การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกง.ผบป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๕ ส.ค.๒๕๕๙

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและ

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความ
พึงพอใจ
สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง
พนักงาน : ทั้งหมด
วันที่ ๐๑/๐๗/๒๐๑๖ ถึงวันที่
๓๑/๐๗/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถลาง									
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๑๕๐	๑	๑	๒	๑๕	๓๖	๙๕	๔.๕๓	๙๐
๑๘๑๔๖๖ ชอบ เชษฐพันธ์	๒๕๘	๐	๐	๐	๐	๐	๒๕๘	๐	๐
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๕๑๑	๘	๓	๑๗	๒๐๑	๔๕๖	๑,๘๒๖	๔.๖	๙๑
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๑,๙๙๒	๒๖	๑๑	๓๖	๔๑๖	๑,๑๕๙	๓๔๔	๔.๖๒	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๕๔๑	๒	๒	๕	๕๕	๑๓๗	๑,๓๔๐	๔.๖๑	๙๒
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คนึงการ	๑,๔๙๗	๐	๑	๐	๙	๗๕	๑,๔๑๒	๔.๘๖	๙๗
๔๗๕๑๕๘ โมทนีย์ แก้วนิล	๒๗๔	๐	๐	๐	๐	๒๑๔	๖๐	๕	๑๐๐
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๔๐๑	๐	๐	๐	๐	๓๕๒	๔๙	๕	๑๐๐
รวม	๘,๖๒๔	๓๗	๑๘	๖๐	๖๙๖	๒,๔๒๙	๕,๓๘๔	๔.๖๙	๙๓
รวมทั้งหมด	๘,๖๒๔	๓๗	๑๘	๖๐	๖๙๖	๒,๔๒๙	๕,๓๘๔	๔.๖๙	๙๓

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๖,๐๘๙ ราย (ข้อมูลจา

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์คิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๘,๖๒๔ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๓,๒๔๐ ราย คิดเป็น ๓๗.๕๗ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๕,๓๘๔ ราย คิดเป็น ๖๒.๔๓ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๗,๔๖๕ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๙๕๘ ราย และมีผู้ใช้บริการ Smil box จำนวน ๙,๙๘๓ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซนต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๗	๐.๔๓
๒.ไม่พอใจ	๑๘	๐.๒๑
๓.ปานกลาง	๖๐	๐.๗๐
๔.พอใจ	๖๙๒	๘.๐๒
๕.พอใจมาก	๒,๔๒๙	๒๘.๑๗
๖.ไม่ประเมิน	๕,๓๘๔	๖๒.๔๓
รวมทั้งสิ้น	๘,๖๒๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ" ไม่ประเมิน" จำนวน ๕,๓๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๓ เนื่องจาก

  ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

  ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

- ผู้ใช้บริการ " ไม่พอใจมาก" จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๓ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

  สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความถนัด

  สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

- ผู้ใช้บริการ "พอใจมาก" จำนวน ๒,๔๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๗ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน กรกฎาคม และเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการประเมิน	% รับบริการเปรียบเทียบจำนวนราย	% ผู้ใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ยผู้ใช้บริการ
มิ.ย.๒๕๕๙	๙,๙๙๓	๕,๗๒๑	๕๗.๒๕	๔,๒๗๒	๔๒.๗๕	๙๓	๔.๖๙
ก.ค.๒๕๕๙	๘,๖๒๔	๕,๓๘๔	๖๒.๔๓	๓,๒๔๐	๓๗.๕๗	๙๓	๔.๖๙
เปรียบเทียบเพิ่ม/(ลด)	(๑,๓๖๙)	(๓๓๗)	๕.๑๘	(๑,๐๓๒)	๕.๑๘	๐	๐

สรุป จำนวนผู้ใช้บริการเปรียบเทียบเดือน กรกฎาคม และเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙ ลดลง ๑,๓๖๙ ราย ผู้ใช้บริการที่ไม่ประเมินลดลง ๓๓๗ รายคิดเป็น ๕.๑๘ % มีผู้ใช้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๑,๐๓๒ ราย คิดเป็น ๕.๑๘ %

<u>ด้านคุณภาพบริการ</u>

ผู้ใช้บริการไม่พอใจมาก ๓๗ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน

๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวเกิดความล่าช้า

๓.ผู้ใช้ไฟที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก” เป็นกลุ่มของ ถูกงดจ่ายไฟ

ผู้ใช้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๕,๓๘๔ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

๑.ผู้ใช้ไฟชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว

๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางการไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถวตอน

<u>ข้อแก้ไข</u>

๑.จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ

๒.พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ Smile box

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.จารุวรรณ หนูแป้น)

นกง.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,หผ.บค.,หผ.บป.

เพื่อทราบ

(นางวันทนา จักระพงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง