



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๖ ก.พ. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถล.

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับ

ความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๑/๒๐๑๗ ถึงวันที่

๓๑/๐๑/๒๐๑๗

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๔๔๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๕๕๓	๐	๐	๒	๙	๑๙	๕๒๓	๔.๕๗	๙๑
๔๔๔๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๖๒๗	๑	๑	๕	๗๖	๒๕๔	๒,๒๙๐	๔.๗๒	๙๔
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๔๒๗	๑๙	๓	๒๑	๓๓๔	๘๒๒	๑,๒๒๘	๔.๖๒	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๕๕๒	๕	๑	๓	๔๒	๘๓	๑,๔๑๘	๔.๔๗	๘๙
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๐๖๔	๐	๐	๑	๒	๑๓	๑,๐๔๘	๔.๗๕	๙๕
๔๗๕๑๕๘ โมทนี้อย แก้วนิล	๒๒๘	๑	๐	๐	๐	๑๘๒	๔๕	๔.๙๘	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๗๐	๐	๐	๐	๐	๒๑๙	๕๑	๕	๑๐๐
รวม	๘,๗๒๑	๒๖	๕	๓๒	๔๖๓	๑,๕๙๒	๖,๖๐๓	๔.๖๙	๙๓
รวมทั้งหมด	๘,๗๒๑	๒๖	๕	๓๒	๔๖๓	๑,๕๙๒	๖,๖๐๓	๔.๖๙	๙๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๖๐๖ ราย (ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๘,๗๒๑ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๑๑๘ ราย คิดเป็น ๒๔.๒๙ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๖,๖๐๓ ราย คิดเป็น ๗๕.๗๑% ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถล.

๗,๒๖๑ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว)

๑,๖๒๔ ราย

รวม

๘,๘๘๕ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๘,๕๓๒ ราย และมีผู้ใช้บริการ Smil box จำนวน ๙,๒๒๐ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๒๖	๐.๓๐
๒.ไม่พอใจ	๕	๐.๐๖
๓.ปานกลาง	๓๒	๐.๓๗
๔.พอใจ	๔๖๓	๕.๓๑
๕.พอใจมาก	๑,๕๙๒	๑๘.๒๕
๖.ไม่ประเมิน	๖,๖๐๓	๗๕.๗๑
รวมทั้งสิ้น	๘,๗๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๖,๖๐๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๑ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

- ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๑,๕๙๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๐ และเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ธ.ค.๒๕๕๙	๙,๒๒๐	๖,๘๗๐	๗๔.๕๑	๒,๓๕๐	๒๕.๔๙	๙๓	๔.๖๘
ม.ค.๒๕๖๐	๘,๗๒๑	๖,๖๐๓	๗๕.๗๑	๒,๑๑๘	๒๔.๒๙	๙๓	๔.๖๙
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๔๙๙)	(๒๖๗)	๑.๒๐	(๒๓๒)	๑.๒๐	๐	๐.๐๑

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน มกราคม ๒๕๖๐ และเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙ ลดลง ๔๙๙ ราย ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินลดลง ๒๖๗ รายคิดเป็น ๑.๒๐ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๒๓๒ ราย คิดเป็น ๑.๒๐%

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๒๖ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก การใช้สโมาร์ทคิวเกิดความล่าช้า
- ๓.ผู้ใช้ไฟที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก ” เป็นกลุ่มของ ถูงดจ่ายไฟ

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๖,๖๐๓ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สโมาร์ทคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางกรไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถวตอน

ข้อแก้ไข

- ๑.จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ
 - ๒.พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ Smile box
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จารุวรรณ หนูแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ),หผ.บค.,หผ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักรพงษ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผอ.กฟอ.ถลาง