



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๔ พ.ย.๒๕๕๙

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๑๐/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๑/๑๐/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถลาง									
๔๔๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๑๘๐	๑	๐	๐	๕	๘	๑๖๖	๔.๓๖	๘๗
๔๔๔๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๐๐๖	๕	๑	๐	๔๔	๑๖๗	๑,๗๘๙	๔.๖๙	๙๓
๔๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๑๗๘	๒๘	๑๐	๓๘	๔๕๔	๑,๑๖๙	๔๗๙	๔.๖	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๕๓๓	๔	๑	๓	๔๑	๙๐	๑,๓๙๕	๔.๕๓	๙๐
๔๕๓๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๗๔๐	๐	๐	๐	๗	๕๑	๑,๖๘๒	๔.๘๘	๙๗
๔๗๕๑๕๘ โหมนีย์ แก้วนิล	๓๓๐	๐	๐	๐	๐	๒๒๔	๑๐๖	๕	๑๐๐
๔๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๙๖	๐	๐	๐	๐	๒๔๐	๕๖	๕	๑๐๐
รวม	๘,๒๖๓	๓๘	๑๒	๔๑	๕๕๑	๑,๙๔๙	๕,๖๗๒	๔.๖๘	๙๓
รวมทั้งหมด	๘,๒๖๓	๓๘	๑๒	๔๑	๕๕๑	๑,๙๔๙	๕,๖๗๒	๔.๖๘	๙๓

ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๖,๖๓๒ ราย (ข้อมูลจาก

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๘,๒๖๓ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๕๙๑ ราย คิดเป็น ๓๑.๓๖ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๕,๖๗๒ ราย คิดเป็น ๖๘.๖๔% ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๘,๓๖๙ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินค่านีเตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๖,๖๓๒ ราย และมีผู้ใช้บริการ Smil box จำนวน ๘,๒๖๓ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๘	๐.๔๖
๒.ไม่พอใจ	๑๒	๐.๑๕
๓.ปานกลาง	๔๑	๐.๕๐
๔.พอใจ	๕๕๑	๖.๖๗
๕.พอใจมาก	๑,๙๔๙	๒๓.๕๙
๖.ไม่ประเมิน	๕,๖๗๒	๖๘.๖๔
รวมทั้งสิ้น	๘,๒๖๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๕,๖๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๔ เนื่องจาก
ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ
ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ
- ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๖ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี
สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน
สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ
- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๑,๙๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๙ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน ตุลาคม และกันยายน ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ก.ย.๒๕๕๙	๙,๒๕๖	๗,๒๒๓	๗๘.๐๔	๒,๐๓๓	๒๑.๙๖	๙๕	๔.๗๖
ต.ค.๒๕๕๙	๘,๒๖๓	๕,๖๗๒	๖๘.๖๔	๒,๕๙๑	๓๑.๓๖	๙๓	๔.๖๘
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๙๙๓)	(๑,๕๕๑)	๙.๔	๕๕๘	๙.๔	(๒)	(๐.๐๘)

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน ตุลาคม และกันยายน ๒๕๕๙ ลดลง ๙๙๓ ราย ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมิน

ลดลง ๑,๕๕๑ ราย คิดเป็น ๙.๔ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๕๕๘ ราย คิดเป็น ๙.๔ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๓๘ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

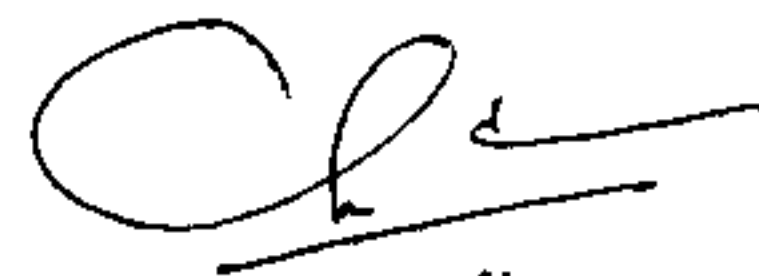
- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ให้บริการจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวเกิดความล่าช้า
- ๓.ผู้ใช้ไฟที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก ” เป็นกลุ่มของ ถูกงดจ่ายไฟ

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๕,๖๗๒ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

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



(น.ส.จารุวรรณ หุ่นแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ผผ.บค.,ผผ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักรพงษ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง