



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๕ ก.ค.๒๕๕๙

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถล.

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถล. มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานผล

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความ

พึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถล.

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๖/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๐/๐๖/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถล.									
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๔๒๕	๒	๓	๕	๓๙	๗๕	๓๐๑	๔.๔๗	๘๙
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๒,๐๘๔	๙	๕	๙	๒๐๐	๓๕๘	๑,๕๐๓	๔.๕๔	๙๐
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๔๕๘	๒๕	๑๖	๔๒	๕๓๘	๑,๗๐๙	๑๒๘	๔.๖๗	๙๓
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๒,๑๔๘	๘	๑	๑๔	๙๗	๑๘๗	๑,๘๔๑	๔.๔๘	๘๙
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๙๖๐	๑	๓	๓	๓๑	๑๐๕	๑,๘๑๗	๔.๖๕	๙๓
๔๗๕๑๕๘ โหมนีย์ แก้วนิล	๕๖๓	๐	๐	๐	๗	๔๘๘	๖๘	๔.๙๙	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๓๕๕	๐	๐	๐	๕	๒๘๗	๖๓	๔.๙๘	๙๙
รวม	๙,๙๙๓	๔๕	๒๘	๗๓	๙๑๗	๓,๒๐๙	๕,๗๒๑	๔.๖๙	๙๓
รวมทั้งหมด	๙,๙๙๓	๔๕	๒๘	๗๓	๙๑๗	๓,๒๐๙	๕,๗๒๑	๔.๖๙	๙๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๙๕๘ ราย (ข้อมูลจา

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์คิว กฟอ.ถล. จำนวน ๙,๙๙๓ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๔,๒๗๒ ราย คิดเป็น ๔๒.๗๕ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๕,๗๒๑ ราย คิดเป็น ๕๗.๒๕ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๗,๙๖๕ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินค่านีเตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๙๕๘ ราย และมีผู้ใช้บริการ

Smil box จำนวน ๙,๙๙๓ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๔๕	๐.๔๕
๒.ไม่พอใจ	๒๘	๐.๒๘
๓.ปานกลาง	๗๓	๐.๗๓
๔.พอใจ	๙๑๗	๙.๑๘
๕.พอใจมาก	๓,๒๐๙	๓๒.๑๑
๖.ไม่ประเมิน	๕,๗๒๑	๕๗.๒๕
รวมทั้งสิ้น	๙,๙๙๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ใช้บริการ “ ไม่ประเมิน ” จำนวน ๕,๗๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๕ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

➤ ผู้ใช้บริการ “ ไม่พอใจมาก ” จำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ใช้บริการ “ พอใจมาก ” จำนวน ๓,๒๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ

กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน มิถุนายน และเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
พ.ค.๒๕๕๙	๗,๗๕๘	๔,๒๙๒	๕๕.๓๒	๓,๔๖๖	๔๔.๖๘	๙๒	๔.๖๔
มิ.ย.๒๕๕๙	๙,๙๙๓	๕,๗๒๑	๕๗.๒๕	๔,๒๗๒	๔๒.๗๕	๙๓	๔.๖๙
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	๒,๒๓๕	๑,๔๒๙	๑.๙๓	๘๐๖	๑.๙๓	๑	๐.๐๕

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน มิถุนายน และเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙ เพิ่มขึ้น ๒,๒๓๕ ราย

ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๑,๔๒๙ ราย คิดเป็น ๑.๙๓ มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๘๐๖ ราย คิดเป็น ๑.๙๓ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๔๕ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๕,๗๒๑ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(น.ส.จรรุวรรณ หनुแบน)

นกก.ฉบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป.

เพื่อทราบ

(นางวนทนา จกระพงค์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง