



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกส.ผบป.กฟอ.ถล.

ถึง ผจก.กฟอ.ถล.

เลขที่ ต.๒ ถล.(บป)

วันที่ ๙ ส.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ Smile box ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ถลาง

เนื่องจากระบบสมาร์ทคิว ของ กฟอ.ถลาง มีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอรายงานและวิเคราะห์
ความพึงพอใจการให้บริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : K๓๓๓๓ กฟอ.ถลาง

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ ๐๑/๐๗/๒๐๑๗ ถึงวันที่

๓๑/๐๗/๒๐๑๗

ชื่อหน่วยงาน	จำนวนผู้ให้คะแนน	ไม่พอใจ 0-1	ไม่พอใจ 2-3	พอใจ 4-5	พอใจ 6-7	พอใจ 8-9	พอใจ 10	รวม	ค่าเฉลี่ย
๔๔๓๐๔๓ จารุวรรณ หนูแป้น	๓๐	๐	๐	๓	๐	๐	๒๗	๓	๖๐
๔๔๔๔๒๓ ณัฐสินี จิตเสรี	๓,๘๔๓	๐	๐	๒	๓๓	๒๓	๓,๘๐๗	๔,๕๓	๔๐
๔๐๐๕๒๕๔ บุศรากร วงศ์จันทร์	๒,๐๑๖	๑๐	๔	๔	๒๒๓	๓,๔๔๗	๒๗๓	๔,๘๓	๔๖
๕๐๓๕๖๐ ปาณิสรา แสนเรือง	๓,๓๓๗	๒	๐	๓	๔๒	๓๔๖	๔๔๔	๔,๗๓	๔๔
๔๕๗๒๒๓ พนิดา คณิงการ	๘๔๗	๐	๐	๐	๐	๐	๘๔๗	๐	๐
๕๐๓๓๔๗ พลัทธิพร โสภวัน	๓,๔๖๓	๔	๒	๑๑	๓๗๔	๕๒๐	๗๕๒	๔,๖๖	๔๓
๔๗๕๓๕๘ โมทิพย์ แก้วนิล	๓๗๕	๓	๐	๐	๒	๓๔๖	๒๖	๔,๔๖	๔๔
๔๐๐๕๖๖๓ ลักขณา หงษ์ชาติ	๓๒๗	๐	๐	๐	๐	๓๐๔	๓๘	๕	๑๐๐

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ มีผู้ใช้ไฟฟ้าเข้ารับบริการ ที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้าจำนวน ๑๘,๐๙๓ ราย
(ข้อมูลจากระบบงาน BPM รายงานการรับชำระเงิน ข้อ ๒.๘) มีผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว กฟอ.ถลาง จำนวน ๗,๖๓๘ ราย

มีการประเมินความพึงพอใจ ๒,๙๕๒ ราย คิดเป็น ๓๘.๖๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่ประเมินความพึงพอใจ ๔,๖๘๖ ราย คิดเป็น ๖๑.๔๐ % ของผู้ใช้บริการ สมาร์ทคิว

ไม่รับบัตรคิว กฟอ.ถลาง ๘,๓๙๓ ราย

กฟย.เกาะยาว(ไม่มีสมาร์ทคิว) ๒,๐๖๒ ราย

รวม ๑๐,๔๕๕ ราย

จากข้อมูลในส่วนที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการชำระเงินเคาน์เตอร์การไฟฟ้า จำนวน ๑๘,๐๙๓ ราย และมี
 ผู้ใช้บริการ Smile box จำนวน ๗,๖๓๘ ราย เฉลี่ยผู้เข้ารับบริการ ๓ รายการ ต่อคิว
 สรุปการให้บริการ การประเมินลำดับความพึงพอใจของสมาร์ทคิว (smile box) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคิว	เปอร์เซ็นต์
๑.ไม่พอใจมาก	๒๒	๐.๓๐
๒.ไม่พอใจ	๖	๐.๑๐
๓.ปานกลาง	๒๖	๐.๓๐
๔.พอใจ	๔๕๙	๖.๐๐
๕.พอใจมาก	๒,๔๓๙	๓๑.๙๐
๖.ไม่ประเมิน	๔,๖๘๖	๖๑.๔๐
รวมทั้งสิ้น	๗,๖๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางสรุป

- ผู้ใช้บริการ “ไม่ประเมิน” จำนวน ๔,๖๘๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐ เนื่องจาก
 ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการ เร่งรีบในการเข้ารับบริการ
 ผู้เข้ารับบริการส่วนที่ ๒ ผู้สูงอายุ และชาวต่างชาติ ไม่คุ้นเคยกับการกดประเมินความพึงพอใจ
 การเข้าใช้บริการ และ ผู้ที่เข้ามาช่วยรับเงิน ขาดการประชาสัมพันธ์ ให้กดประเมินคิว
- ผู้ใช้บริการ “ไม่พอใจมาก” จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ สาเหตุแบ่งเป็น ๒ กรณี
 สาเหตุที่ ๑ ปุ่มกดประเมินความพึงพอใจ ผิด
 สาเหตุที่ ๒ ผู้ใช้ไฟในกลุ่มถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เข้ารับบริการ
- ผู้ใช้บริการ “พอใจมาก” จำนวน ๒,๔๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ ซึ่งพนักงานที่ได้รับการประเมินมีความ
 กระตือรือร้นและสามารถประชาสัมพันธ์การใช้ สมาร์ทคิวเป็นอย่างดีโดยเฉพาะช่องบริการที่ ๓
- ทุกช่องบริการมีการพัฒนา ให้ผู้เข้ารับบริการร่วมประเมินการให้บริการ
 เปรียบเทียบผลการให้บริการ Smil Box ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ และเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

เดือน	จำนวน ราย	ไม่ประเมิน	%ไม่ประเมิน	ใช้บริการ ประเมิน	% รับบริการ เปรียบเทียบ จำนวนราย	% ผู้ใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ผู้ให้บริการ
ก.ค. ๒๕๖๐	๗,๖๓๘	๔,๖๘๖	๖๑.๔๐	๒,๔๕๒	๓๘.๖๐	๙๕	๔.๗๙
มิ.ย. ๒๕๖๐	๘,๒๖๗	๓,๗๙๗	๔๕.๙๐	๔,๔๗๐	๕๔.๑๐	๙๕	๔.๗๕
เปรียบเทียบ เพิ่ม/(ลด)	(๖๒๙)	๘๘๙	๑๕.๕๐	(๑,๕๑๘)	(๑๕.๕๐)	-	๐.๐๔

สรุป จำนวนผู้ใช้บริการเปรียบเทียบเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ และเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ ลดลง ๖๒๙ ราย
ผู้ใช้บริการที่ไม่ประเมินเพิ่มขึ้น ๘๘๙ รายคิดเป็น ๑๕.๕๐ % มีผู้ใช้บริการประเมิน Smile box ลดลง ๑,๕๑๘ ราย
ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์การประเมินลดลงจากเดือน มิถุนายน คิดเป็น ๑๕.๕๐ %

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้ใช้บริการไม่พอใจมาก ๒๒ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

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

ผู้ใช้บริการ ไม่ประเมิน จำนวน ๔,๖๘๖ ราย สรุปสาเหตุดังนี้

- ๑.ผู้ใช้ไฟฟ้ามากกว่า ๑ บิล การกดประเมินจึงมีเพียงครั้งเดียว
- ๒.ในช่วงต้นเดือนมีผู้ใช้ไฟจำนวนมาก การใช้สมาร์ทคิวในบางวันเกิดความล่าช้า ทางกรไฟฟ้าจึงใช้วิธีแบบแถว

ตอน

ข้อแก้ไข

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

ปรับปรุงการใช้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว..... 9 ส.ค. 2560
ก ก. 6 จล.ค.บ. ๖๗๖
เรียน


(น.ส.จาร์วรรณ หนูแป้น)
นกก.ผบ.ป.กฟอ.ถล.

รจก(ท),รจก(บ) ,ทผ.บค.,ทผ.บป. , พดต.

เพื่อทราบ ,


(นางวันทนา จักระพงศ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ถลาง