



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นบช.๕

เลขที่ ก.๑ กฟจ.นย.(บป)

เรื่อง ขอรายงานผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านระบบ Smile Box ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นครนายก ผ่าน ทพ.บป.

ถึง ผจก.นครนายก

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๒

จากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจระบบการจัดการคิวและช่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ณ สำนักงาน กฟจ.นครนายก มีจำนวนคิว ๔,๕๑๐ ราย โดยมีการกดประเมินผ่าน Smile box จำนวน ๔,๕๑๐ ราย คิดเป็นสัดส่วนการกดประเมินเท่ากับ ๑๐๐.๐๐% ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๙๗ คะแนน คิดคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ ๙๙.๕๗ และ ณ Pea Shop มีจำนวนคิว ๔,๒๘๐ ราย โดยมีการกดประเมินผ่าน Smile box จำนวน ๔,๒๘๐ ราย คิดเป็น ๑๐๐.๐๐% ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๕.๐๐ คะแนน คิดคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒ ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบ Smile Box ประจำเดือน ก.พ.๖๒ มีดังนี้

สถานที่	จำนวนคิว (ราย)	จำนวน ผู้กด ประเมิน (ราย)	ร้อยละของ จำนวนผู้กด ประเมิน(%)	ร้อยละของ คะแนน ความพึงพอใจ (%)	ระดับ คะแนน X-BAR
กฟจ.นครนายก	๔,๕๑๐	๔,๕๑๐	๑๐๐.๐๐	๙๙.๕๗	๔.๙๗
Pea Shop	๔,๒๘๐	๔,๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๙๙.๖๒	๕.๐๐
รวม	๘,๗๙๐	๘,๗๙๐	๑๐๐.๐๐	๙๙.๖๐	๔.๙๘

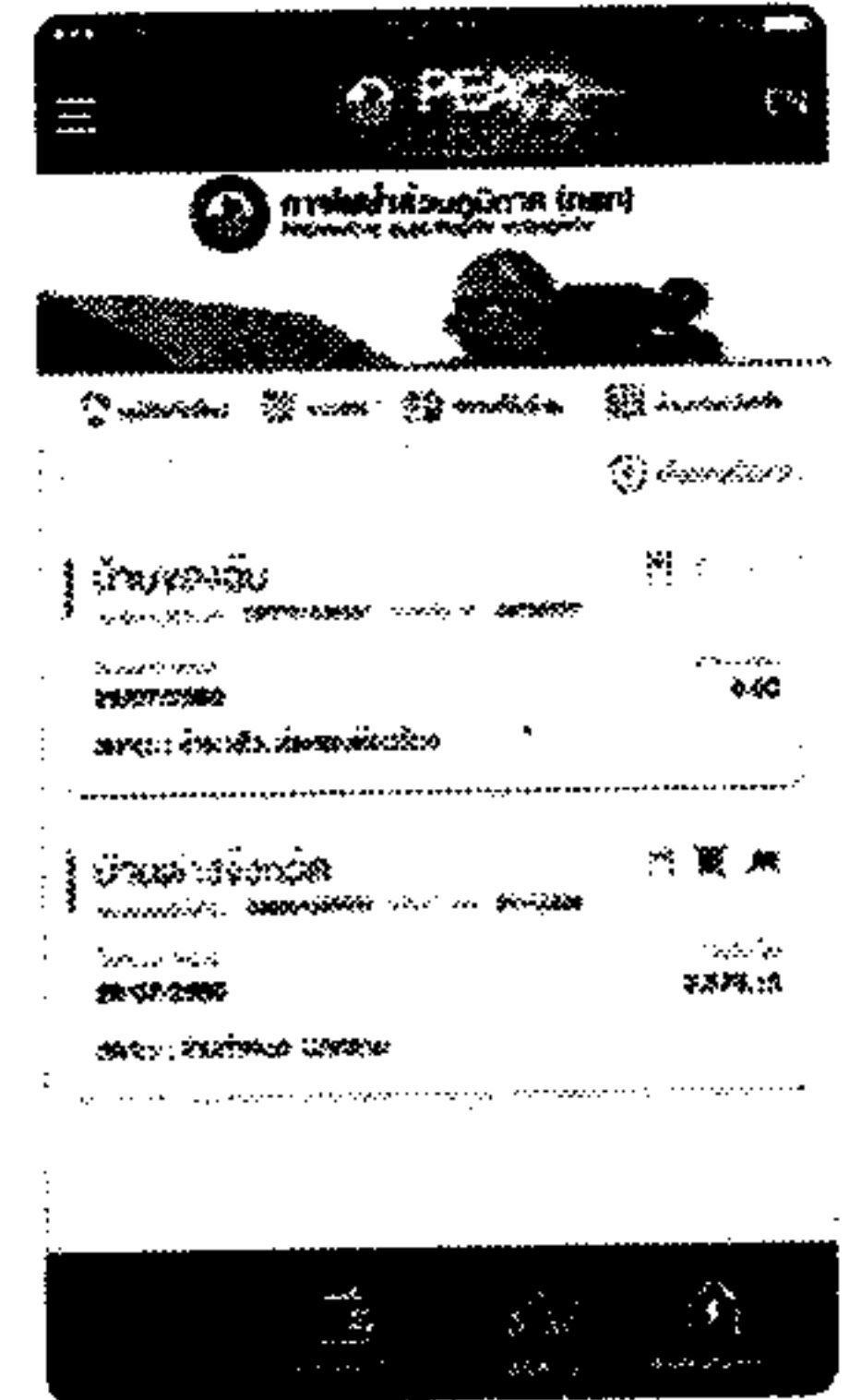
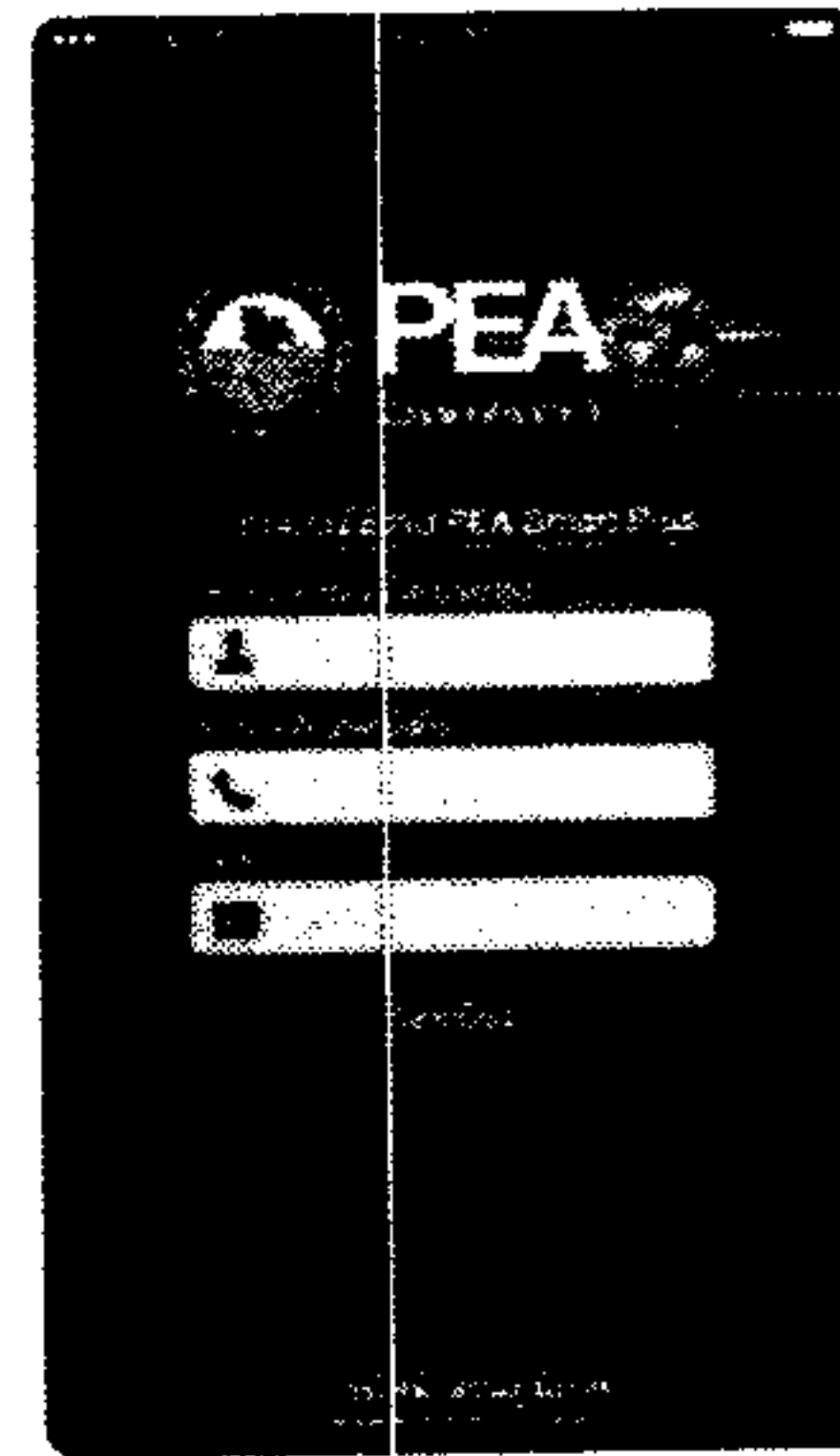
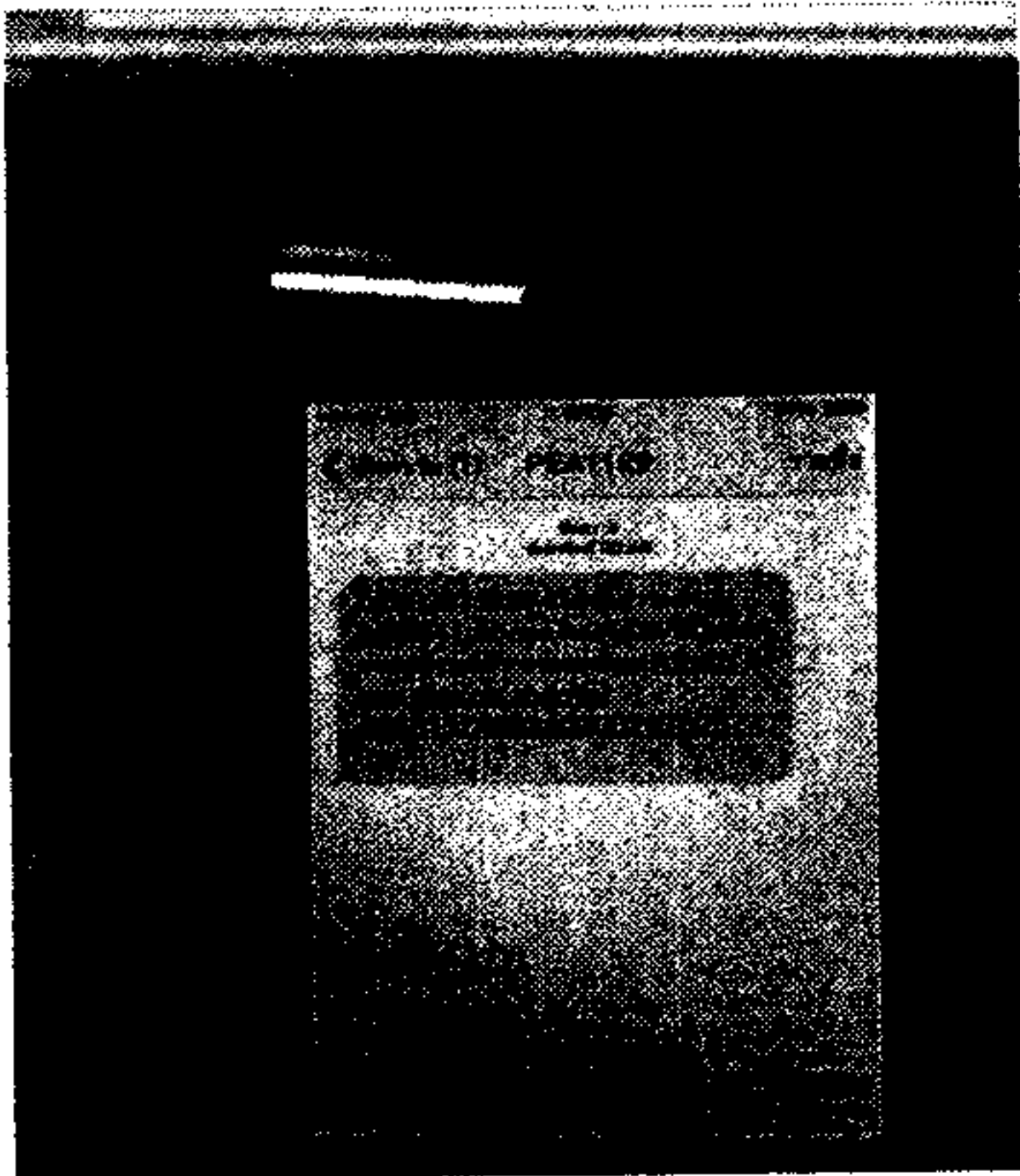
จากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์สำนักงานและ Pea Shop พบว่าลูกค้ากดประเมินไม่พึงพอใจมาก จำนวน ๖ ราย และลูกค้าที่กดประเมินไม่พึงพอใจ จำนวน ๔ ราย ซึ่ง ผบป.โทรติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสอบถามสาเหตุของการกดประเมิน โดยมีรายละเอียดสาเหตุการกดประเมินและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

รายการ	จำนวน (ราย)	แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ กระบวนการทำงาน
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ,ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-	-
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๖	-เชิญชวนให้ลูกค้าสมัคร SMS แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ -อธิบายช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งมีหลายช่องทาง เช่น ชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร,ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส -ชี้แจงระยะเวลาครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าให้ลูกค้าเข้าใจ -ชี้แจงผู้รับแจ้งตัด-ต่อมิเตอร์ เกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตัด-ต่อมิเตอร์ และพฤติกรรมการแสดงออกต่อลูกค้าเพื่อลดการร้องเรียน
๓.ไม่พอใจที่ถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ -เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๑	-มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ -เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-
๗.กดยุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ หรือไม่เข้าใจความหมายของสปีมกด)	๓	พยายามเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ และให้พนักงานแนะนำความหมายของปุ่มในแบบกดประเมินอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการกดผิด
๘.อื่นๆ -เบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ ไม่สามารถติดต่อผู้ใช้ไฟได้	-	-
รวมทั้งหมด	๑๐	

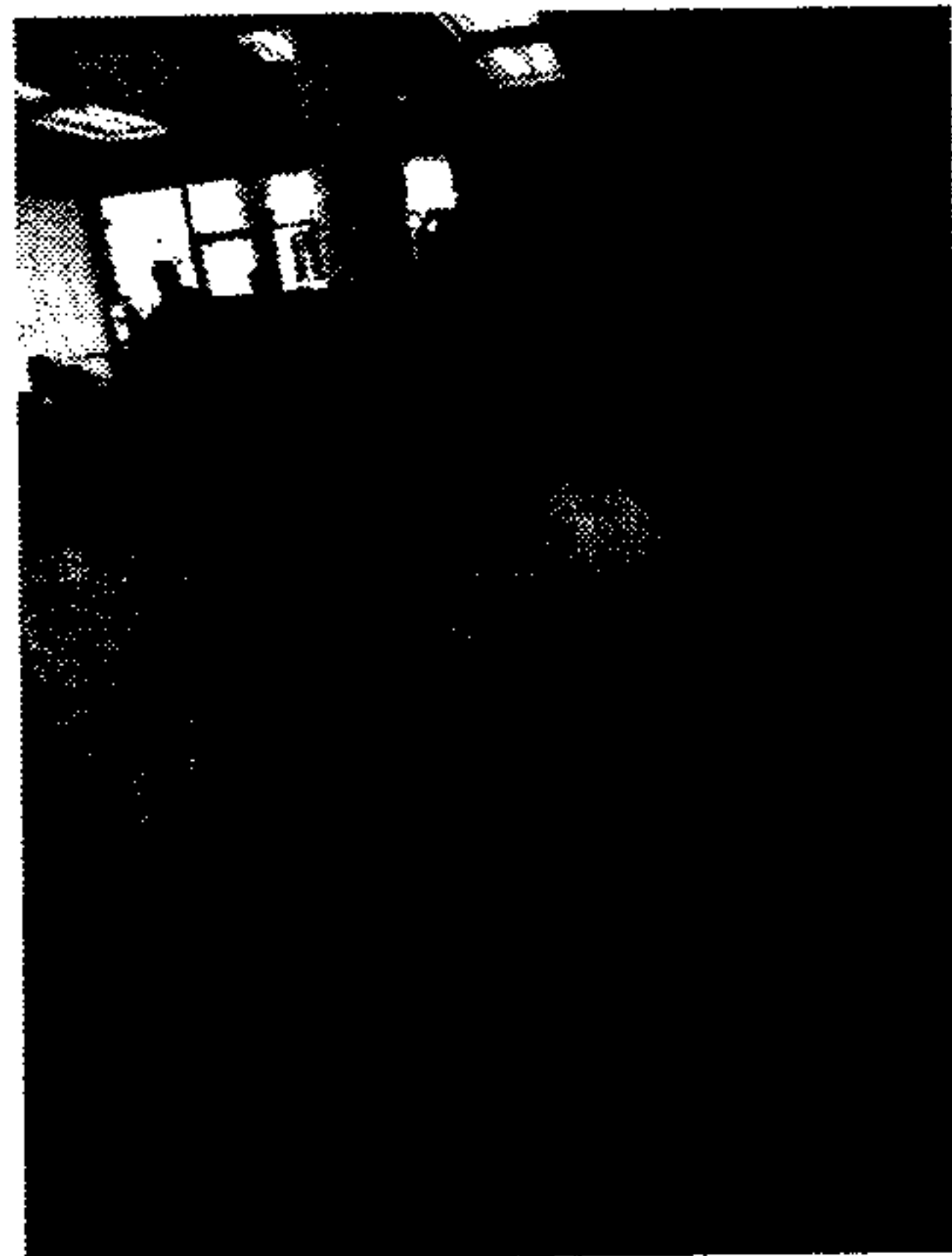
เอกสารหรือภาพประกอบ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

๑. กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า แก้อิโด้

- เชิญชวนให้ลูกค้าสมัคร SMS แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า
- อธิบายช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งมีหลายช่องทาง เช่น ชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร, ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ชี้แจงผู้รับจ้างตัด-ต่อมิเตอร์เกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตัด-ต่อมิเตอร์

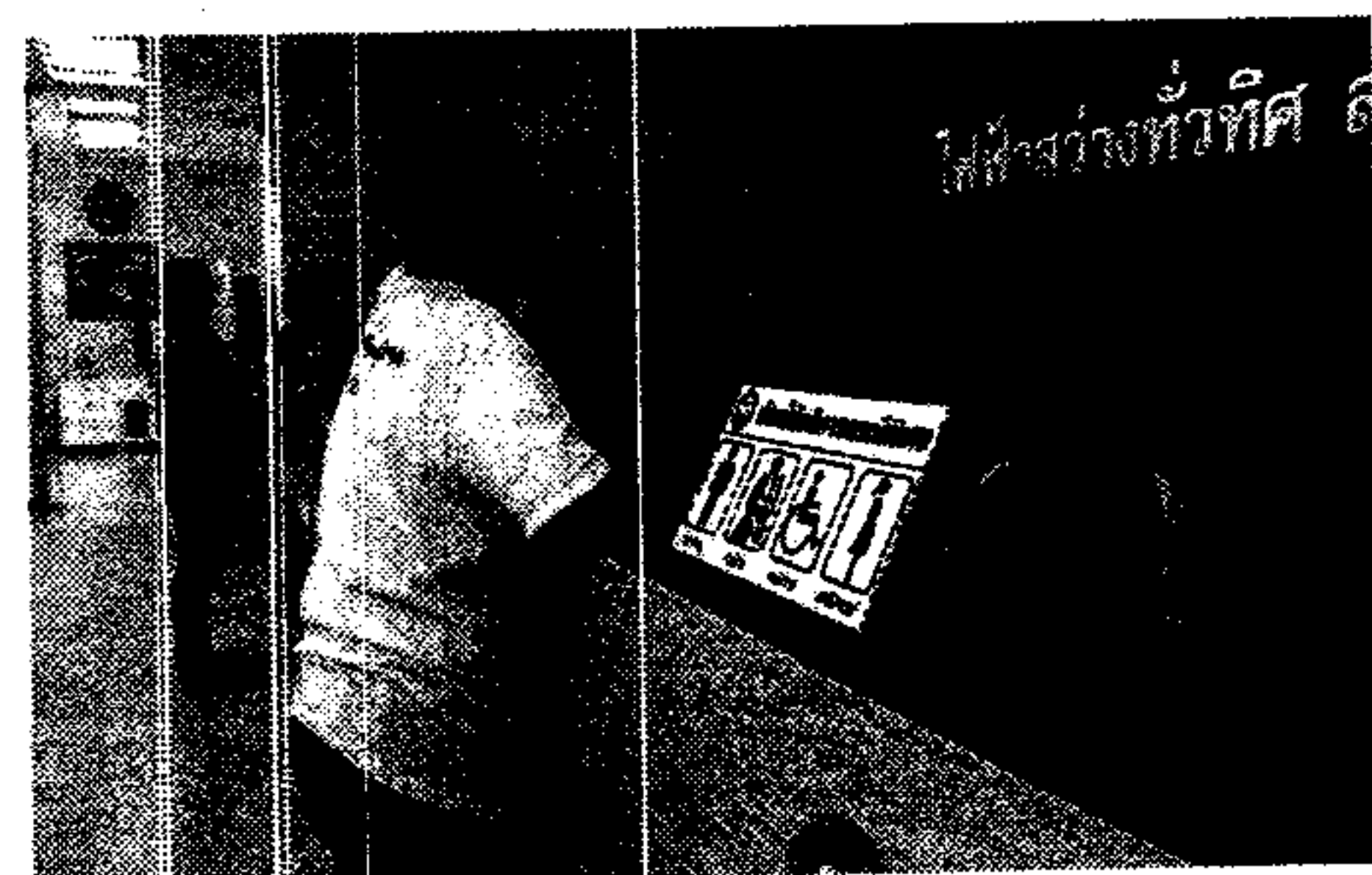


๒. ลูกค้ากดปุ่มการประเมณผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการหรือไม่เข้าใจ ความหมายของสีปุ่มกด) แก้อิโด้ ให้พนักงานแนะนำความหมายของของปุ่มในจอทัชสกรีน กดประเมินอย่างละเอียด เพื่อลดการกดประเมินผิดพลาด



๓. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน แก้อิโด้

- มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหา ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ
- เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก



สรุปผลการประเมินพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ให้บริการลูกค้า ณ จุดชำระค่าบริการ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง พนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
๑	นางสาววรรณภา บุญมีประเสริฐ	๕.๐๐	๑
๒	นางวานิชฐ์ ธนะบุญศรีรัตน์	๕.๐๐	๑
๓	นางนิตยา เขียวทรัพย์	๕.๐๐	๑
๔	นางนพเก้า เมืองสว่าง	๕.๐๐	๑
๕	นางมณฑิรา กองแก้ว	๔.๙๖	๒
๖	นางสาวลลิตา เรืองจันทิก	๔.๙๕	๓
๗	นางสุธิดา แก้วอุไร	๔.๙๕	๓
๘	นายศาศวัต ชนานุศิริ	๔.๙๕	๓
๙	นางสาวอมรรัตน์ อมรบันดาลสุข	๔.๙๔	๔
๑๐	นางสาวธนวรรณ จงวัฒนาภักดิ์	๔.๙๒	๕
๑๑	นางสาวรัชพรรณ แกล่งธรรม	๔.๙๐	๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายศาศวัต ชนานุศิริ)

นบช.๕ กฟจ.นครนายก

รับ ณ.พ.

new - ๑๑๑๔๗๐๒๑



นางวันทนา ดวงประเสริฐ
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.นครนายก

23. Apr. 2019 14:56

RECEIVED 27/11/2015 07:12

No. 3115 - R. 1

5



เอกสาร SCAN

ไทยพาณิชย์
SCB

วันที่ 26 เม.ย. 2562

ส่ง
ในคืน

เวลา.....น.

เลขที่ DSA / 2560 / SSU10295

วันที่ 5 เมษายน 2562

เรื่อง ขออนุญาตประชาสัมพันธ์การบริการของธนาคารฯ

เรียน ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครนายก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จ.นครนายก

รับวันที่ 24 เม.ย. 2562

เลขที่รับ..... 2888

เวลา.....น.

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญนี้ โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ของธนาคารในรูปแบบต่างๆ เพื่อรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อ ด้วยดอกเบี้ยอัตราพิเศษสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำ ข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ โดยผู้ที่ขอใช้บริการไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกันใด ๆ ทั้งสิ้น

ในการนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์ที่จะขอเรียนเสนอบริการทางการเงินนี้ให้แก่พนักงานของท่าน (ทั้งนี้ โดยต้นสังกัดไม่ต้องรับผิดชอบหรือค้ำประกันใดๆ ทั้งสิ้น) ซึ่งธนาคารมีความเชื่อมั่นว่าบริการต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับพนักงานของท่าน

หน้านี้ไม่ใช่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ธนาคารใช้สถานที่เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ บัตรเครดิตและสินเชื่อของธนาคารฯ ในระหว่างวันที่ 2 พฤษภาคม 2562 ซึ่งธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสให้บริการแก่พนักงานของท่านในครั้งนี้ หากท่านมีความสนใจหรือมีความประสงค์จะติดต่อกับทางธนาคารฯ ในเรื่องดังกล่าวนี้ ขอได้โปรดติดต่อหรือสอบถามมายัง คุณธวัชชัย ทิมฤกษ์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-777-5568 หรือ 085-230-7272 และคุณปิยฉัตร เปรินกุล หมายเลขโทรศัพท์ 090-954-2734 ตลอดเวลาทำการ

ที่.....

เรียน.....

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายตระกูล กุลบุญนิธิ)

..... ผจก.นครนายก

ขอแสดงความนับถือ

Akhima.k

(จิตติมา กิตติกุลธรรม)

SVP, Alternate Channel Division, (นายประทีป พูล)

Retail Banking and Small SME Solutions (นาง) ปิยนันท์ วัฒนพานิช

..... ผจก.นครนายก

หมายเหตุ ธนาคารขอเรียนให้ท่านทราบว่า ในการขออนุญาตประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ การบริการของธนาคารฯ ตามหนังสือฉบับนี้ ธนาคารจะนำต้นฉบับของหนังสือมาแสดงเท่านั้น โดยไม่มีการใช้สำเนาหรือภาพถ่ายของหนังสือไม่ว่าด้วยกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มอบหมายให้บุคคลที่มีรายชื่อข้างต้นเป็นผู้ติดต่อประสานงานและดำเนินการตามหนังสือฉบับนี้ในวันที่กำหนด ฉะนั้น หากมีบุคคลอื่นใดมาติดต่อประสานงาน และ/หรือ นำสำเนาหรือภาพถ่ายจดหมายมาแสดงต่อท่านเพื่อขออนุญาตประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ การบริการของธนาคารฯ ไม่ว่าประเภทหนึ่งประเภทใดหรือหลายประเภท การดำเนินการต่างๆ ของบุคคลดังกล่าวจะไม่มีผลผูกพันให้ธนาคารต้องรับผิดชอบแต่ประการใด