



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นบช.๕

ถึง ผจก.นครนายก

เลขที่ ก.๑ กฟจ.นย.(บป)

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านระบบ Smile Box ประจำเดือน
มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นครนายก ผ่าน ทผ.บป.

จากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจระบบการจัดการคิวและช่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ ณ สำนักงาน กฟจ.นครนายก มีจำนวนคิว ๕,๕๖๑ ราย โดยมีการกดประเมินผ่าน Smile box จำนวน ๕,๕๖๑ ราย คิดเป็นสัดส่วนการกดประเมินเท่ากับ ๑๐๐.๐๐% ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๙๙ คะแนน คิดคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑ 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 มี.ค.๖๒ มีดังนี้

สถานที่	จำนวนคิว (ราย)	จำนวน ผู้กด ประเมิน (ราย)	ร้อยละของ จำนวนผู้กด ประเมิน(%)	ร้อยละของ คะแนน ความพึงพอใจ (%)	ระดับ คะแนน X-BAR
กฟจ.นครนายก	๕,๕๖๑	๕,๕๖๑	๑๐๐.๐๐	๙๙.๘๑	๔.๙๙
Pea Shop	๓,๙๘๘	๓,๙๘๘	๑๐๐.๐๐	๙๙.๘๖	๔.๙๙
รวม	๙,๕๔๙	๙,๕๔๙	๑๐๐.๐๐	๙๙.๘๔	๔.๙๙

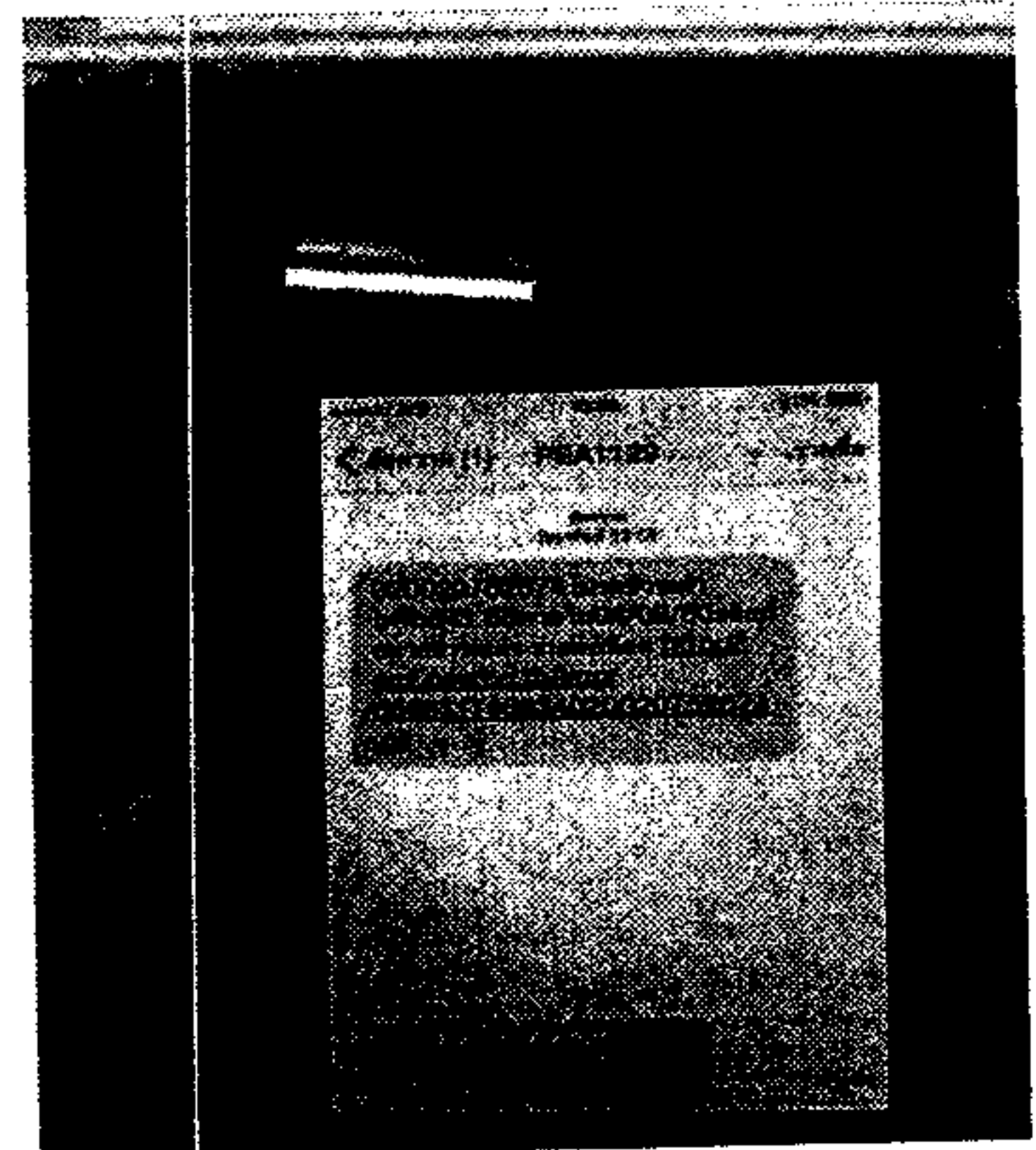
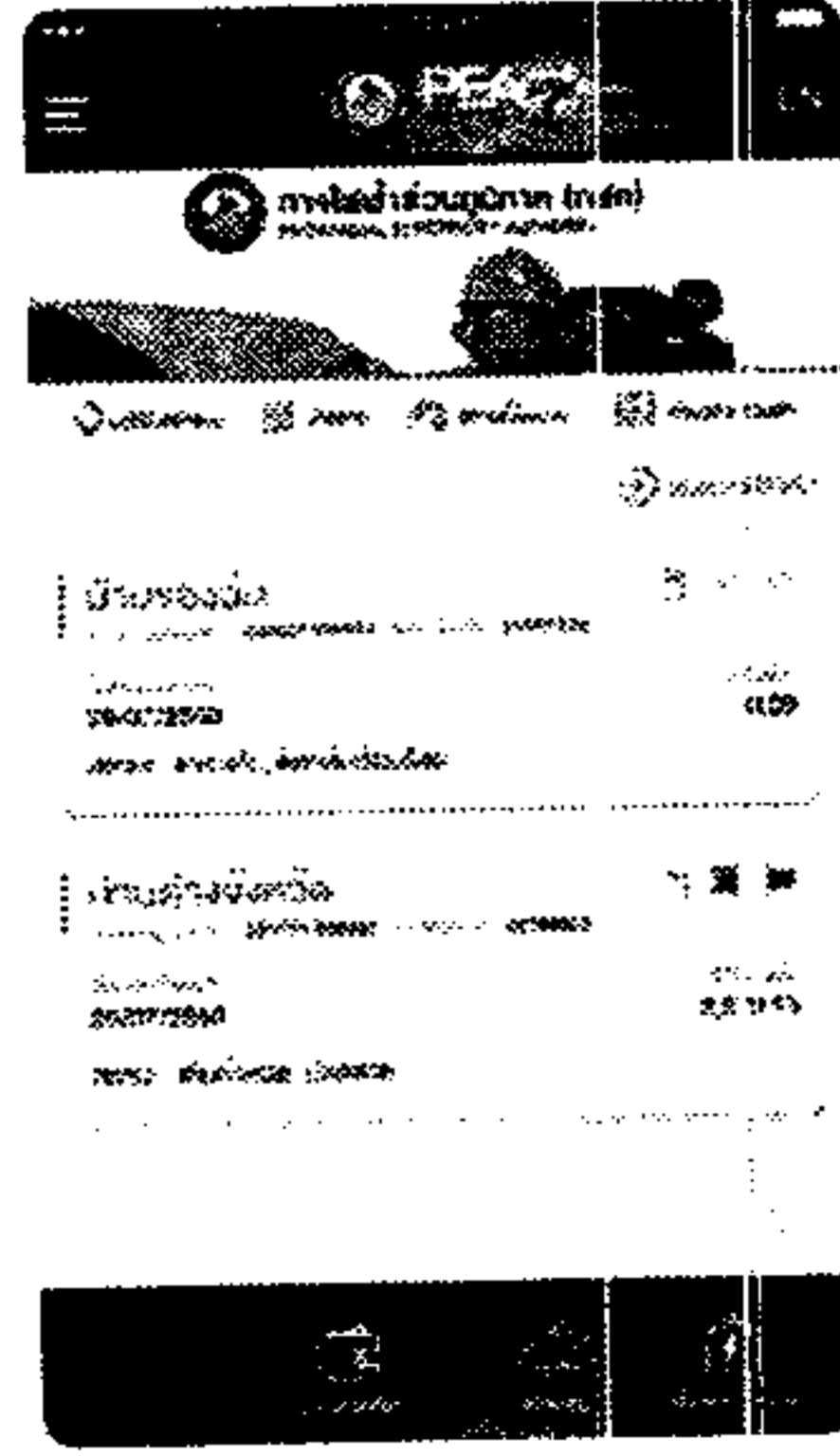
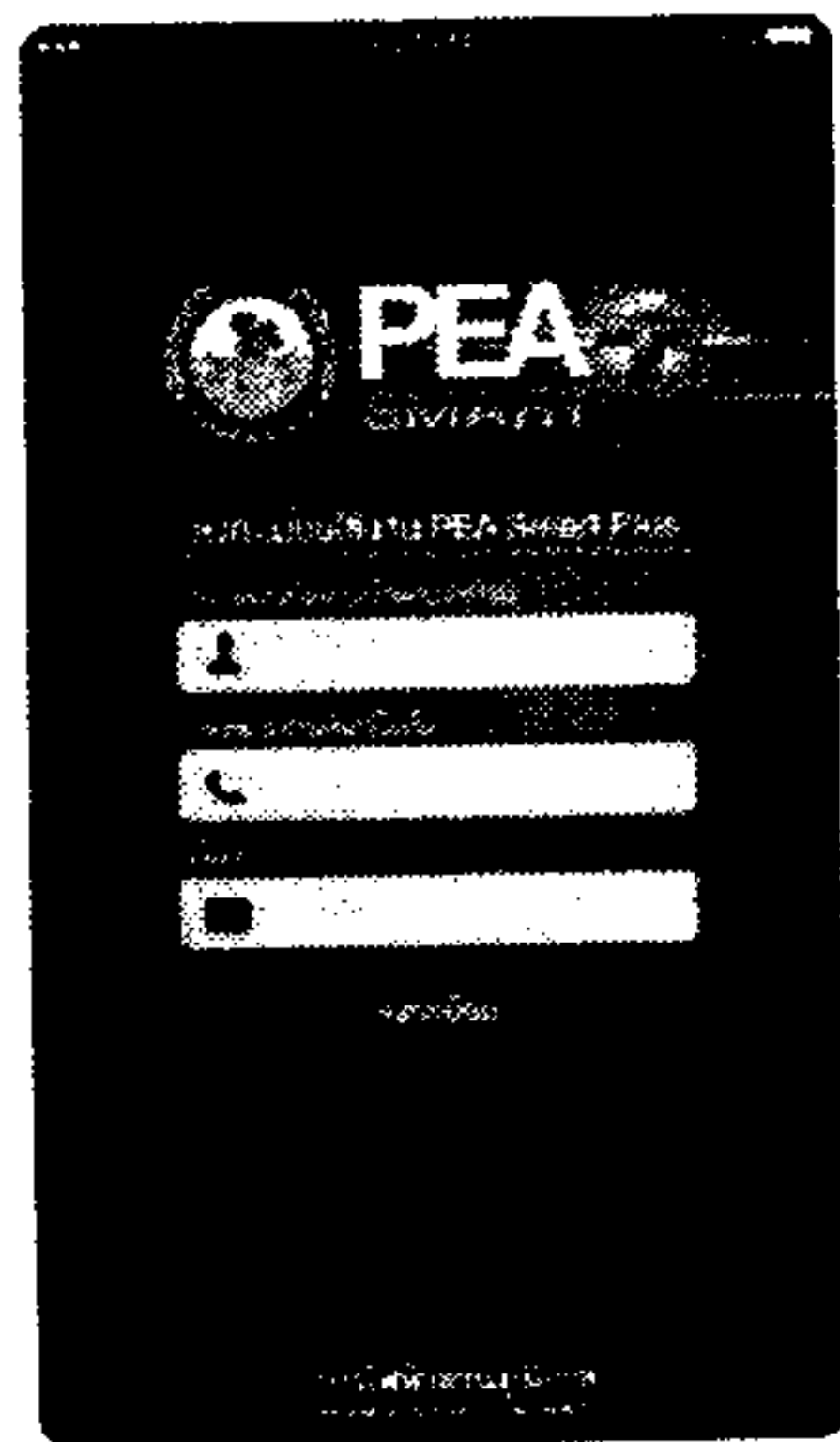
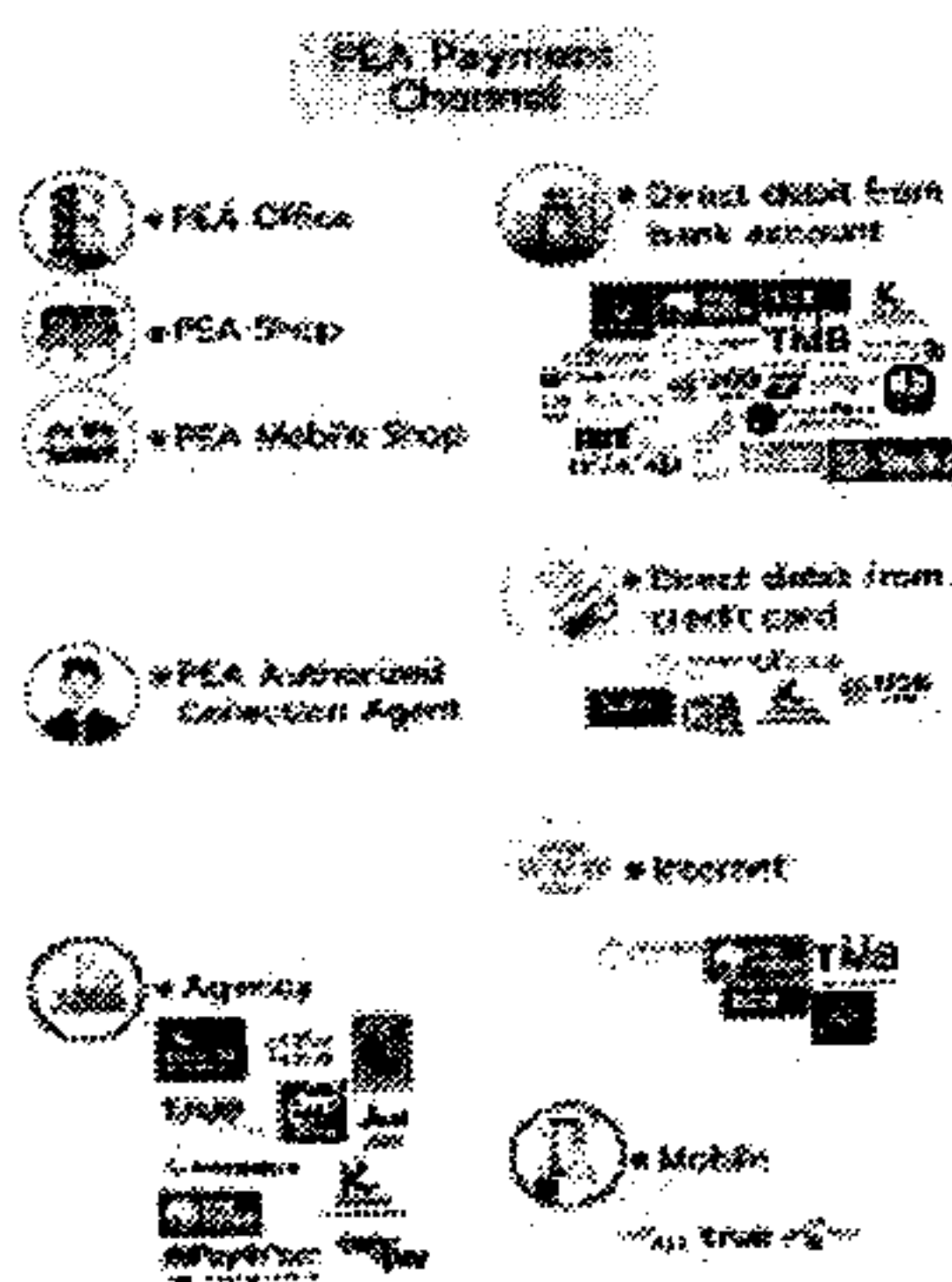
จากรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์สำนักงานและ Pea Shop พบว่าลูกค้ากดประเมินไม่พึงพอใจมาก จำนวน ๒ ราย และลูกค้าที่กดประเมินไม่พึงพอใจ จำนวน ๙ ราย ซึ่ง ผบป.โทรติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสอบถามสาเหตุของการกดประเมิน โดยมีรายละเอียดสาเหตุการกดประเมินและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

รายการ	จำนวน (ราย)	แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ กระบวนการทำงาน
๑.การพูดจาไม่ไพเราะ,ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-	-
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๗	-เชิญชวนให้ลูกค้าสมัคร SMS แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ -อธิบายช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งมีหลายช่องทาง เช่น ชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร,ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส -ชี้แจงระยะเวลาครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าให้ลูกค้าเข้าใจ -ชี้แจงผู้รับแจ้งตัด-ต่อมิเตอร์ เกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตัด-ต่อมิเตอร์ และพฤติกรรมแสดงออกต่อลูกค้าเพื่อลดการร้องเรียน
๓.ไม่พอใจที่ถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ -เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	๒	-มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ -เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก
๖.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-
๗.กดยุมการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ หรือไม่เข้าใจความหมายของสื่อกดยุม)	๒	พยายามเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ และให้พนักงานแนะนำความหมายของกดยุมในแบบกดยุมอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการกดยุมผิด
๘.อื่นๆ -เบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ ไม่สามารถติดต่อผู้ใช้ไฟได้	-	-
รวมทั้งหมด	๑๑	

เอกสารหรือภาพประกอบ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

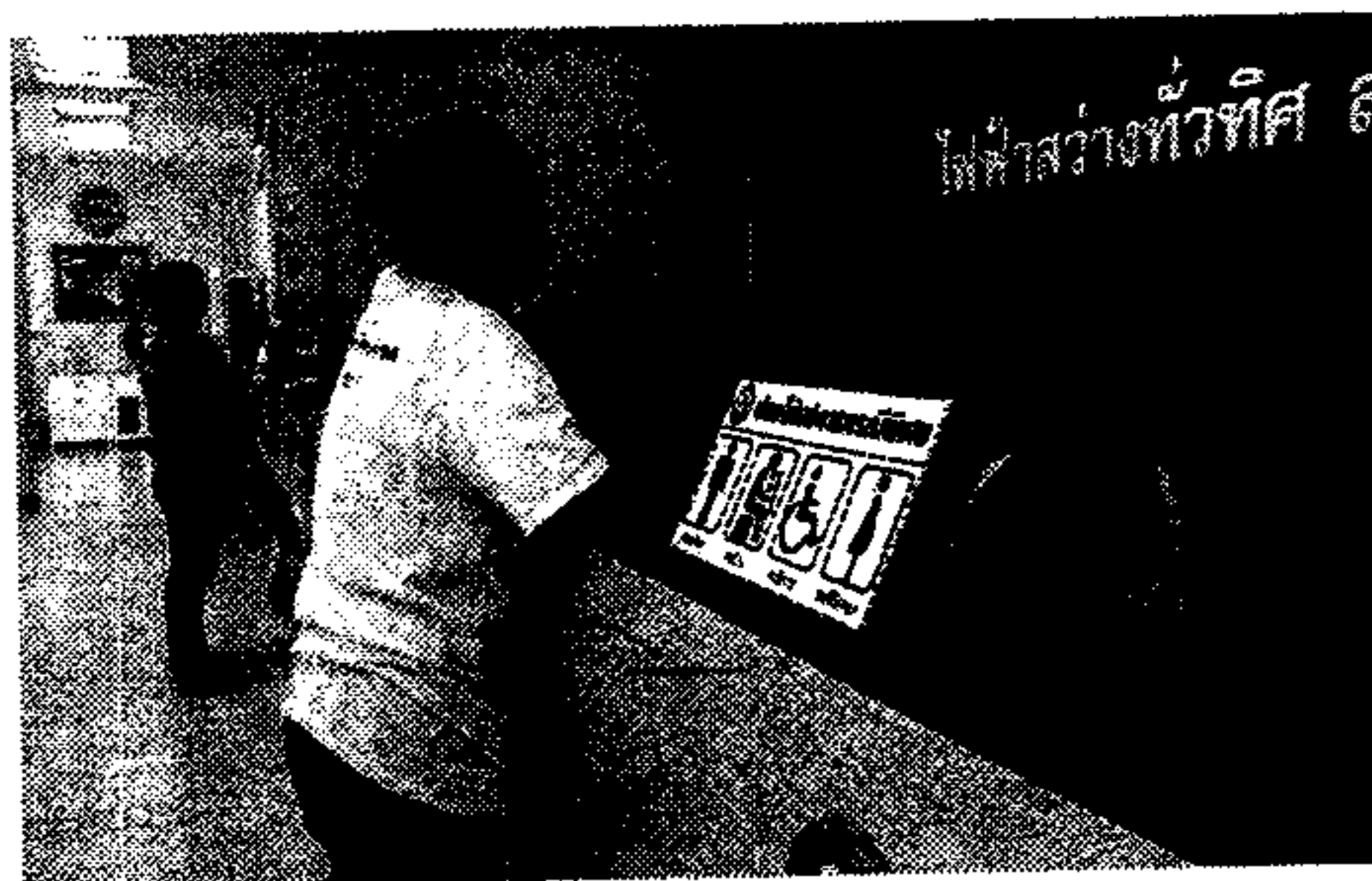
๑. กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า แก่ไขโดย

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

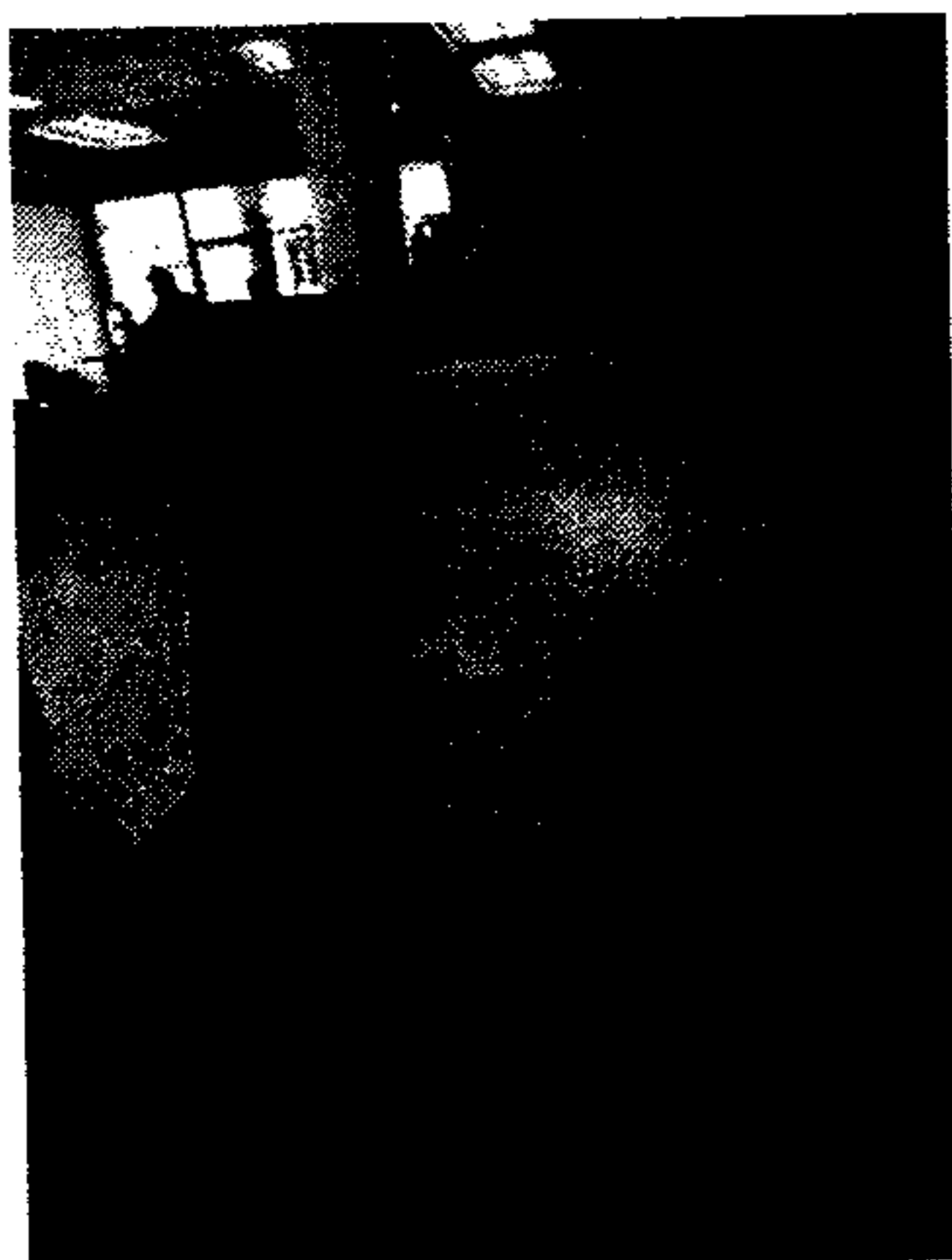


๒. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน แก่ไขโดย

- มีการคัดกรองผู้ใช้ไฟฟ้า จากผู้ปฏิบัติงาน Front Manager เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และคัดแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการใช้บริการ
- เพิ่มช่องรับชำระเงินในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าจำนวนมาก



- ### ๓. ลูกค้ากดปุ่มการประเมินผล (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการหรือไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด) แก่ไขโดย ให้นักงานแนะนำความหมายของช่องปุ่มในจอทัชสกรีน กดประเมินอย่างละเอียด เพื่อลดการกดประเมินผิดพลาด



สรุปผลการประเมินพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ให้บริการลูกค้า ณ จุดชำระค่าบริการ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง พนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
๑	นางวรานิษฐ์ ธนะบุญศรีรัตน์	๕.๐๐	๑
๒	นางนิทยา เขียวทรัพย์	๕.๐๐	๑
๓	นางนพเก้า เมืองสว่าง	๕.๐๐	๑
๔	นางสาววรรณภา บุญมีประเสริฐ	๔.๙๙	๒
๕	นางมณฑิรา กองแก้ว	๔.๙๙	๒
๖	นางสาวลลิตา เรืองจันทิก	๔.๙๙	๒
๗	นายศาสวัต ชนานุศิริ	๔.๙๙	๒
๘	นางสาวอมรรัตน์ อมรบันดาลสุข	๔.๙๙	๒
๙	นางสาวธนวรรณ จงวัฒนาภฤต	๔.๙๘	๓
๑๐	นางสุจิตา แก้วอุไร	๔.๙๗	๔
๑๑	นางสาวรัชพรณ แกล่งธรรม	๔.๘๐	๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

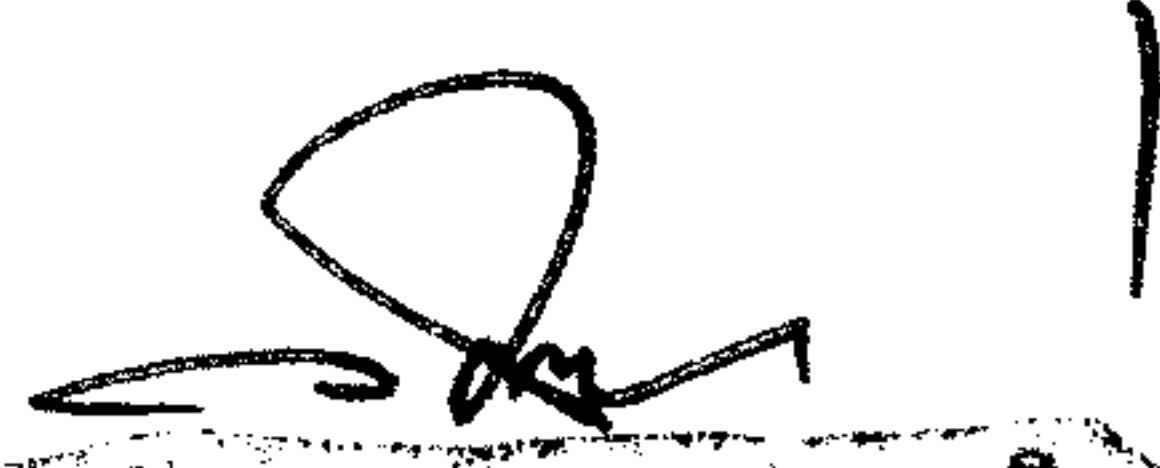


(นายศาสวัต ชนานุศิริ)

นบช.๕ กฟจ.นครนายก

รับ ณ.พ.

ททท-สำนักงานป้องกันและปราบปราม



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