



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฝวบ.น.๓

ถึง ฝวบ.น.๓

เลขที่ น.๓ กบล.(ลส.) -

วันที่

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๐

เรียน อฝวบ.น.๓ ผ่าน รฝวบ.น.๓

ตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ ปี ๒๕๖๐ ข้อ ๓.๗ สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานไว้ดังนี้ระดับ ๑ = ๔๐% ระดับ ๒ = ๔๕% ระดับ ๓ = ๕๐% ระดับ ๔ = ๕๕% ระดับ ๕ = ๖๐%

กบล.ฝวบ.น.๓ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑

ทั้งนี้สรุปว่า มี กฟฟ. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ ๕ อยู่ ๔ แห่ง ได้แก่

๑. กฟจ.ลพบุรี และ กฟจ.ชัยนาท ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ ๑
๒. กฟจ.เพชรบูรณ์ อยู่เกณฑ์ระดับ ๓-๔
๓. กฟจ.เพชรบูรณ์ (Big C) อยู่เกณฑ์ระดับ ๒-๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายวิเชียร คำวงศ์)

อก.บค.น.๓

เรียน อช.น.๓

เพื่อโปรดทราบ

(นายสุพจน์ มูลจวง)

รฝวบ.น.๓ ปฏิบัติงานแทน อฝวบ.น.๓

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๐

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

กองบริการลูกค้า (กฟน.๓)

โทรศัพท์ (ดาวเทียม) (๐๓)๑๐๒๑๔ โทรสาร(ดาวเทียม) (๐๓)๑๐๒๐๘

ที่ น.๓ กบล.(ลส.)- ๑๐๐๓

เรียน กฟฟ.๑-๓, กฟส.ทวง.,คบจ.

เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายศิริชัย เงินอก)

รฝวบ.น.๓ รักษาการแทน อช.น.๓

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๐

กฟล.	จำนวนคิว			จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
	ทั้งหมด	ไม่เกิดประเมิน	กตประเมินผล	ร้อยละ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		
กฟล.ลพบุรี	29,183	23,203	5,980	20.49%	13	8	13	1,794	4,152	4.68	
กฟล.ลพบุรี (Big C 2)	16,228	2,760	13,468	82.99%	0	0	0	54	13,414	5	
กฟล.ท่าม่วง	5,235	1,026	4,209	80.40%	1	1	0	5	4,202	5	
กฟล.นครสวรรค์	27,552	5,119	22,433	81.42%	19	6	25	6,131	16,252	4.72	
กฟล.นครสวรรค์ (แฟรี่แลนด์)	20,065	2,398	17,667	88.05%	4	0	2	201	17,460	4.99	
กฟล.อุทัยธานี	3,918	741	3,177	81.09%	1	0	4	1,746	1,426	4.45	
กฟล.ชัยนาท	9,245	5,588	3,657	39.56%	47	28	72	794	2,716	4.67	
กฟล.สิงห์บุรี	4,201	920	3,281	78.10%	14	6	15	195	3,051	4.91	
กฟล.สิงห์บุรี (ไชยแสง)	17,549	882	16,667	94.97%	0	0	0	9	16,658	5	
กฟล.ค่ายบางระจัน	11,067	1,987	9,080	82.05%	0	0	0	2,036	7,044	4.78	
กฟล.เพชรบูรณ์	33,766	15,592	18,174	53.82%	37	18	109	682	17,328	4.94	
กฟล.เพชรบูรณ์ (Big C)	10,150	5,359	4,791	47.20%	8	2	5	65	4,711	4.98	
กฟล.หนองไผ่	22,449	1,467	20,982	93.47%	46	12	42	539	20,343	4.96	
กฟล.โคกสำโรง	13,021	1,659	11,362	87.26%	18	10	54	1,874	9,406	4.82	
กฟล.หล่มสัก	14,385	2,871	11,514	80.04%	62	42	172	6,329	4,909	4.39	
กฟล.ตาคลี	20,642	5,935	14,707	71.25%	34	13	37	583	14,040	4.94	
กฟล.ลาดยาว	13,375	1,312	12,063	90.19%	65	37	113	3,343	8,505	4.67	
กฟล.พัฒนานิคม	8,284	354	7,930	95.73%	0	2	4	186	7,738	4.97	
กฟล.ชัยบาดาล	18,208	2,808	15,400	84.58%	70	51	369	2,250	12,660	4.78	
รวม กฟน.3	298,523	81,981	216,542	72.54%	439	236	1,036	28,816	186,015	4.85	

หมายเหตุ : ตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3 ข้อ 3.7 สัดส่วนการกตประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เพื่อบันทึกจำนวนคิวทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้
ระดับ 1 = 40% ระดับ 2 = 45% ระดับ 3 = 50% ระดับ 4 = 55% ระดับ 5 = 60%