



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกษ.ผบป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๔ พ.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถล. ผ่าน หมอ.นป.

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ
วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๔/๒๐๑๗ ถึงวันที่ ๓๐/๐๔/๒๐๑๗

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่ พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๒๘๙๖๔๖ กรรณิศา แสงมณี	๒๒	๐	๐	๐	๒	๔	๑๖	๔.๖๗	๙๓
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๔๙๙	๑	๐	๔	๒๑	๖๗	๔๐๖	๔.๖๕	๙๒
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๑,๑๐๙	๘	๖	๕	๑๖๒	๓๔๔	๕๘๕	๔.๕๘	๙๑
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๑,๕๓๒	๘	๓	๑๒	๑๙๗	๑,๒๓๓	๗๙	๔.๘๒	๙๖
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสงเรือง	๑,๓๑๐	๕	๓	๑๑	๑๐๑	๔๖๗	๗๒๓	๔.๗๔	๙๔
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คมิงการ	๑,๐๖๙	๒	๐	๓	๗๘	๑๕๗	๘๒๙	๔.๖๒	๙๒
๕๐๓๓๔๗ พลัทธิพร โสภานัน	๙๔๕	๙	๐	๑๑	๑๒๑	๓๑๘	๔๘๖	๔.๖๑	๙๒
๔๗๕๑๕๘ โมพนีย์ แก้วนิล	๒๖๓	๒	๐	๑	๑	๒๒๔	๓๕	๔.๙๕	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ สักขณา หงษ์ชาติ	๑๖๕	๐	๐	๐	๐	๑๔๓	๒๒	๕	๑๐๐
๔๐๘๒๓๒ สาธิต ดำเกิงพันธุ์	๑๘๗	๐	๑	๑	๗	๑๔	๑๖๔	๔.๔๘	๘๙
รวม	๗,๑๐๑	๓๕	๑๓	๕๘	๖๙๐	๖,๙๓๑	๓,๓๔๔	๔.๖๔	๙๔
รวมทั้งหมด	๗,๑๐๑	๓๕	๑๓	๕๘	๖๙๐	๖,๙๓๑	๓,๓๔๔	๔.๖๔	๙๔

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๖,๖๓๓ ราย (ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๗,๑๐๑ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๓,๗๕๗ ราย คิดเป็น ๕๒.๙๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๓,๓๔๔ ราย คิดเป็น ๔๗.๑๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถล. ๗,๗๖๓ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๑,๗๖๙ ราย

รวม ๘,๕๓๒ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ให้บริการชำระเงินค่านเตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๖,๖๓๓ ราย และมีผู้ให้บริการ Smil box จำนวน ๗,๑๐๑ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๓ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๕	๐.๕๐
๒.ไม่พอใจ	๑๓	๐.๒๐
๓.ปานกลาง	๔๘	๐.๗๐
๔.พอใจ	๖๙๐	๙.๗๐
๕.พอใจมาก	๒,๙๗๑	๔๑.๘๐
๖.ไม่ประเมิน	๓,๓๔๔	๔๗.๑๐
รวมทั้งสิ้น	๗,๑๐๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๓,๓๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๐ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นกลุ่มคนทำงานที่เร่งรีบในการเข้า

ใช้บริการ และ ผู้ที่เข้ามาช่วยรับเงิน ขาดการประชาสัมพันธ์ ให้กดประเมินคิว

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ผิด

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

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

กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดีโดยเฉพาะช่องบริการที่ ๓

➤ ทุกช่องบริการมีการพัฒนา ให้ผู้เข้ารับบริการร่วมประเมินการให้บริการ

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๐ และเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

เดือน	จำนวน ราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
มี.ค. ๒๕๖๐	๙,๔๐๘	๔,๙๖๓	๕๒.๘๐	๔,๔๔๕	๔๗.๒๐	๙๔	๔.๗๕
เม.ย. ๒๕๖๐	๗,๑๐๑	๓,๓๔๔	๔๗.๑๐	๓,๗๕๗	๕๒.๙๐	๙๔	๔.๗๔
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๒,๓๐๗)	(๑,๖๑๙)	(๕.๗)	(๖๘๘)	๕.๗๐	๐	(๐.๐๑)

สรุป จำนวนผู้ใช้บริการเปรียบเทียบเดือน เมษายน ๒๕๖๐ และเดือน มีนาคม ๒๕๖๐ ลดลง ๒,๓๐๗ ราย เนื่องจากในเดือนเมษายน มีวันหยุดสงกรานต์ ผู้ใช้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๑,๖๑๙ รายคิดเป็น ๕.๗ % มีผู้ใช้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๖๘๘ ราย แต่เมื่อเปรียบเทียบอัตราการรับบริการ ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์การประเมินเพิ่มขึ้นจากเดือน มีนาคม คิดเป็น ๕.๗๐%

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ใช้บริการไม่พอใจมาก ๓๕ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก การใช้สโมล์ทิวเกิดความล่าช้า
- ๓.ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก ” เป็นกลุ่มของ ลูกงดจ่ายไฟ

ผู้ใช้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๓,๓๔๔ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สโมล์ทิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางกรไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถวตอน

ข้อแก้ไข

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

การใช้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จรรวณ หนูแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.

SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว.....4...4...2560

๓.๒ คค.(มป) 834 / 60

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ผบ.บค.,ผบ.บป.



(นายบุญธรรม เจริญพงษ์)

ผจก.กฟอ.ถลาง

- 4 พ.ค. 2560