



SCAN แล้ว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.๕

ถึง ผจก.กฟจ.รณ.

เลขที่ ต.๑ รณ.-(บป.)

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจาก (Smart Queue System & Smile Box)

เรียน ผจก.กฟจ.รณ. ผ่าน ทผ.บป.รณ.

ผบ.กฟจ.รณ. ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและ
กล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ของ
กฟจ.ระนอง ไตรมาสที่ ๑ (วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)

๑. ค่าเฉลี่ยภาพรวม ของ กฟจ.รณ. = ๔.๙๙

๒. สรุปผลสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจเทียบกับจำนวนคิว = ๔๘.๙๔ %

สรุปผลและการวิเคราะห์ปัญหา

- ผลการประเมิน “ ไม่พอใจมาก ” มีจำนวน ๖ ราย
- ผลการประเมิน “ ไม่พอใจ ” มีจำนวน ๓ ราย
- ผลการประเมิน “ ปานกลาง ” มีจำนวน ๑๒ ราย

จากจำนวนผู้กดประเมินทั้งหมด ๒๗,๓๔๐ ราย

จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	% ผู้ประเมิน
๒๗,๓๔๐	๖	๓	๑๒	๘๕	๑๖,๐๐๔	๑๑,๒๒๕	๔.๙๙	๙๙

ปัญหาและอุปสรรค

๑. แบนกดประเมินไม่ชัดเจน ผู้ใช้ไฟไม่เข้าใจความหมายของปุ่มกดแต่ละสี
๒. การเข้าระบบการใช้งานของพนักงานยังปฏิบัติไม่ถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนทำให้จำนวนการไม่ประเมินยังคงมีตัวเลขที่สูง
๓. ผู้ใช้ไฟไม่ประสงค์กดประเมิน
๔. เนื่องจากระบบบริหารจัดการคิว (Smart Queue System) มีช่องทางเลือกหลายกิจกรรม ผู้ใช้ไฟเลือกกิจกรรมไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนไม่ประเมินมีจำนวนเพิ่มขึ้น

แนวทางแก้ไข

๑. พนักงานแจ้งให้ผู้ซื้อไฟทำการประเมินผลความพึงพอใจ โดยอธิบายความหมายของแต่ละสี
๒. ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการใช้เรียงตามลำดับแก่พนักงานที่มีหน้าที่รับเงิน
๓. ได้แจ้งให้ พนักงานที่มีหน้าที่รับเงิน รับทราบผลประเมินจากผู้ซื้อไฟที่ได้รับ ในระดับปานกลาง จำนวนรวม ๑๒ ราย และคะแนนไม่พอใจ จำนวน ๓ ราย และ ไม่พอใจมาก จำนวน ๖ ราย พร้อมทั้งเน้นย้ำให้ยึดมั่นแนวทางการให้บริการที่ดีและสะดวกรวดเร็วรวมทั้งการอธิบายเหตุผลต่างๆ ที่เหมาะสมแก่ผู้ซื้อไฟต่อไป
๔. การจัดเวรรับเงินเสริมช่วงเวลาที่มิได้ใช้บริการจำนวนมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวปริศนา นิยม)

นกก.๕

ท.จก.ชปว๕๕๕/๖๕๖๐

๒๕๖๔ ผอ.รณ, รณ.(ท-บ), ผอ.รณ ๑, ผอ.รณ ๒, ผอ.รณ ๓.

- ไฟล์รณ

- 11 ข้อพนักงานซื้อไฟแจ้งและขอความร่วมมือนจากผู้ซื้อไฟทุกภาค
๕๐๐ ประเมินไฟ ๕๐๐



(นายพัฒนพงศ์ ชีตังไทย์)

ผชน.๔ รักษาการแทน

ผจก.กฟจ.รณ.

๒๕ พ.ค. ๒๕๖๐

แผนกบัญชีและประมวลผล

โทร. ๑๔๑๒๖



ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

รายงานทั่วไป () รายงานสรุป (reports) รายงานเชิงวิเคราะห์ (reports-05)

รายงานสถิติ (reports-07) Log (reports-08) จัดการผู้ในระบบ ()

ภานุรัตน์ พรหมณ์แก้ว

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ค้นหา:

สาขา : J0611 กฟล.ระนอง

พนักงาน : ทั้งหมด

สถานะ :

เลือกทั้งหมด

วันที่ : 01/01/2017

ถึง

31/03/2017

ค้นหา

ExportExcel

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ พอใจ กลาง	ปาน กลาง	พอใจ กลาง	พอใจ มาก	ไม่ ประเมิน	คะแนน เฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟล.ระนอง									
9005715 จุฑารัตน์ ไชยสุภา	1,258	0	1	1	6	190	1,060	4.94	98
9006659 ชญาศดา คงกะเรียน	4,865	2	0	3	15	2,231	2,614	4.99	99
9006663 ชมัยพร รักขวงค์	3,570	1	0	0	20	2,931	618	4.99	99
9005728 ชัยณรงค์ คงพันธ์	8	0	0	0	0	8	0	5.00	100
501786 นันธิยา ทองธรรมชาติ	10,890	1	1	5	29	10,101	753	5.00	99
192611 ประเดิม อรุณวิจิตร	1,536	1	1	0	1	401	1,132	4.98	99
486939 มาลินี สืบศิริวิริยะกุล	269	1	0	3	7	64	194	4.77	95
479940 วรารณ อินทรสมบัติ	259	0	0	0	0	32	227	5.00	100
263412 สราญ โลหะผล	4,685	0	0	0	7	51	4,627	4.88	97
รวม	27,340	6	3	12	85	16,009	11,225	4.99	99
รวมทั้งหมด	27,340	6	3	12	85	16,009	11,225	4.99	99