



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป) ๘๓๒

วันที่ ๗ มี.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถล. ผ่าน ทพ.นป.,

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน กุมภาพันธ์ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๒/๒๐๑๗ ถึงวันที่ ๒๘/๐๒/๒๐๑๗

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๒๘๙๖๔๖ กรรณิศา แสงมณี	๑๘	๐	๐	๐	๐	๐	๑๘	๐	๐
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หनुแป้น	๒๘๙	๐	๐	๐	๑	๑	๒๘๗	๔.๕	๙๐
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๔๕๐	๕	๑	๙	๑๑๕	๓๔๓	๑,๙๗๗	๔.๖๗	๙๓
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๕๑๖	๒๖	๑๐	๓๓	๔๖๖	๑,๐๘๘	๘๙๓	๔.๕๙	๙๑
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๐๒๑	๑	๑	๓	๒๒	๕๘	๙๓๖	๔.๕๙	๙๑
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๕๙๘	๐	๐	๒	๕	๒๓	๑,๕๖๘	๔.๗	๙๔
๔๗๕๑๕๘ โมทิพย์ แก้วนิล	๒๓๔	๐	๐	๐	๐	๑๙๖	๓๘	๕	๑๐๐
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๐๔	๑	๐	๐	๐	๑๕๙	๔๔	๔.๙๘	๙๙
รวม	๘,๓๓๐	๓๓	๑๒	๔๗	๖๐๕	๑,๘๖๘	๕,๗๖๑	๔.๖๖	๙๓
รวมทั้งหมด	๘,๓๓๐	๓๓	๑๒	๔๗	๖๐๕	๑,๘๖๘	๕,๗๖๑	๔.๖๖	๙๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๖,๐๙๔ ราย (ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๘,๓๓๐ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๕๖๙ ราย คิดเป็น ๓๐.๘๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๕,๗๖๑ ราย คิดเป็น ๖๙.๒๐% ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถล. ๕,๖๐๕ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๒,๑๕๙ ราย

รวม ๗,๗๖๔ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ให้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๖,๐๙๔ ราย และมีผู้ให้บริการ

Smil box จำนวน ๘,๓๓๐ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๓	๐.๔๐
๒.ไม่พอใจ	๑๒	๐.๑๔
๓.ปานกลาง	๔๗	๐.๖๐
๔.พอใจ	๖๐๙	๗.๓
๕.พอใจมาก	๑,๘๖๘	๒๒.๔๐
๖.ไม่ประเมิน	๕,๗๖๑	๖๙.๒๐
รวมทั้งสิ้น	๘,๓๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๕,๗๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นกลุ่มคนทำงานที่เร่งรีบในการเข้าใช้บริการ

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ให้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๑,๘๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และเดือน มกราคม ๒๕๖๐

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการประเมิน	% รับบริการเปรียบเทียบจำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยผู้ให้บริการ
ม.ค. ๒๕๖๐	๘,๗๒๑	๖,๖๐๓	๗๕.๗๑	๒,๑๑๘	๒๔.๒๙	๙๓	๔.๖๙
ก.พ. ๒๕๖๐	๘,๓๓๐	๕,๗๖๑	๖๙.๒๐	๒,๕๖๙	๓๐.๘๐	๙๓	๔.๖๖
เปรียบเทียบเพิ่ม/(ลด)	(๓๙๑)	(๘๔๒)	(๖.๕๑)	๔๕๑	๖.๕๔	๐	(๐.๐๓)

