



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๖ มิ.ย. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและวิเคราะห์
ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๕/๒๐๑๗ ถึงวันที่

๓๑/๐๕/๒๐๑๗

ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ไม่พอใจ	ไม่	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ
๒๕๖๐	๒๕๖๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๑	๒๕๖๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๒	๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๓	๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๔	๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๕	๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๖	๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๗	๒๕๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๘	๒๕๖๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๖๙	๒๕๖๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๐	๒๕๗๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๑	๒๕๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๒	๒๕๗๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๓	๒๕๗๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๔	๒๕๗๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๕	๒๕๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๖	๒๕๗๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๗	๒๕๗๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๘	๒๕๗๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๗๙	๒๕๗๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๐	๒๕๘๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๑	๒๕๘๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๒	๒๕๘๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๓	๒๕๘๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๔	๒๕๘๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๕	๒๕๘๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๖	๒๕๘๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๗	๒๕๘๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๘	๒๕๘๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๘๙	๒๕๘๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๐	๒๕๙๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๑	๒๕๙๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๒	๒๕๙๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๓	๒๕๙๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๔	๒๕๙๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๕	๒๕๙๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๖	๒๕๙๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๗	๒๕๙๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๘	๒๕๙๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๕๙๙	๒๕๙๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒๖๐๐	๒๖๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๙,๙๗๖ ราย

(ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๘,๖๙๔ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๕,๒๗๗ ราย คิดเป็น ๖๐.๗๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๓,๔๑๗ ราย คิดเป็น ๓๙.๓๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถลาง ๙,๐๘๗ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๒,๑๙๕ ราย

รวม ๑๑,๒๘๒ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๙,๙๗๖ ราย และมี
 ผู้ใช้บริการSmil box จำนวน ๘,๖๙๔ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๓ รายการ ต่อคิว
 สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๓๗	๐.๔
๒.ไม่พอใจ	๒๗	๐.๓
๓.ปานกลาง	๕๖	๐.๖
๔.พอใจ	๙๓๔	๑๐.๗๐
๕.พอใจมาก	๔,๒๒๓	๔๘.๕๐
๖.ไม่ประเมิน	๓,๔๗๑	๓๙.๘๐
รวมทั้งสิ้น	๘,๗๑๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๓,๔๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐ เนื่องจาก
 - ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ
 - ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ ส่วนมากเป็นกลุ่มคนทำงานที่เร่งรีบใน
 การเข้าใช้บริการ และ ผู้ที่เข้ามาช่วยรับเงิน ขาดการประชาสัมพันธ์ ให้กดประเมินคิว
 - ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี
 - สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ผิด
 - สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ
 - ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๔,๒๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ
 กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดีโดยเฉพาะ ๙๐๐๕๒๕๔ บุคลากร วงศ์จันทร์
 - ทุกช่องบริการมีการพัฒนา ให้ผู้เข้ารับบริการร่วมประเมินการให้บริการ
- เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ และเดือน เมษายน ๒๕๖๐

เดือน	จำนวน ราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
พ.ค. ๒๕๖๐	๘,๗๑๑	๓,๔๗๑	๓๙.๘๐	๕,๒๔๐	๖๐.๖๐	๙๕	๔.๗๖
เม.ย. ๒๕๖๐	๗,๑๐๑	๓,๓๔๔	๔๗.๑๐	๓,๗๕๗	๕๒.๙๐	๙๔	๔.๗๔
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	๑,๖๑๐	๑๒๗	(๗.๓๐)	๑,๔๘๓	๗.๗๐	๑	๐.๐๒

สรุป จำนวนผู้ใช้บริการเปรียบเทียบเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ และ เมษายน ๒๕๖๐ เพิ่มขึ้น ๑,๖๑๐ ราย
ผู้ใช้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๑๒๗ รายคิดเป็น ๗.๓๐ % มีผู้ใช้บริการประเมิน Smile box เพิ่มขึ้น ๑,๕๒๐ ราย แต่
เมื่อเปรียบเทียบอัตราการรับบริการ ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์การประเมินเพิ่มขึ้นจากเดือน เมษายน คิดเป็น ๗.๗๐%

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ใช้บริการไม่พอใจมาก ๓๗ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเร่งรีบในการรับบริการไม่ทันสังเกตปุ่ม ประเมิน
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวเกิดความล่าช้า
- ๓.ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประเมิน ปุ่ม “ ไม่พอใจมาก ” เป็นกลุ่มของ ถูกงดจ่ายไฟ

ผู้ใช้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๕,๒๗๗ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางการไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถว

ตอน

ข้อแก้ไข

- ๑.จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ
- ๒.พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจ Smile box
- ๓.ปรับเปลี่ยนมุมของ Smil box ให้อยู่ด้านซ้ายมือ เพื่อความถนัด และ ขยาย ปุ่มความพึงพอใจให้ชัดเจน
- ๔.ในส่วนของผู้ใช้บริการที่ประเมิน ไม่พอใจมาก ทางเคาน์เตอร์รับชำระเงิน ได้จดหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนำไป

ปรับปรุงการใช้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

SCA/ว. ... ๙ ส.ค. ๒๕๖๐

ท.๖ ค.๔ บ.๗ ๑๙๑๔

เรียน

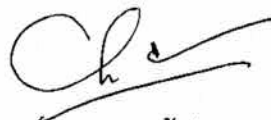
รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป. ผดก.

เพื่อทราบ ,



(นางวันทนา จักระพงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง



(น.ส.จารุวรรณ หุ่นแป้น)

นกก.ผบป.กฟอ.ถล.