



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกข.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๖ ก.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและวิเคราะห์
ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความ
พึงพอใจ

สาขา : K๑๑๑๑ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๖/๒๐๑๗ ถึงวันที่

๓๐/๐๖/๒๐๑๗

ชื่อหน่วยงาน	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ
๒๘๘๖๔๖ กรรณิศา แสงมณี	๑๓	๐	๐	๐	๓	๐	๑๒	๔	๘๐
๔๙๓๐๔๑ จารุวรรณ หนูเน้น	๕๑	๐	๐	๐	๐	๑	๕๐	๕	๑๐๐
๔๙๙๙๒๒ ณัฐสินี จิตเสรี	๗๐๕	๐	๐	๓	๙	๓๐	๖๖๓	๕๖๔	๔๒
๔๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๓๔๔	๓๘	๔	๓๓	๓๙๑	๑,๙๒๓	๑๙๒	๔๗๖	๙๕
๕๐๓๕๖๐ ปาณิสรา แสงเรือง	๓,๒๓๖	๓	๒	๖	๗๖	๔๓๒	๗๗๗	๔.๘	๙๕
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คมิงการ	๑,๔๑๗	๐	๐	๐	๐	๐	๑,๔๑๗	๐	๐
๕๐๓๓๙๗ พลัทธิพร โสภวัน	๓,๙๗๗	๒๐	๓๐	๒๐	๓๐๓	๙๔๔	๖๗๕	๕.๖๕	๙๓
๔๗๕๕๕๘ ไมทนีย์ แก้วนิล	๒๓๕	๑	๐	๐	๔	๓๙๒	๓๘	๔.๙๖	๙๔
๔๐๐๕๒๖๑ ลักขณา หงษ์ชาติ	๒๘๘	๐	๑	๐	๐	๒๕๕	๓๓	๔.๙๔	๙๙

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๗,๕๘๗ ราย
(ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๘,๒๖๗ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๔,๔๗๐ ราย คิดเป็น ๕๔.๑๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๓,๗๙๗ ราย คิดเป็น ๔๕.๙๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถลาง ๗,๒๒๔ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๒,๐๙๖ ราย

รวม ๘,๓๒๐ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๗,๕๘๗ ราย และมี
ผู้ใช้บริการ Smile box จำนวน ๘,๒๖๗ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๒ รายการ ต่อคิว

สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๔๒	๐.๕๐
๒.ไม่พอใจ	๒๒	๐.๓๐
๓.ปานกลาง	๔๒	๐.๕๐
๔.พอใจ	๗๘๔	๙.๕๐
๕.พอใจมาก	๓,๕๘๐	๔๓.๓๐
๖.ไม่ประเมิน	๓,๗๙๗	๔๕.๙๐
รวมทั้งสิ้น	๘,๒๖๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๓,๗๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐ เนื่องจาก

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ผู้สูงอายุ และชาวต่างชาติ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ

การเข้าใช้บริการ และ ผู้ที่เข้ามาช่วยรับเงิน ขาดการประชาสัมพันธ์ ให้กดประเมินคิว

- ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี

สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ผิด

สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ

- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๓,๕๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ

กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดีโดยเฉพาะช่องบริการที่ ๓

- ทุกช่องบริการมีการพัฒนา ให้ผู้เข้ารับบริการร่วมประเมินการให้บริการ

เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ และเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐

เดือน	จำนวน ราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
มิ.ย. ๒๕๖๐	๘,๒๖๗	๓,๗๙๗	๔๕.๙๐	๔,๔๗๐	๕๔.๑๐	๙๕	๔.๗๕
พ.ค. ๒๕๖๐	๘,๗๑๑	๓,๔๗๑	๓๙.๘๐	๕,๒๔๐	๖๐.๒๐	๙๕	๔.๗๖
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๔๔๔)	๓๒๖	๖.๑๐	(๘๐๗)	(๖.๕๐)	๐	(๐.๐๑)

สรุป จำนวนผู้ใช้บริการเปรียบเทียบเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ และเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ ลดลง ๔๔๔ ราย
ผู้ใช้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๓๒๖ รายคิดเป็น ๖.๑๐ % มีผู้ใช้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๘๐๗ ราย
ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์การประเมินลดลงจากเดือน พฤษภาคม คิดเป็น ๖.๕๐ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ใช้บริการไม่พอใจมาก ๔๒ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ใช้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๓,๗๔๗ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระมากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
๒. ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางการไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถว

ตอน

ข้อแก้ไข

๑. จัดตารางเวรจิตอาสา เพื่อคัดกรองลูกค้าก่อนเข้ารับบริการ
๒. พนักงานผู้ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ได้รับบริการประเมินความพึงพอใจ Smile box
๓. ปรับเปลี่ยนมุมของ Smil box ให้อยู่ด้านซ้ายมือ เพื่อความถนัด และ ขยาย ปุ่มความพึงพอใจให้ชัดเจน
๔. ในส่วนของ ผู้ใช้บริการที่ประเมิน ไม่พอใจมาก ทางเคาน์เตอร์รับชำระเงิน ได้จดหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนำไป

ปรับปรุงการใช้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว..... 9 ต.ค. 2560

ก.บ. ๑๑.๐๐๑-๖๗๖๕
เรียน

(น.ส.จรรวรณ์ หนูแป้น)

นกก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป., พด.๑

เพื่อทราบ

21

(นางวันทนา จักรพงษ์)

รจก(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง