



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกข.ผบป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๖ มิ.ย.๒๕๕๙

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานผล

วิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับ

ความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๕/๒๐๑๖ ถึงวันที่

๓๑/๐๕/๒๐๑๖

ชื่อพนักงาน	จำนวน คิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟอ.ถลาง									
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูแป้น	๗๓๑	๐	๒	๔	๖๓	๑๐๔	๕๕๘	๔.๕๕	๙๑
๔๙๙๘๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๑,๐๓๒	๒	๔	๗	๗๖	๒๐๕	๗๓๘	๔.๖๓	๙๒
๙๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๒๖๓	๒๒	๑๐	๔๘	๕๑๕	๑,๓๕๔	๓๑๔	๔.๖๓	๙๒
๕๐๑๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๑,๘๓๒	๑๐	๘	๒๓	๑๗๔	๒๔๖	๑,๓๗๑	๔.๓๘	๘๗
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๑,๓๒๖	๑	๐	๒	๑๗	๘๙	๑,๒๑๗	๔.๗๗	๙๕
๔๙๕๑๕๘ โมทนีย์ แก้วนิล	๓๐๒	๑	๐	๐	๗	๒๔๗	๔๗	๔.๙๖	๙๙
๙๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๗๒	๐	๐	๑	๓	๒๒๑	๔๗	๔.๙๘	๙๙
รวม	๗,๗๕๘	๓๖	๒๔	๘๔	๘๕๕	๒,๔๖๖	๔,๒๙๒	๔.๖๔	๙๒
รวมทั้งหมด	๗,๗๕๘	๓๖	๒๔	๘๔	๘๕๕	๒,๔๖๖	๔,๒๙๒	๔.๖๔	๙๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๑๕๖ ราย (ข้อมูลจ

ระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๗,๗๕๘ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๓,๔๖๖ ราย คิดเป็น ๔๔.๖๘ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๔,๒๙๒ ราย คิดเป็น ๕๕.๓๒ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว ๙,๓๘๙ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ให้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๑๕๖ ราย และมีผู้ให้บริการ

Smil box จำนวน ๗,๗๕๘ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๓ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๖	๐.๔๖
๒.ไม่พอใจ	๒๔	๐.๓๑
๓.ปานกลาง	๘๕	๑.๑๐
๔.พอใจ	๘๕๕	๑๑.๐๒
๕.พอใจมาก	๒,๔๖๖	๓๑.๗๙
๖.ไม่ประเมิน	๔,๒๙๒	๕๕.๓๒
รวมทั้งสิ้น	๗,๗๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๔,๒๙๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๒ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ

➤ ผู้ให้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๖ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจมาก อยู่ ขวามือสุดซึ่งเป็นจุดที่ ผู้เข้ารับบริการมีความกดดัน

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

➤ ผู้ให้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๒,๔๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๙ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความกระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดี

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน พฤษภาคม และเดือนเมษายน ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
เม.ย.๒๕๕๙	๗,๘๐๔	๔,๙๙๑	๖๓.๙๕	๒,๘๓๑	๓๖.๒๘	๙๒	๔.๖๓
พ.ค.๒๕๕๙	๗,๗๕๘	๔,๒๙๒	๕๕.๓๒	๓,๔๖๖	๔๔.๖๘	๙๒	๔.๖๔
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๔๖)	(๖๙๙)	(๘.๖๓)	๖๓๕	๘.๔	๐	๐.๐๑

สรุป จำนวนผู้ให้บริการเปรียบเทียบเดือน พฤษภาคม และเดือนเมษายน ๒๕๕๙ ลดลงขึ้น ๔๖ ราย

ผู้ให้บริการที่ไม่ประเมิน ลดลง ๖๘๘ ราย คิดเป็น ๘.๖๓ มีผู้ให้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๖๓๕ ราย คิดเป็น ๘.๔

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการไม่พอใจมาก ๓๖ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ให้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๔,๒๙๒ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ข้อแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(น.ส.จารุวรรณ หनुแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.

เรียน

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป.

เพื่อทราบ



(นางวันทนา จักระพงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง