



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.กฟอ.กลาง

ถึง ผจก.กฟอ.กลาง

เลขที่ ต.๒ กล.(บป)

วันที่ ๕ ม.ค.๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.กลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.กลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.กลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๑๒/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๑/๑๒/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.กลาง									
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูเป็น	๒๐๕	๐	๐	๐	๐	๑	๒๐๔	๕	๑๐๐
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๗๑๑	๔	๐	๑๐	๘๔	๒๔๑	๒,๓๗๒	๔.๖๕	๙๒
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๑๐๐	๑๙	๖	๓๑	๓๖๔	๘๒๘	๘๕๒	๔.๕๘	๙๑
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๒,๑๔๔	๓	๐	๑	๖๒	๑๘๐	๑,๘๙๘	๔.๖๙	๙๓
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๕๓๑	๑	๐	๒	๒๐	๕๗	๑,๔๕๑	๔.๖๕	๙๓
๔๗๕๑๕๘ โมทนิย์ แก้วนิล	๒๙๖	๐	๐	๐	๐	๒๔๕	๕๑	๕	๑๐๐
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๓๓	๐	๐	๐	๐	๑๙๑	๔๒	๕	๑๐๐
รวม	๙,๒๒๐	๒๗	๖	๔๔	๕๓๐	๑,๗๕๓	๖,๘๗๐	๔.๖๘	๙๓
รวมทั้งหมด	๙,๒๒๐	๒๗	๖	๔๔	๕๓๐	๑,๗๕๓	๖,๘๗๐	๔.๖๘	๙๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๘,๕๓๒ ราย (ข้อมูลจาก

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.กลาง จำนวน ๙,๒๒๐ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๓๕๐ ราย คิดเป็น ๒๕.๔๙ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๖,๘๗๐ ราย คิดเป็น ๗๔.๕๑% ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.กลาง ๗,๙๐๗ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๑,๔๐๕ ราย

รวม ๙,๓๑๒ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินค่านีเตอร์การไฟฟ้า 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	๒๗	๐.๒๙
๒.ไม่พอใจ	๖	๐.๐๙
๓.ปานกลาง	๔๔	๐.๔๘
๔.พอใจ	๕๓๐	๕.๗๕
๕.พอใจมาก	๑,๗๔๓	๑๘.๙๐
๖.ไม่ประเมิน	๖,๘๗๐	๗๔.๕๑
รวมทั้งสิ้น	๙,๒๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๖,๘๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๑ เนื่องจาก
ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ
ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ
- ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี
สาเหตุที่ ๑ บุ่มกกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน
สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ
- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๑,๗๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ
กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน ธันวาคม และเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
พ.ย. ๒๕๕๙	๙,๕๕๕	๖,๖๘๘	๖๙.๙๙	๒,๘๖๗	๓๐.๐๑	๙๓	๔.๖๗
ธ.ค.๒๕๕๙	๙,๒๒๐	๖,๘๗๐	๗๔.๕๑	๒,๓๕๐	๒๕.๔๙	๙๓	๔.๖๘
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๓๓๕)	๑๘๒	๔.๕๒	(๕๑๗)	๔.๕๒	๐	๐.๐๑

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน ธันวาคม และ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ลดลง ๓๓๕ ราย ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมิน
เพิ่มขึ้น ๑๘๒ ราย คิดเป็น ๔.๕๒ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๕๑๗ ราย คิดเป็น ๔.๕๒ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๒๗ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๖,๘๗๐ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

- ๑.จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ
- ๒.พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ Smile box

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.จรรวรณ์ หनुแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป.

เพื่อทราบ

(นางวิมลนา จักระหงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง