



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกษ.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถล. ผ่าน นกษ.ผบ.ป.

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ
วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน มีนาคม ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๓/๒๐๑๗ ถึงวันที่ ๓๑/๐๓/๒๐๑๗

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๒๘๙๖๔๖ กรรณิ์ แสงมณี	๓๒	๐	๐	๐	๐	๑	๓๑	๕	๑๐๐
๔๔๓๐๔๑ จารุวรรณ หनुแบน	๑๔๕	๐	๐	๑	๖	๑๕	๑๓๓	๔.๖๔	๙๒
๔๔๔๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๗๖๖	๒๔	๘	๓๐	๒๗๑	๘๖๐	๑,๔๗๓	๔.๖๒	๙๒
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๕๒๐	๒๒	๗	๒๐	๔๐๑	๑,๘๐๘	๒๖๒	๔.๗๖	๙๕
๕๐๑๕๖๐ ปานิสรา แสนเรือง	๑,๕๙๖	๐	๐	๘	๓๕	๑๒๖	๑,๔๒๗	๔.๗	๙๓
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คินิงการ	๑,๗๑๔	๑	๐	๙	๓๒	๒๔๒	๑,๔๓๕	๔.๘๑	๙๖
๔๗๕๑๕๘ โมทนี้อย์ แก้วนิล	๓๐๙	๑	๑	๐	๐	๒๘๒	๒๕	๔.๙๘	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๗๑	๑	๐	๐	๑	๒๓๒	๓๗	๔.๙๘	๙๙
รวม	๙,๔๐๘	๕๙	๑๖	๖๘	๗๔๖	๓,๕๖๖	๔,๙๖๓	๔.๗๕	๙๔
รวมทั้งหมด	๙,๔๐๘	๕๙	๑๖	๖๘	๗๔๖	๓,๕๖๖	๔,๙๖๓	๔.๗๕	๙๔

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๓๕๕ ราย (ข้อมูลจาก
ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๙,๔๐๘ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๔,๔๔๕ ราย คิดเป็น ๔๗.๒๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๔,๙๖๓ ราย คิดเป็น ๕๒.๘๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถล. ๖,๐๑๔ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๑,๙๓๓ ราย

รวม ๗,๙๔๗ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ให้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๓๕๕ ราย และมีผู้ให้บริการ

Smil box จำนวน ๙,๔๐๘ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๔๙	๐.๕๐
๒.ไม่พอใจ	๑๖	๐.๒๐
๓.ปานกลาง	๖๘	๐.๗๐
๔.พอใจ	๗๔๖	๗.๙๐
๕.พอใจมาก	๓,๕๖๖	๓๗.๙๐
๖.ไม่ประเมิน	๔,๙๖๓	๕๒.๘๐
รวมทั้งสิ้น	๙,๔๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ให้บริการ “ ไม่ประเมิน ” จำนวน ๔,๙๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นกลุ่มคนทำงานที่เร่งรีบในการเข้าใช้บริการ

➤ ผู้ให้บริการ “ ไม่พอใจมาก ” จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ผิด

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ให้บริการ “ พอใจมาก ” จำนวน ๓,๕๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดีโดยเฉพาะช่องบริการที่ ๓

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน มีนาคม ๒๕๖๐ และเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการประเมิน	% รับบริการเปรียบเทียบจำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยผู้ให้บริการ
ก.พ. ๒๕๖๐	๘,๓๓๐	๕,๗๖๑	๖๙.๒๐	๒,๕๖๙	๓๐.๘๐	๙๓	๔.๖๖
มี.ค. ๒๕๖๐	๙,๔๐๘	๔,๙๖๓	๕๒.๘๐	๔,๔๔๕	๔๗.๒๐	๙๔	๔.๗๕
เปรียบเทียบเพิ่ม/(ลด)	๑,๐๗๘	(๗๙๘)	(๑๖.๔๐)	๑,๘๗๖	๑๖.๔๐	๑	(๐.๐๙)

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน มีนาคม ๒๕๖๐ และเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เพิ่มขึ้น ๑,๐๗๘ ราย
ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินลดลง ๗๙๘ รายคิดเป็น ๑๖.๔๐ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๑,๘๗๖ ราย คิดเป็น
๑๖.๔๐%

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๔๙ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ให้บริการจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวเกิดความล่าช้า
- ๓.ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก ” เป็นกลุ่มของ ถูงดจ่ายไฟ

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๔,๙๖๓ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

- ๑.จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ
- ๒.พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ทำให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ Smile box
- ๓.ปรับเปลี่ยนมุมของ Smil box ให้อยู่ด้านซ้ายมือ เพื่อความถนัด และ ขยาย ปุ่มความพึงพอใจให้ชัดเจน
- ๔.ในส่วนของผู้ให้บริการที่ประเมิน ไม่พอใจมาก ทางเคาน์เตอร์รับชำระเงิน ได้จดหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนำไปปรับปรุง

การใช้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว..... 4 พ.ค. 2560

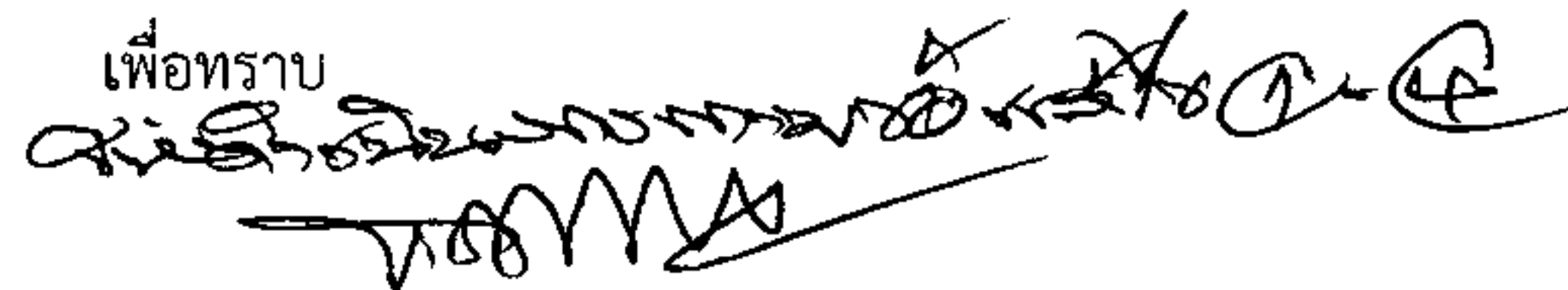

(น.ส.จรรววรรณ หนูแป้น)

ที่ ๓.๒ ๒๕๖๐ (น.ส.) ๘๖๖/๖๐

นกก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ผ.บ.ค.,ผ.บ.ป.

- เพื่อทราบ
- 
(นายบุญธรรม เจริญพงษ์)
ผกก.กฟอ.ถลาง
- 4 พ.ค. 2560