



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

วันที่ ๗ ธ.ค.๒๕๕๙

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๑๑/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๐/๑๑/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๒๘๙๖๔๖ กรรณิศา แสงมณี	๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๕๑	๐	๐
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๑๖	๐	๐	๐	๐	๓	๑๓	๕	๑๐๐
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๗๑๗	๖	๑	๘	๖๔	๒๕๗	๒,๓๘๑	๔.๖๘	๙๓
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๑๙๑	๓๐	๑๕	๓๓	๔๘๙	๑,๒๐๒	๔๒๒	๔.๕๙	๙๑
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๙๙๑	๖	๒	๗	๔๕	๑๕๒	๑,๗๗๙	๔.๕๘	๙๑
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิตการ	๒,๐๑๓	๓	๐	๐	๑๗	๕๑	๑,๙๘๓	๔.๕๙	๙๑
๔๙๕๑๕๘ โมทนิย์ แก้วนิล	๓๕๘	๐	๐	๐	๑	๒๙๘	๕๙	๕	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๑๘	๐	๐	๐	๐	๑๗๗	๔๑	๕	๑๐๐
รวม	๙,๕๕๕	๔๕	๑๘	๔๘	๖๑๖	๒,๑๔๐	๖,๖๘๘	๔.๖๗	๙๓
รวมทั้งหมด	๙,๕๕๕	๔๕	๑๘	๔๘	๖๑๖	๒,๑๔๐	๖,๖๘๘	๔.๖๗	๙๓

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๙,๔๔๖ ราย (ข้อมูล

จากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๙,๕๕๕ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๘๖๗ ราย คิดเป็น ๓๐.๐๑ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๖,๖๘๘ ราย คิดเป็น ๖๙.๙๙% ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถล. ๘,๔๔๕ ราย

กฟอ.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๑,๔๔๖ ราย

รวม ๙,๘๙๑ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๙,๔๔๖ ราย และมีผู้ใช้บริการ

Smil box จำนวน ๙,๕๕๕ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๔๕	๐.๔๗
๒.ไม่พอใจ	๑๘	๐.๑๙
๓.ปานกลาง	๔๘	๐.๕๐
๔.พอใจ	๖๑๖	๖.๔๕
๕.พอใจมาก	๒,๑๔๐	๒๒.๔๐
๖.ไม่ประเมิน	๖,๖๘๘	๖๙.๙๙
รวมทั้งสิ้น	๙,๕๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ใช้บริการ” ไม่ประเมิน” จำนวน ๖,๖๘๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๙ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

➤ ผู้ใช้บริการ “ ไม่พอใจมาก” จำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๒,๑๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ

กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และ ตุลาคม ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ต.ค. ๒๕๕๙	๘,๒๖๓	๕,๖๗๒	๖๘.๖๔	๒,๕๙๑	๓๑.๓๖	๙๓	๔.๖๘
พ.ย. ๒๕๕๙	๙,๕๕๕	๖,๖๘๘	๖๙.๙๙	๒,๘๖๗	๓๐.๐๑	๙๓	๔.๖๗
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	๑,๒๙๒	๑,๐๑๖	๑.๓๕	๒๗๖	๑.๓๕	๐	(๐.๐๑)

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน พฤศจิกายน และ ตุลาคม ๒๕๕๙ เพิ่มขึ้น ๑,๒๙๒ ราย ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๑,๐๑๖ รายคิดเป็น ๑.๓๕ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๒๗๖ ราย คิดเป็น ๑.๓๕ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๔๕ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

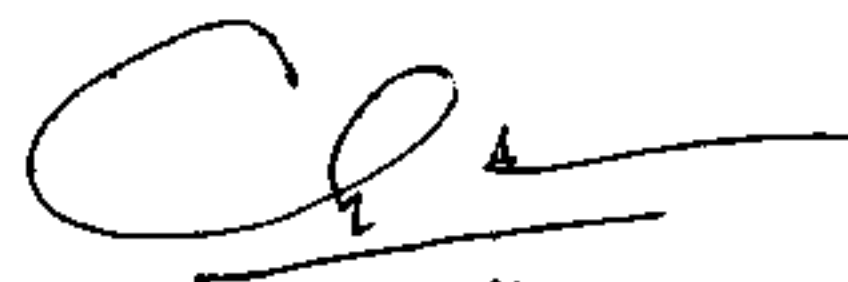
ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๖,๖๘๘ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สล็อตคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางการไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถวตอน

ข้อแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จรรวณ หनुแป้น)

นกง.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ผบ.บค.,ผบ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักระพงศ)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง