



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๔ ต.ค.๒๕๕๙

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถล.

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานผล

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับ

ความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๙/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๐/๐๙/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๔๔๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๑๗๑	๐	๑	๐	๒	๑๖	๑๕๒	๔.๗๔	๙๔
๑๘๑๔๖๖ ขอบ เชษฐพันธ์	๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๖๗	๐	๐
๔๔๔๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๓,๒๑๖	๖	๒	๗	๘๑	๒๖๓	๒,๘๕๗	๔.๖๕	๙๓
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๒๘๘	๑๑	๔	๑๗	๒๓๒	๖๓๖	๑,๓๘๘	๔.๖๔	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๕๒๓	๑	๑	๒	๑๗	๕๑	๑,๔๕๑	๔.๖๑	๙๒
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๑๙๑	๑	๐	๑	๙	๒๑	๑,๑๕๙	๔.๕๓	๙๐
๔๗๕๑๕๘ โมทนิย์ แก้วนิล	๔๗๖	๐	๑	๐	๐	๓๗๘	๙๗	๔.๙๙	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ถักขณา หงษ์ชาติ	๓๒๔	๐	๐	๐	๐	๒๗๒	๕๒	๕	๑๐๐
รวม	๙,๒๕๖	๑๙	๙	๒๗	๓๔๑	๑,๖๓๗	๗,๒๒๓	๔.๗๖	๙๕
รวมทั้งหมด	๙,๒๕๖	๑๙	๙	๒๗	๓๔๑	๑,๖๓๗	๗,๒๒๓	๔.๗๖	๙๕

ในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๔๕๕ ราย (ข้อมูลจาก

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถล. จำนวน ๙,๒๕๖ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๐๓๓ ราย คิดเป็น ๒๑.๙๖ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๗,๒๒๓ ราย คิดเป็น ๗๘.๐๔ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๘,๑๙๙ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินค่านีเตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๔๕๕ ราย และมีผู้ใช้บริการ Smil box จำนวน ๙,๒๕๖ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๑๙	๐.๒๑
๒.ไม่พอใจ	๙	๐.๑๐
๓.ปานกลาง	๒๗	๐.๒๙
๔.พอใจ	๓๔๑	๓.๖๘
๕.พอใจมาก	๑,๖๓๗	๑๗.๖๙
๖.ไม่ประเมิน	๗,๒๒๓	๗๘.๐๔
รวมทั้งสิ้น	๙,๒๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ” ไม่ประเมิน” จำนวน ๗,๒๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๔ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

- ผู้ใช้บริการ “ ไม่พอใจมาก” จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๑ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๑,๖๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๙ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน สิงหาคม ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ส.ค.๒๕๕๙	๙,๘๐๔	๖,๕๓๘	๖๖.๖๙	๓,๒๖๖	๓๓.๓๑	๙๓	๔.๗
ก.ย.๒๕๕๙	๙,๒๕๖	๗,๒๒๓	๗๘.๐๔	๒,๐๓๓	๒๑.๙๖	๙๕	๔.๗๖
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๕๔๘)	(๖๘๕)	๑๑.๓๕	(๑,๒๓๓)	๑๑.๓๕	๒.๐๐	๐.๐๖

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน กันยายน และเดือน สิงหาคม ๒๕๕๙ ลดลง ๕๔๘ ราย ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๖๘๕ รายคิดเป็น ๑๑.๓๕ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๑,๒๓๓ ราย คิดเป็น ๑๑.๓๕ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๑๙ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

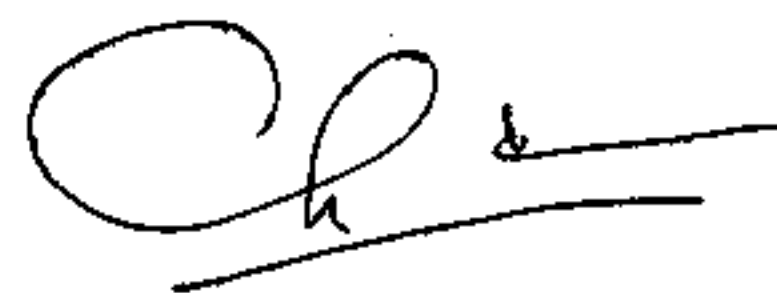
ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๗,๒๒๓ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จรรวณ หนูแป้น)

นกก.สบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,หผ.บค.,หผ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักรพงษ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถล.