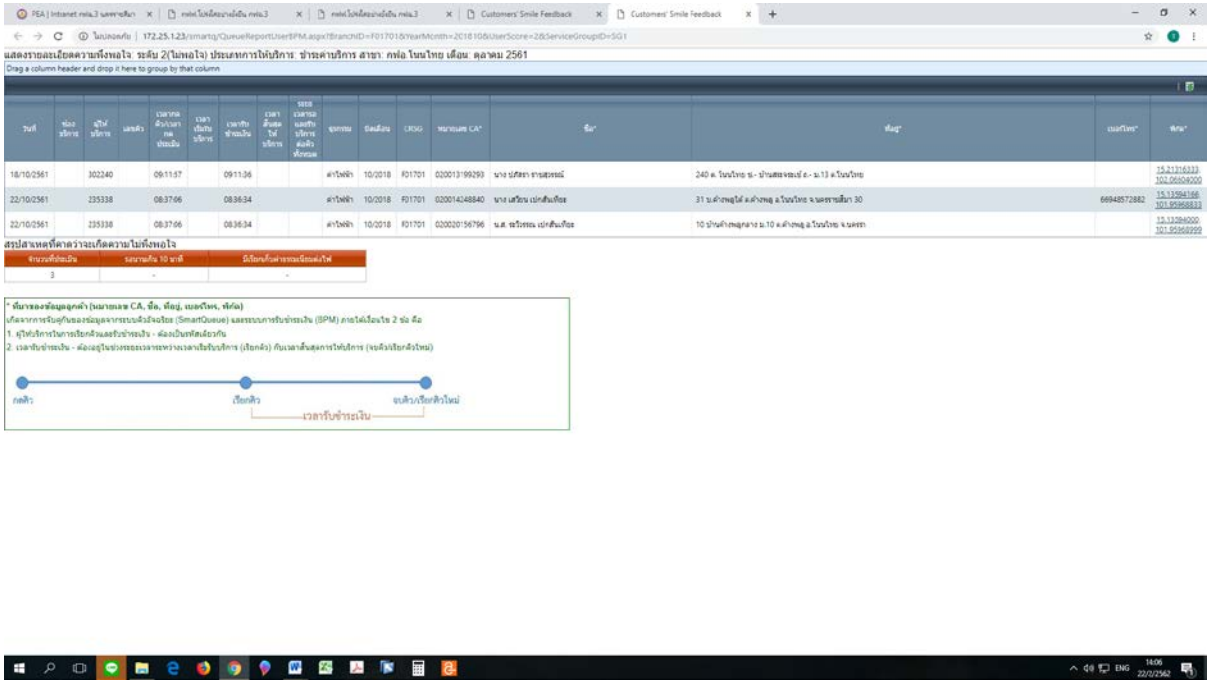
4.เข้าพบลูกค้าที่กดปุ่มอยู่ในระดับ ไม่พอใจมาก เพื่อสอบถามสาเหตุและตอบชี้แจงให้ลูกค้าทราบ

4.1 <u>ไม่พอใจมากเดือน ตุลาคม จำนวน 2 ราย</u>



5.เข้าพบลูกค้าที่กดปุ่มอยู่ในระดับ ไม่พอใจ เพื่อสอบถามสาเหตุและตอบชี้แจ้งให้ลูกค้าทราบ ประจำเดือน สิงหาคม ,เดือน ตุลาคม 2561 จำนวน 4 ราย

5.1ไม่พอใจ เดือน เมษายน 2561 จำนวน 1 ราย



5.2 ไม่พอใจ เดือน ตุลาคม 2561 จำนวน 3 ราย