



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

วันที่ ๖ ก.ย.๒๕๕๙

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานผล

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความ

พึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๘/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๑/๐๘/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถลาง									
๒๘๙๖๔๖ กรรณิศา แสงมณี	๒๑	๐	๐	๐	๐	๐	๒๑	๐	๐
๔๔๔๔๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๘๘๗	๖	๒	๙	๘๔	๒๒๙	๒,๕๕๗	๔.๖	๙๒
๔๔๕๓๔๒ อธิศักดิ์ บุญญาภิหาร	๖๕	๐	๐	๐	๐	๔๑	๒๔	๕	๑๐๐
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๗๐๔	๔๓	๑๒	๔๕	๔๙๐	๑,๕๐๓	๗๑๑	๔.๖	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๖๘๑	๓	๓	๒	๒๔	๗๗	๑,๕๗๒	๔.๕๕	๙๑
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๕๕๑	๐	๐	๓	๑๓	๔๐	๑,๕๓๕	๔.๖๖	๙๓
๔๗๕๑๕๘ โมทนี้อยู่ แก้วนิล	๓๔๘	๐	๐	๐	๐	๓๑๑	๓๗	๕	๑๐๐
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๕๐๗	๐	๐	๐	๐	๔๒๖	๘๑	๕	๑๐๐
รวม	๙,๘๐๔	๕๒	๑๗	๕๙	๖๑๑	๒,๕๒๗	๖,๕๓๕	๔.๗	๙๓
รวมทั้งหมด	๙,๘๐๔	๕๒	๑๗	๕๙	๖๑๑	๒,๕๒๗	๖,๕๓๕	๔.๗	๙๓

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๘,๖๕๒ ราย (ข้อมูลจาก

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๙,๘๐๔ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๓,๒๖๖ ราย คิดเป็น ๓๓.๓๑ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๖,๕๓๘ ราย คิดเป็น ๖๖.๖๙ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๘,๘๔๘ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินค่านีเตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๘,๖๕๒ ราย และมีผู้ใช้บริการ Smil box จำนวน ๘,๘๒๗ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๓ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๕๒	๐.๕๓
๒.ไม่พอใจ	๑๗	๐.๑๗
๓.ปานกลาง	๕๙	๐.๖๐
๔.พอใจ	๖๑๑	๖.๒๓
๕.พอใจมาก	๒,๕๒๗	๒๕.๗๘
๖.ไม่ประเมิน	๖,๕๓๘	๖๖.๖๙
รวมทั้งสิ้น	๙,๘๐๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ใช้บริการ “ ไม่ประเมิน ” จำนวน ๖,๕๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๙ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

➤ ผู้ใช้บริการ “ ไม่พอใจมาก ” จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๓ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ใช้บริการ “ พอใจมาก ” จำนวน ๒,๕๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๘ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ

กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ก.ค.๒๕๕๙	๘,๖๒๔	๕,๓๘๔	๖๒.๔๓	๓,๒๔๐	๓๗.๕๗	๙๓	๔.๖๙
ส.ค.๒๕๕๙	๙,๘๐๔	๖,๕๓๘	๖๖.๖๙	๓,๒๖๖	๓๓.๓๑	๙๓	๔.๗
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	๑,๑๘๐	๑,๑๕๔	๔.๒๖	๒๖	๔.๒๖	๐	๐.๐๑

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน สิงหาคม และเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพิ่มขึ้น ๑,๑๘๐ ราย

ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๑,๑๕๔ รายคิดเป็น ๔.๒๖ % มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๒๖ ราย คิดเป็น ๔.๒๖ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๕๒ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๖,๕๓๘ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จรรุวรรณ หनुแป้น)

นกง.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักระหงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง