



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.3 ถึง ผวธ.(ภ4)
เลขที่ ต.3-กบล.(ลส.)- ๕๕๕/๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ไตรมาส 1 (ม.ค. – มี.ค. 2560)
เรียน อผ.วธ.(ภ4)

ตามหนังสือเลขที่ ผสส.120/2558 ลว. 25 ก.พ. 2558 ให้สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ทุก ๆ ไตรมาส นั้น

กฟต.3 ขอสรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่ 1/2560 ตามรายละเอียดแนบ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการ และประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของ กฟต.3

จำนวนคิวให้บริการ ทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	จำนวนผู้ไม่ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็น (%)
355,552	185,868	169,684	52.28

2. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจมากกว่า 40 % ขึ้นไปเทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus)	91.58	10	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	62.18
2	กฟจ.จันทบุรี (PEA Shop Lotus)	87.06	11	กฟจ.ปัตตานี	61.50
3	กฟจ.พัทลุง (PEA Shop)	77.59	12	กฟจ.ยะลา	56.54
4	กฟอ.ระนอง	77.32	13	กฟอ.สายบุรี	56.49
5	กฟจ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	76.50	14	กฟอ.จันทบุรี	50.97
6	กฟจ.นราธิวาส	74.21	15	กฟจ.สตูล	48.57
7	กฟจ.ยะลา (PEA Shop)	71.06	16	กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C)	45.34
8	กฟอ.สะเดา (PEA Shop Lotus)	67.38	17	กฟจ.พัทลุง	41.98
9	กฟอ.เบตง	62.64	18	กฟอ.สะเดา	41.72

3. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 40 % เทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟอ.หาดใหญ่	3.02	3	กฟจ.สงขลา	36.32
2	กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	20.87	4	กฟอ.หาดใหญ่ (2)	39.74

4. สรุปความพึงพอใจของ กฟต.3

- ความพึงพอใจเฉลี่ย = 4.97 คิดเป็น 94 % อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

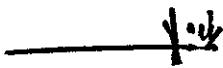
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) ไพบูลย์ ว่องวิริยะยุทธ์
(นายไพบูลย์ ว่องวิริยะยุทธ์)

อช.ต.๓
๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

ที่ ต.3-กบล.(ลส.)- ๕๕๕ / ๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น 1,2,3

เพื่อทราบ และแจ้งพนักงาน ณ จุดให้บริการ
เชิญชวนให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ ประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็น
ข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการของ กฟภ. ต่อไป



(นายไพบูลย์ ว่องวิริยะยุทธ์)

อช.ต.๓

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

รายงานสรุปผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น ๓ จุดให้บริการ กฟฟ. ชั้น 1-3 และจุดบริการ PEA Shop

ข้อมูลโครงการ 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2560)

ลำดับ ที่	กฟฟ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนคิว	ประเมินผลความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก				
1	กฟฟ.ยะลา	16,427	7,139	9,288	56.54	200	122	289	2,429	6,248	4.55	91	มากที่สุด	
	กฟฟ.ยะลา (PEA Shop)	17,219	4,191	12,236	71.06	263	196	490	3,751	7,536	4.48	89	มากที่สุด	
2	กฟฟ.นราธิวาส	13,166	3,395	9,771	74.21	10	5	16	1,231	8,509	4.87	97	มากที่สุด	
3	กฟฟ.ปัตตานี	23,916	9,207	14,709	61.50	264	151	420	4,024	9,850	4.57	91	มากที่สุด	
4	กฟฟ.สงขลา	15,590	9,927	5,663	36.32	69	45	168	1,355	4,026	4.63	92	มากที่สุด	
	กฟฟ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	32,133	7,551	24,582	76.50	189	58	359	4,186	19,790	4.76	95	มากที่สุด	
5	กฟฟ.สตูล	16,461	8,466	7,995	48.57	16	5	20	168	7,786	4.96	99	มากที่สุด	
	กฟฟ.สตูล (PEA Shop Big C)	2,241	1,225	1,016	45.34	0	0	0	340	676	4.67	93	มากที่สุด	
	กฟฟ.สตูล (PEA Shop Lotus ความดัน)	13,021	1,096	11,925	91.58	4	1	2	46	11,872	4.99	99	มากที่สุด	
6	กฟฟ.พัทลุง	32,109	18,630	13,479	41.98	153	82	164	3,986	9,094	4.62	92	มากที่สุด	
	กฟฟ.พัทลุง (PEA Shop โต๊ะเขียนพัทลุง)	116	26	90	77.59	1	0	0	21	68	4.72	94	มากที่สุด	
7	กฟฟ.หาดใหญ่	34,364	33,326	1,038	3.02	35	8	23	153	819	4.65	93	มากที่สุด	
	กฟฟ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	22,385	17,714	4,671	20.87	56	16	53	548	3,998	4.8	96	มากที่สุด	
	กฟฟ.หาดใหญ่ (2)	32,266	19,444	12,822	39.74	80	83	179	1,727	10,753	4.79	95	มากที่สุด	
8	กฟฟ.สุโขทัย	16,461	6,226	10,235	62.18	104	54	153	3,868	6,056	4.54	90	มากที่สุด	
9	กฟฟ.แม่ฮ่องสอน	14,865	5,553	9,312	62.64	89	59	184	1,884	7,096	4.7	94	มากที่สุด	
10	กฟฟ.สายบุรี	4,987	2,170	2,817	56.49	30	23	40	512	2,212	4.72	94	มากที่สุด	
11	กฟฟ.ระโนด	12,233	2,774	9,459	77.32	14	0	11	218	9,216	4.97	99	มากที่สุด	

รายงานสรุปผลระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ กฟฟ.ชั้น 1-3 และจุดบริการ PEA Shop

ข้อมูลไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2560)

ลำดับ ที่	กฟฟ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนคิว	ประเมินความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ	
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ				พอใจมาก
12	กฟอ.สะพาน	4,892	2,851	2,041	41.72	17	15	40	630	1,339	4.6	91	มากที่สุด
	กฟอ.สะพาน (PEA Shop Lotus)	4,938	1,611	3,327	67.38	0	0	2	834	2,491	4.75	94	มากที่สุด
13	กฟจ.จະนะ	10,610	5,202	5,408	50.97	39	26	81	790	4,472	4.78	95	มากที่สุด
	กฟจ.จະนะ (PEA Shop Lotus)	15,152	1,960	13,192	87.06	28	11	36	719	12,398	4.93	98	มากที่สุด
	รวมทั้งสิ้น	355,552	169,684	185,868	52.28	1,661	960	2,730	33,420	146,305	4.97	94	มากที่สุด

สรุปผลคำนิยามและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการและประเมินความพึงพอใจ

1.1 จำนวนที่ใช้บริการ = 355,552 คิว

1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 185,868 คิว คิดเป็น 52.28 %

1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 169,684 คิว คิดเป็น 47.72 %

2. กำหนดเป้าหมายให้ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 40 % ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบคิว ซึ่งจากข้อมูลมี กฟฟ.ที่แนะนำให้ลูกค้าตอบประเมินความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 40 % ประกอบด้วย กฟอ.สะพาน , กฟจ.จະนะ (PEA Shop), นราธิวาส , กฟจ.ปัตตานี , กฟจ.สงขลา (PEA Shop Lotus) , กฟจ.สตูล , กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C) , กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus) , กฟจ.พัทลุง , กฟจ.พัทลุง (PEA Shop โลตัสเซียม) , กฟอ.สุโขทัย-ธก , กฟอ.บึง , กฟอ.ระบิต , กฟอ.สะพาน , กฟอ.สะพาน (PEA Shop Lotus) , กฟอ.จະนะ , กฟอ.จະนะ (PEA Shop Lotus)

3. สรุปภาพรวม กฟต.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับ 4.97 หรือ 94 % (จัดกลุ่มความพึงพอใจ กลุ่มไม่พอใจมาก + ไม่พอใจ = 1.41 % , กลุ่มปานกลาง = 1.46 % , กลุ่มพอใจ + พอใจมาก = 96.69 %)

4. ผลจากข้อมูลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะนำผลไปใช้เป็นข้อมูล

4.1 สรุปรายงานตามกฎวิธีดำเนินการดำเนินงานระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

4.2 ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (KP) ของ ผ.จก.ชั้น 2,3 ข้อที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กฟผ. ข้อย่อยที่ 11.3 สรรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
1	กฟจ.ยะลา									
	502149 ทาริกา ภาโสภาส	190	0	1	0	1	187	1	4.98	99
	9006420 นัจญ์วา มะสาณะ	11	1	0	0	1	1	8	3.33	66
	9006425 นางสาวพรพรรณ บุญยอด	5,704	70	45	96	819	1,927	2,747	4.52	90
	9006484 นิรดา นากาบุวงษ์	21	0	0	0	0	5	16	5.00	100
	9006411 ไพศาล มณีพรหม	393	2	4	7	77	143	160	4.52	90
	282416 สุภาณี บัวอ่อน	5,154	87	43	133	1,089	3,094	708	4.59	91
	498609 อาดิลา อาแวบือซา	4,954	40	29	53	442	891	3,499	4.45	89
	รวม	16,427	200	122	289	2,429	6,248	7,139	4.55	91
2	PEA SHOP ยะลา									
	422676 กฤษฎา จิระโร	29	1	0	1	8	3	16	4	78
	497317 น.ส. ปารยปิยรัตน์ พรหมยอด	489	8	0	5	93	292	91	5	93
	9006420 นัจญ์วา มะสาณะ	619	11	1	18	151	306	132	5	90
	502149 นางสาวทาริกา ภาโสภาส	25	0	0	0	0	23	2	5	100
	436489 นางสาวพุทธชาต นวลสกุล	652	8	3	13	157	347	124	5	91
	490687 นางอาชาติ เลาะมิ่ง	7,820	80	49	204	1,625	3,353	2,509	5	90
	9006425 พรพรรณ บุญยอด	7,578	124	76	188	2,012	3,866	1,312	5	90
	123456 วรกร จันทาทิพย์	4	0	0	0	0	0	4	0	0
	405551 อูมา ใจห้าว	3	0	0	0	0	2	1	5	100
	รวม	17,219	232	129	429	4,046	8,192	4,191	5	90
3	กฟจ.นราธิวาส									
	422676 กฤษฎา จิระโร	1	0	0	0	0	0	1	0.00	0
	188426 จิตรา แซ่ตั้ง	1,273	1	0	0	283	624	365	4.68	93
	213750 ชุตินา วงศ์คำอินทร์	3,600	2	1	2	32	2,073	1,490	4.98	99
	9006402 ปานรวี ตั้งโชโต	2,124	2	0	2	109	1,575	436	4.93	98
	487016 พรพงษ์ จินา	82	0	0	1	5	48	28	4.87	97
	9006399 สุชาดา จันจิตจิงใจ	5,687	3	4	11	714	4,143	812	4.84	96
	9006401 อธิคม หะยีเย็ง	399	2	0	0	88	46	263	4.29	85
	รวม	13,166	10	5	16	1,231	8,509	3,395	4.87	97
4	กฟจ.ปัตตานี									
	9006590 นางกิตติวรรณ จันทศรี	6,950	79	40	121	1,234	2,550	2,926	4.52	90
	496310 นางภนิดา คณานุรักษ์	263	1	1	1	49	92	119	4.6	91
	9006670 นางสาวกนกกาญจน์ ยศแสน	211	0	0	0	2	73	136	4.97	99
	502875 นางสาวกนกวรรณ จากถิ่น	190	1	0	2	53	99	35	4.61	92
	497778 นางสาวจันทิมา นูนน้อย	501	4	2	5	117	192	181	4.53	90
	9006588 นางสาวเจ๊ะอาฮะซัล อาลีฮัสเฮาะ	8,138	75	49	171	1,607	3,482	2,754	4.55	91
	9006581 นางสาววรีนา ขาเดร์	102	1	0	2	4	92	3	4.88	97
	496296 นางสาวณภัทริศา ภูริวิทย์	119	1	0	2	25	61	30	4.63	92
	9006671 นางสาวณัฐยา มาตรา	6,317	98	55	109	866	3,044	2,145	4.61	92
	500718 นางสาวณิศา ยี่เต็ง	491	0	1	2	16	26	446	4.49	89
	501872 นางสาวนริศรา พชรวรรณ	370	4	3	4	37	103	219	4.54	90

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
	501196 นางสาวภาวรี ทับทิมทอง	73	0	0	0	3	2	68	4.4	88
	496304 นางสาวสุรัช ศรีแดง	20	0	0	1	1	7	11	4.67	93
	426264 นายเจ๊ะอุติน อาลี	171	0	0	0	10	27	134	4.73	94
	รวม	23,916	264	151	420	4,024	9,850	9,207	4.57	91
5	กฟจ.สงขลา									
	270647 เอลิมศรี พงษ์ปลื้ม	155	0	0	0	10	112	33	4.92	98
	281038 ขฎาพร ชะโนวรรณะ	122	3	1	2	7	80	29	4.72	94
	284387 คาริกา จาระวรรณ	207	0	0	1	33	82	91	4.7	93
	329878 เดือนใจ ดาราย	289	0	1	3	51	67	167	4.51	90
	267953 ปรีชา แดงเย็น	329	0	1	0	4	293	31	4.98	99
	319221 พงษ์พัฒน์ พวงสุด	53	0	0	3	12	27	11	4.57	91
	279714 พิมพ์นิภา ทองหอม	176	0	0	0	6	18	152	4.75	95
	414550 มารศรี สุวรรณอักษร	5,663	18	6	20	255	806	4,558	4.65	93
	405446 เมธา ชัยมัน	235	1	0	1	14	24	195	4.50	90
	252275 ยุคล ศศานนท์	227	2	0	2	20	60	143	4.62	92
	257152 รื่นจิต ทิพย์มณี	3,101	16	7	33	271	966	1,808	4.67	93
	235566 วริศรา พันธธะนิกัต์	171	0	0	1	6	27	137	4.76	95
	496393 ศศิธร ย่องลั่น	270	2	2	5	36	92	133	4.56	91
	249345 ศิริวรรณ พลภักดี	291	0	0	6	23	105	157	4.74	94
	9006593 สำราญ จินดารัตน์	4,074	25	27	90	592	1,170	2,170	4.5	89
	319027 โสภิตพงษ์ ครอบมณีรัตน์	158	1	0	1	3	70	83	4.88	97
	282440 อวตาร ธนทรัพย์เกษม	7	0	0	0	0	6	1	5	100
	223315 อุไรรัตน์ วิภาकरण	62	1	0	0	12	21	28	4.53	90
	รวม	15,590	69	45	168	1,355	4,026	9,927	4.63	92
6	กฟจ.สงขลา(Lotus)									
	9007753 ครอบพร ชุ่มแจ้งรักษ์	6,950	19	9	64	716	3,521	2,621	4.78	95
	9007584 ธัญชนก ศิริยศ	10,304	79	25	114	1,248	7,286	1,552	4.79	95
	257152 รื่นจิต ทิพย์มณี	480	3	0	4	54	187	232	4.7	94
	284395 ศิวรัตน์ ณ นคร	14,399	88	24	177	2,168	8,796	3,146	4.74	94
	รวม	32,133	189	58	359	4,186	19,790	7,551	4.76	95
7	กฟจ.สตูล									
	316320 นางน้ำทิพย์ โยมเมือง	142	0	0	0	0	21	121	5	100
	291287 นางสาวพร คงอินทร์	74	1	0	0	1	29	43	4.84	96
	9006545 นางสาวขวัญฤทัย แก้วเอก	5923	10	1	3	24	1984	3901	4.96	99
	9006528 นางสาวดารารัตน์ เกื้อสกุล	48	0	0	0	0	37	11	5	100
	9006500 นางสาวน้ำอ้อย จันมณี	277	1	3	4	13	43	213	4.47	89
	9006496 นางสาวมณฑิรา สุวรรณโน	263	0	0	0	3	48	212	4.94	98
	9006503 นางสาวอริศรา เจะสัน	1822	0	0	6	84	192	1540	4.66	93
	498709 นายกิตติพงศ์ คงเขียว	264	0	0	0	4	94	166	4.96	99
	213726 นายปราโมทย์ กลิ่นแก้ว	7648	4	1	7	39	5338	2259	4.99	99
	รวม	16,461	16	5	20	168	7,786	8,466	4.96	99

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
8	กฟจ.สตูล (PEA SHOP Big C)									
	9007798 นางสาวกวิษฐา กาญจนมิ่งส์	330	0	0	0	216	3	111	4.01	80
	9006545 นางสาวขวัญฤทัย แก้วเอก	180	0	0	0	0	4	176	5	100
	9006500 นางสาวน้ำอ้อย จันมณี	554	0	0	0	51	2	501	4.04	80
	453724 นางสาวประจิต ช่างประดิษฐ์	140	0	0	0	0	0	140	0.00	0
	9007830 นายธีรเดช เพชรเกตุ	951	0	0	0	73	667	211	4.90	98
	213726 นายปราโมทย์ กลิ่นแก้ว	42	0	0	0	0	0	42	0	0
	269599 นายรัตนชัย วิศาล	44	0	0	0	0	0	44	0.00	0
	รวม	2,241	0	0	0	340	676	1,225	4.67	93
9	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus)									
	9007765 นางสาวมลลิกา นาคประคอง	5,787	2	1	2	14	5,567	201	4.99	99
	9007767 นางสาวอุษา เส้นเล็ม	7,234	2	0	0	32	6,305	895	4.99	99
	รวม	13,021	4	1	2	46	11,872	1,096	4.99	99
10	กฟจ.พัทลุง									
	292445 จำเริญ อ่าภามณี	11,041	55	40	93	2,015	5,094	3,744	5	93
	499851 จุฑามาส ชูโชติ	724	1	0	0	41	120	562	5	94
	501395 ณัฐสุดา อุ่นภักดิ์	782	4	2	2	81	182	511	4.61	92
	418481 นัตยา มาแดง	221	1	0	1	31	94	94	4.71	94
	9006390 นางสาวาริณี ทองทวี	855	7	1	7	73	178	589	4.56	91
	178714 นางสาวปิยะดา เปี่ยมสมบูรณ์	790	10	5	4	64	198	509	4.55	90
	432540 บุญพา บุญคำ	3,142	0	0	0	0	0	3,142	0	0
	9006405 เพ็ญพิชชา คำยศ	9,143	65	26	42	1,323	2,197	5,490	4.52	90
	268218 รัตนวรรณ ศรีพัฒนานนท์	583	2	1	2	37	118	423	4.68	93
	466565 วีระศักดิ์ จิตศิริ	223	1	0	0	2	85	135	4.93	98
	423664 ศุภพิเชฐ ไชยสุวรรณ	6	0	0	0	0	4	2	5	100
	447781 สัพัญญ สว่างอารมณ์	316	0	1	2	42	102	169	4.67	93
	446044 สมนึก เพชรรักษ์	259	0	0	0	8	45	206	4.85	96
	499236 สมหทัย จันทร์หอม	32	0	0	0	3	22	7	4.88	97
	900641 สุทธิศา รัตนพรรณ	1,049	1	1	1	55	143	848	4.68	93
	334019 สุมล บุญโยม	677	2	3	3	75	169	425	4.61	92
	9006400 สุรพงศ์ สงทิพย์	209	0	0	0	0	58	151	5	100
	264858 สุริภรณ์ คงเขียด	453	0	0	1	7	29	416	4.76	95
	421400 อภิชัย ตะกอล	189	1	1	1	26	42	118	4.51	90
	446484 อรุณศิริ เกลี้ยงแก้ว	1,415	3	1	5	103	214	1,089	4.61	92
	รวม	32,109	153	82	164	3,986	9,094	18,630	4.62	92
11	กฟจ.พัทลุง (ห้างโคลิเลียม)									
	499851 จุฑามาส ชูโชติ	55	1	0	0	8	31	15	4.7	94
	501395 ณัฐสุดา อุ่นภักดิ์	37	0	0	0	11	19	7	4.63	92
	432540 บุญพา บุญคำ	1	0	0	0	0	1	0	5	100
	423664 ศุภพิเชฐ ไชยสุวรรณ	5	0	0	0	0	3	2	5	100
	499236 สมหทัย จันทร์หอม	1	0	0	0	0	1	0	5	100

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
	334019 สุมล บุญยม	17	0	0	0	2	13	2	4.87	97
	รวม	116	1	0	0	21	68	26	4.72	94
12	กฟท.อำเภอหาดใหญ่									
	9006669 เกศินี มานะ	4,392	8	3	5	51	200	4,125	5	92
	496939 นาทนิกา จันทร์หม	7,933	7	0	3	21	121	7,781	4.64	92
	260579 ผจก.มน ชะโนวรรณะ	300	1	0	0	3	8	288	4.42	88
	432079 วราลักษณ์ เขียนงาม	9,002	10	2	10	42	241	8,697	4.65	92
	9006367 ศศิกานต์ จักรมานนท์	8,741	5	2	2	13	96	8,623	4.64	92
	499857 อนุสรณ์ อมรัตน์ศักดิ์	46	0	0	0	0	19	27	5	100
	405852 อรพินทร์ ปานสี	598	0	0	0	3	11	584	4.79	95
	256237 อำนาจ พรหมจรรย์	3,352	4	1	3	20	123	3,201	4.7	94
	รวม	34,364	35	8	23	153	819	33,326	4.65	93
13	กฟอ.หาดใหญ่ (BIG C)									
	123321 กชกร สุขจิต	186	5	0	0	0	89	92	5	95
	488266 ธนวิทย์ อุยยะพัฒน์	7,209	21	9	16	201	713	6,249	5	92
	9006797 เบลญญาทิพย์ ดันติวนิชชากร	5,375	13	4	21	192	1,510	3,635	4.83	96
	9006369 รุ่งตะวัน เมื่อจันทบุรี	2,298	3	1	3	15	147	2,129	4.79	95
	496028 รุ่งรัฐ ดาวัลย์วิวัฒน์	6,878	14	2	12	138	1,401	5,311	4.86	97
	499857 อนุสรณ์ อมรัตน์ศักดิ์	199	0	0	1	2	138	58	4.97	99
	405852 อรพินทร์ ปานสี	240	0	0	0	0	0	240	0.00	0
	รวม	22,385	56	16	53	548	3,998	17,714	4.8	96
14	กฟอ.หาดใหญ่(2)									
	405860 กาญจนา เปล่งประดับ	37	0	0	0	1	1	35	4.50	90
	266680 ชุติศักดิ์ ชีวณากรณ์กุล	861	6	1	4	10	319	521	4.87	97
	9006634 ดาวรินทร์ ภูเกษมวรานุกร	6,523	25	30	62	615	1,899	3,892	4.65	92
	147218 เดือนใจ เพื่องำสุน	7,691	17	30	25	296	2,796	4,527	4.84	96
	260579 ผจก.มน ชะโนวรรณะ	972	0	2	1	40	118	811	4.70	94
	496023 พณัญญา รัตนพันธ์	37	0	0	0	0	2	35	5.00	100
	9006609 พิรัชญานาถ ดำน้อย	6,289	12	8	29	214	963	5,063	4.72	94
	500585 สราวุธ ธรรมรักษา	663	0	0	3	20	283	357	4.92	98
	9006643 สานะ หมดเบญญมุต	5,830	12	6	36	383	2,361	3,032	4.81	96
	250639 สุภาณดา สุขจันทร์	123	2	0	1	2	6	112	3.91	78
	220846 สุนิย์ วัชรหมามงคล	3,081	5	6	18	142	1,958	952	4.9	97
	291368 สุภาณี ยีหังเจริญ	33	1	0	0	0	1	31	3.00	60
	295079 สุมลิตี ดีเลิศ	1	0	0	0	0	0	1	0.00	0
	499857 อนุสรณ์ อมรัตน์ศักดิ์	125	0	0	0	4	46	75	4.92	98
	รวม	32,266	80	83	179	1,727	10,753	19,444	4.79	95
15	กฟอ.สุโขทัย-ลก									
	496381 จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	257	0	0	3	80	108	66	4.55	90
	9006419 ทิพย์วรรณ เตโช	78	0	0	0	0	30	48	5	100
	240676 ภูษิต บัณฑิต	329	0	0	0	96	161	72	4.63	92

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

[illegible]

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

ประจำไตรมาส 1 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 2559)

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
	502119 ยวดี เอ็มโอษฐ์	79	0	0	0	0	0	79	0.00	0
	9007979 ศุภกานต์ จันทบูรณ์	2,177	0	0	2	830	199	1,146	4.19	83
	9007987 อังคณา ใจเชื้อ	2,682	0	0	0	4	2,292	386	5	99
	รวม	4,938	0	0	2	834	2,491	1,611	4.75	94
21	กฟอ.จะนะ									
	490611 นางดาริณี หัสบุญ	698	4	1	5	111	400	177	4.73	94
	500195 นางภนิดา พลเพชร	630	5	4	15	101	303	202	4.62	92
	9006382 นางสาวเบญจมา แก้วเอียด	557	2	1	6	89	281	178	4.7	94
	9006391 นางสาวกัญญาดา คูนิอาจ	115	0	0	0	4	83	28	4.95	99
	501017 นางสาวมิ่งขวัญ นวลหนู	504	4	2	8	110	278	102	4.63	92
	9006387 นางสาวลักษมณ ไหมคง	634	3	6	10	84	364	167	4.71	94
	499813 นางสาวสุนิสา มุสิกะไชย	558	5	5	10	97	352	89	4.68	93
	446515 นายณรงค์ ทองน้อย	6,827	16	7	27	194	2,351	4,232	4.87	97
	275003 นายสมศักดิ์ นันทวิชิตปราณี	87	0	0	0	0	60	27	5	100
	รวม	10,610	39	26	81	790	4,472	5,202	4.78	95
22	กฟอ.จะนะ (PEA SHOP Lotus)									
	490611 นางดาริณี หัสบุญ	563	0	0	2	38	433	90	4.91	98
	500195 นางภนิดา พลเพชร	614	4	5	3	53	319	230	4.77	95
	501017 นางสาวมิ่งขวัญ นวลหนู	681	7	2	9	130	360	173	4.64	92
	499813 นางสาวสุนิสา มุสิกะไชย	526	1	2	7	71	393	52	4.8	95
	9007974 นางสาวเสาวนิตย์ เศรษฐพันธ์	4,961	4	1	4	162	4,404	386	4.96	99
	422676 นายกฤษฎา จิระโร	2	0	0	0	0	1	1	5	100
	9006382 เบญจมา แก้วเอียด	910	5	0	6	181	487	231	4.69	93
	496360 พรรณวิณี ทองจันทร์	6,151	2	1	1	14	5,573	560	5.00	99
	9006387 ลักษมณ ไหมคง	744	5	0	4	70	428	237	4.81	96
	รวม	15,152	28	11	36	719	12,398	1,960	4.93	98
	รวมทั้งหมด	355,552	1,630	893	2,669	33,715	146,961	169,684	4.73	94



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รฝ.สส./หัวหน้าคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ ถึง ผวธ.(ภ๑-๔) ผวบ.ทุกเขต กฟฟ.ทุกแห่ง

เลขที่ รฝ.สส. ๑๒๐ / ๒๕๕๘

วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘

เรื่อง ขอให้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

อ้างถึง อนุมัติ ผวก. ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มสรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน ผวธ.(ภ๑-๔) ผวบ.ทุกเขต ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑ , ๒ , ๓

ตามอนุมัติที่อ้างถึงต่อท้ายบันทึกที่ รฝ.สส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗ เรื่องอนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป ซึ่งต้องมีการจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA ให้ผู้บริหารหน่วยรับทราบตามลำดับขั้น เป็นรายเดือน และรายไตรมาส และมอบให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรนำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดให้สรุปรายงานฯ ตามฟอร์มรายละเอียดสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒. กฟฟ.จุดบริการ มีการรายงานให้ ผจก.กฟฟ. ทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานแจ้งให้ ผวบ.กฟข. ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๓. ผวบ.กฟข. สรุปรายงานภาพรวมของ กฟข. แจ้งให้ ผวธ.(ภ) ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๔. ผวธ.(ภ) สรุปรายงานภาพรวมระดับภาค แจ้งให้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (รฝ.สส. เป็น หัวหน้าคณะทำงาน) ทราบเป็นประจำภายในวันที่ ๑๕ หลังสิ้นไตรมาส

๕ ให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA จัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรรายไตรมาส นำเสนอ ผวก.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฝ.สส.

หัวหน้าคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟฟ./เขต/ภาค

ประจำเดือน/ไตรมาส ปี

กฟฟ./เขต	จำนวนการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก		
สาขา/กฟฟ./เขต/ภาค							
รวม สาขา/กฟฟ./เขต/ภาค							

ปัญหา/อุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะ ต่อระบบบริการและกลไกสำรวจความพึงพอใจ

1.....

2.....

3.....

ต่อท้ายบันทึกที่ ผสส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗

เรียน อบ. ทุกเขต, อผ.วธ.(จ๑-๔), อผ.พธ., อผ.สท.,
ผจก. กฟฟ. ชั้น ๑, ๒, ๓ และ กฟส.ทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามอนุมัติ
ผวก. ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผ.สส.

๑๒ ธ.ค. ๒๕๕๗

อ้างถึง ผสส. ๗๓๘/๒๕๕๗

เรียน คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ
(รผ.สส.(ช), อก.สส., รก.พค., ชก.นผ.(จ๑),
ชก.จท.(จ๓), ผผ.บล.กจท.(จ๒,จ๔),
ผผ.วป.กพส., ผผ.ธต.กบล.(ก๓), ผผ.บล.กลส.,
นวน.๕ กลส.)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.
ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗ ข้อ ๓.๔ ต่อไปด้วย



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผ.สส.

๒๔ ธ.ค. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 5556
วันที่ 3 ธ.ค. 2557
เวลา 15.09 น.

สมก.(ธส.)
เลขที่ 5508

เลขที่ 5508
วันที่ 3 ธ.ค. 2557

จาก รฟ.สส. ถึง รผก.(ธส.)
เลขที่ ผสส.๗๗๘/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่อง
ประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน รผก.(ธส.)

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ รผก.(ธส.) ได้มอบหมายให้ รฟ.สส. ประสานงานร่วมกับ อฟ.สท. ดำเนินการจัดทำกระบวนการนำสารสนเทศจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) มาใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ตอบรับตามบัญชา ผวก. ที่ได้ให้นำระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) มาใช้งาน ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกแห่ง นั้น

๒. ข้อมูล

๒.๑ ตามบันทึกที่ สวก. ๖๘ /๒๕๕๖ ลว. ๑๙ ก.พ. ๒๕๕๖ แจ้ง ผวก. ได้มีบัญชาให้ รผก.(ธ) ดำเนินการจัดระบบวัดความพึงพอใจโดยใช้การประเมินแบบแป้นกด (Smile box) ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกจังหวัด เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๓ เม.ย. ๒๕๕๖ เห็นชอบตามที่ รผก.(ธ) เสนอหลักการรายละเอียดคุณสมบัติเบื้องต้น (Conceptual Design) ระบบวัดระดับความพึงพอใจแบบแป้นกดชนิดเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการคิวของ PEA และให้ ผสท. จัดทำรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Detail Design) พร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น เสนอ รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า พิจารณาจัดทำแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๒)

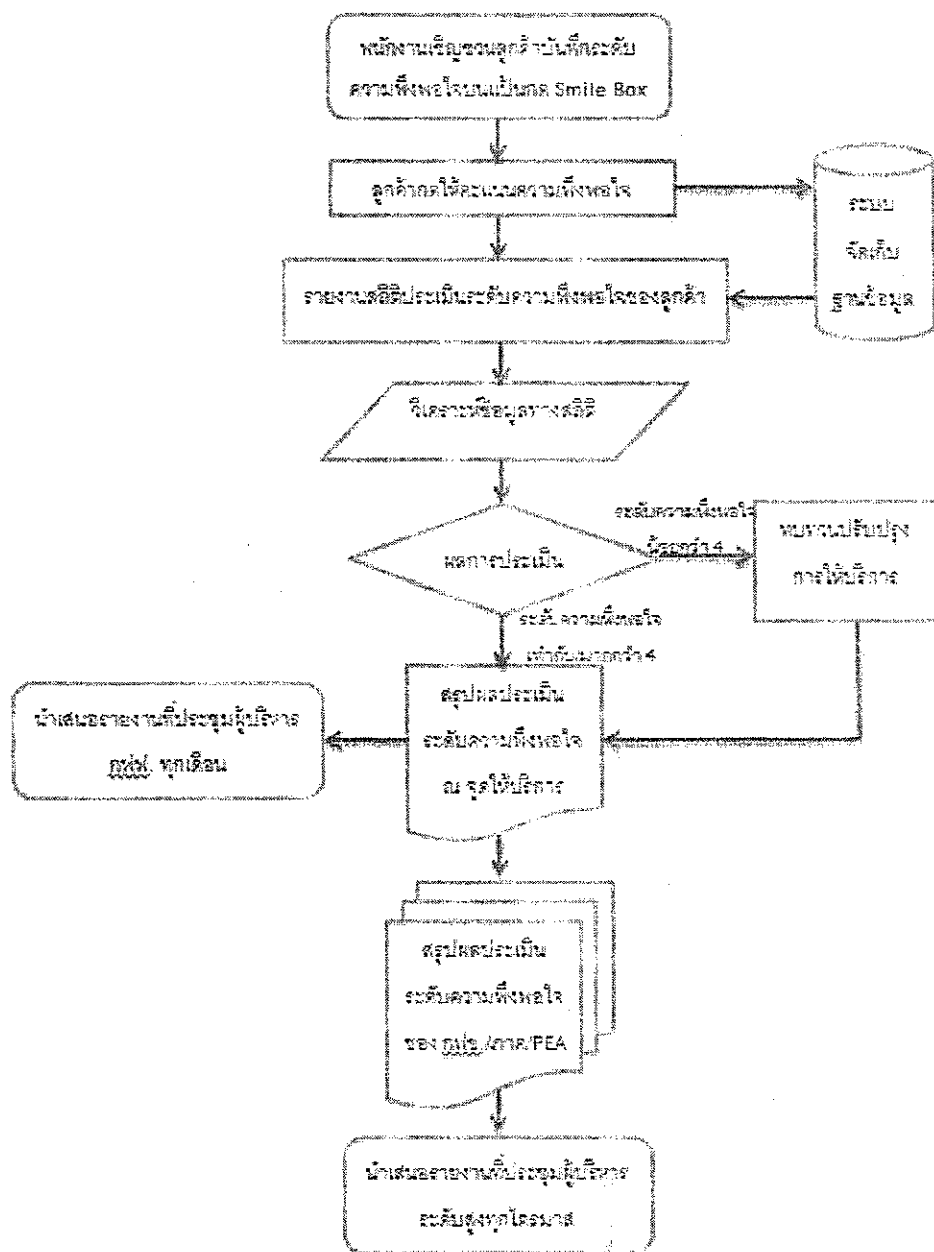
๒.๓ ตามอนุมัติ รผก.(ธส) ลว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๕๖ เห็นชอบข้อกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Specification) ของระบบประเมินความพึงพอใจพร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น โดย ผสส. ได้มีบันทึกแจ้ง รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า พิจารณาแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๓)

๒.๔ ตามบันทึกที่ ธก.(จ๑) ๑๕๐/๒๕๕๖ ลว. ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖ รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า ได้แจ้งกำหนดแผนความต้องการระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) และให้ ผสท. ดำเนินการจัดหาพร้อมกับระบบบริหารจัดการคิว (เอกสารแนบ ๔)

๒.๕ ปัจจุบัน PEA ได้นำระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) มาใช้งาน ซึ่งออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการ ในแต่ละช่วงวันประกอบด้วย ผู้ใช้งานเคาน์เตอร์ช่องบริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละช่องบริการ โดยข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และสามารถออกรายงานสถิติระดับความพึงพอใจการให้บริการแสดงผลเป็น file หรือ ส่งพิมพ์ ในรูปแบบของตาราง หรือ กราฟ และสามารถแปลงข้อมูล (Export) ไปยังโปรแกรม MS Office ได้ เช่น MS Word MS Excel อีกทั้งยังสามารถเลือกรายงานระดับชั้นข้อมูล กฟฟ. กฟข. และภาพรวมของทั้งหมดได้ โดย ผสท. ได้จัดหาอุปกรณ์ดังกล่าวมาใช้งาน ณ จุดบริการ กฟฟ.ต่างๆ รวมแล้วจำนวนทั้งสิ้น ๒๕๘ ชุด พร้อมอบรมการใช้งานระดับผู้ปฏิบัติ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๒ จากการตรวจสอบ กฟฟ.หน้างาน ที่ติดตั้งระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ(Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) พบว่ายังไม่มีกำหนัดวิธีการเชิญชวนลูกค้าให้บันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจ และพบอีกว่าระดับบริหารยังไม่มีวิธีการนำข้อมูลจากระบบมาวิเคราะห์ประเมินเพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ณ จุดให้บริการ ในการนี้ รฟ.สส. ได้รับมอบหมายจาก รณก.(ธส) ให้หารือร่วมกับ อส.สท. พิจารณาจัดทำกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้มีข้อมูลในการพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

๒.๗ กระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA (เอกสารแนบ ๖) เป็นดังนี้



หมายเหตุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กฟผ. กฟช. ฝวธ.(จต-๔)

คณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการซื้อร้องเรียนของ PEA

๒.๘ ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ได้ถูกออกแบบให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญได้แก่ ระดับคะแนนความพึงพอใจ ช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอยบริการ (Waiting Time) ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรับบริการ (Handling Time) ของแต่ละประเภทธุรกรรม ซึ่ง PEA สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นมาตรฐานช่วงเวลาการให้บริการ (Service Time) ในแต่ละประเภทธุรกรรมได้ อีกทั้งยังสามารถกำหนดให้มีการแจ้งเตือน (Warning) ผู้บริหารได้รับรู้ว่าลูกค้ามารอคอยช่วงเวลานานเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด เพื่อพิจารณาหาวิธีอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการได้ทันทั่วทั้ง

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

ดังนั้น เพื่อให้ PEA ได้มีแนวทางในการนำเสนอเทศจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการ มาใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ตามบัญชาของ ผวก. อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างมาตรการเชิงรุกในการป้องกันปัญหาการร้องเรียน และยกระดับความพึงพอใจในงานด้านบริการของ PEA จึงเสนอขออนุมัติ ดังนี้

๓.๑ อนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ ๒.๗ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ผสท. ซึ่งดูแลระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ดำเนินการจัดการอบรม “การนำเสนอเทศจากระดับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้งานเพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการของ PEA” ให้กับผู้บริหาร กพฟ. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๗

๓.๓ ให้ ผพร. พิจารณาจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) ของ กระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการ PEA โดยพิจารณานำเสนอเทศจากระบบมาออกแบบกำหนดเป็นมาตรฐานช่วงเวลาการให้บริการ (Service Time) และกำหนดการแจ้งเตือน (Warning) ให้ผู้บริหารได้รับทราบล่วงหน้า ตามแนวทางข้อ ๒.๘

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในเบื้องต้นเห็นควรมอบหมายคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมี รฟ.สส. เป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คำสั่ง PEA ที่ พ.(ก) ๑๑๗/๒๕๕๗ ลว. ๑๗ ก.ย. ๒๕๕๗) ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA ภาพรวมระดับองค์กร นำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน จากนั้นให้พิจารณาเสนอขออนุมัติมอบหมายงานให้หน่วยงานตามโครงสร้างใหม่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔ ต่อไป

๐๙/๑๑/๒๕๕๘

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

๒ 9 S.A. 2558

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฟ.สส.
๐๙/๑๑/๒๕๕๘
รฟ.สส.

(นายฐิติกุล บุญยะกาญจน์)

รพก.(ธส)

1 2 S.A. 2557

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติข้อ ๓.๑ - ๓.๔
ตามรายละเอียดที่ รฟ.สส. เสนอต่อไป

(นายฐิติกุล บุญยะกาญจน์)

รพก.(ธส)