



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ฝวบ.น.๓

ถึง ฝวบ.น.๓

เลขที่ น.๓ กบส.(ลส.) -

วันที่

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

เรียน อฝ.วบ.น.๓ ผ่าน รฝ.วบ.น.๓

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

กบส.ฝวบ.น.๓ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดตาม

เอกสารแนบ 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)

อว.บส.น.๓

ที่ น.๓ กบส.(ลส.)- ๑๐๐๓

เรียน กฟฟ.๑-๓, กฟส.ทอง.,คบจ.

เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

เรียน อช.น.๓

เพื่อโปรดทราบ

(นายสุพจน์ มูลจวง)

รฝ.วบ.น.๓ ปฏิบัติงานแทน อฝ.วบ.น.๓

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

กองบริการลูกค้า (กฟน.๓)

โทรศัพท์ (ดาวเทียม) (๐๓)๐๐๒๑๔ โทรสาร(ดาวเทียม) (๐๓)๐๐๒๐๘

(นายศิริชัย เงินอก)

รฝ.วบ.น.๓ รักษาการแทน อช.น.๓

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟน.3

ประจำไตรมาส 1 ปี 2560

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

ระดับ 1 = 40% ระดับ 2 = 45% ระดับ 3 = 50% ระดับ 4 = 55% ระดับ 5 = 60%

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : C0411 กฟจ.ชัยนาท

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/03/2017 ถึงวันที่ 31/03/2017

ชื่อพนักงาน	จำนวนตัว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟจ.ชัยนาท									
280668 กิตติ์วี กาญจนะพิมพ์กุล	406	1	0	0	5	30	370	4.75	95
286371 ขจร วัฒนพิมล	12	0	0	0	2	5	5	4.71	94
9005972 จิระศักดิ์ ลอดโต	27	0	0	0	1	20	6	4.95	99
505238 ขลิตา กลิ่นสำรงค์	106	0	0	0	17	52	37	4.75	95
9008019 ณัฐสุดา คงเกาะ	744	7	4	6	123	385	219	4.67	93
433229 ดรรชนี ปะมาละ	136	0	0	0	0	0	136	0	0
9005984 ปิยนุช เขตน้อย	497	5	4	4	71	238	175	4.66	93
270299 พิมรดา บริบาล	363	0	0	4	28	82	249	4.68	93
9008018 วารุณี ปันมูล	180	0	0	0	0	1	179	5	100
330633 สาราญ เจริญวงศ์มิตร	148	0	0	0	8	69	71	4.9	97
196704 สิทธิชัย บัวบุตร	173	0	0	0	1	135	37	4.99	99
323482 สุคนธิ์ โปแก้ว	21	0	0	1	0	2	18	4.33	86
9005977 สุชาติพย์ อยู่เย็น	47	0	0	0	0	37	10	5	100
รวม	2,860	13	8	15	256	1,056	1,512	4.73	94
รวมทั้งหมด	2,860	13	8	15	256	1,056	1,512	4.73	94

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : C0411 กฟจ.ชัยนาท

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/02/2017 ถึงวันที่ 28/02/2017

ชื่อพนักงาน	จำนวนตัว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
กฟจ.ชัยนาท									
280668 กิตติ์วี กาญจนะพิมพ์กุล	245	0	0	0	17	70	158	4.8	96
9005972 จิระศักดิ์ ลอดโต	16	0	0	0	0	15	1	5	100
159443 ชาญ จันกรด	23	0	0	0	0	0	23	0	0
9008019 ณัฐสุดา คงเกาะ	796	6	3	25	139	440	183	4.64	92
433229 ดรรชนี ปะมาละ	283	0	1	0	5	12	265	4.56	91
497700 ธนัตติญา ทิพทวีทรัพย์	2	0	0	0	0	0	2	0	0
9005984 ปิยนุช เขตน้อย	613	3	2	6	42	155	405	4.65	93
270299 พิมรดา บริบาล	489	2	1	4	48	114	320	4.6	92
330633 สำราญ เจริญวงศ์มิตร	349	2	1	1	14	118	213	4.8	96
196704 สิทธิชัย บัวบุตร	83	0	0	0	0	72	11	5	100
323482 สุคนธิ์ โปแก้ว	348	0	2	3	29	67	247	4.59	91
รวม	3,247	13	10	39	294	1,063	1,828	4.68	93
รวมทั้งหมด	3,247	13	10	39	294	1,063	1,828	4.68	93

รายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

สาขา : C0411 กฟจ.ชัยนาท

พนักงาน : ทั้งหมด

วันที่ 01/01/2017 ถึงวันที่ 31/01/2017

ชื่อพนักงาน	จำนวน ตัว	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	ไม่ ประเมิน	คะแนน เฉลี่ย	เปอร์เซ นต์
กฟจ.ชัยนาท									
280668 กิตติ์วี กาญจนะพิมพ์กุล	49	0	0	1	6	11	31	4.56	91
159443 ขาญ จันกรด	59	0	0	0	4	12	43	4.75	95
9008019 ณัฐสุดา คงเกาะ	1,200	13	6	11	144	327	699	4.53	90
433229 วรรณิ ปะมาละ	48	0	0	1	7	9	31	4.47	89
9005984 ปิยนุช เชื้อน้อย	867	5	3	4	70	154	631	4.55	90
270299 พินรดา บริบาล	879	3	1	1	13	52	809	4.57	91
196704 สิทธิชัย บัวบุตร	1	0	0	0	0	0	1	0	0
รวม	3,103	21	10	18	244	565	2,245	4.54	90
รวมทั้งหมด	3,103	21	10	18	244	565	2,245	4.54	90