



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.3 ถึง ฝวธ.(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 อฝ.วธ.(ภ4)

ตามหนังสือเลขที่ ฝสส.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

จำนวนคิวให้บริการทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	จำนวนผู้ไม่ประเมินความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็น (%)
355,552	185,868	169,684	52.28

2. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจมากกว่า 40 % ขึ้นไปเทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำประเมินความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมินความพึงพอใจ (%)
1	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus)	91.58	10	กฟอ.สุโขทัย-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

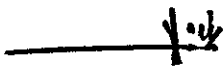
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) ไพบูลย์ ว่องวิระยุทธ  
(นายไพบูลย์ ว่องวิระยุทธ)

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 ว่องวิระยุทธ)

อช.ต.๓

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเชิงพอใจ ณ จุดให้บริการ กฟพ. ชั้น 1-3 และจุดบริการ PEA Shop

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

ลำดับ ที่	กฟพ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน	ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ	
				ประเมินความพึงพอใจ	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ				พอใจมาก
1	กฟพ.ยะลา	16,427	7,139	9,288	56.54	200	122	289	2,429	6,248	4.55	91	มากที่สุด
	กฟพ.ยะลา (PEA Shop)	17,219	4,191	12,236	71.06	263	196	490	3,751	7,536	4.48	89	มากที่สุด
2	กฟพ.นราธิวาส	13,166	3,395	9,771	74.21	10	5	16	1,231	8,509	4.87	97	มากที่สุด
	กฟพ.ปัตตานี	23,916	9,207	14,709	61.50	264	151	420	4,024	9,850	4.57	91	มากที่สุด
3	กฟพ.สงขลา	15,590	9,927	5,663	36.32	69	45	168	1,355	4,026	4.63	92	มากที่สุด
	กฟพ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	32,133	7,551	24,582	76.50	189	58	359	4,186	19,790	4.76	95	มากที่สุด
4	กฟพ.สตูล	16,461	8,466	7,995	48.57	16	5	20	168	7,786	4.96	99	มากที่สุด
	กฟพ.สตูล (PEA Shop Big C)	2,241	1,225	1,016	45.34	0	0	0	340	676	4.67	93	มากที่สุด
5	กฟพ.สตูล (PEA Shop Lotus คานโตน)	13,021	1,096	11,925	91.58	4	1	2	46	11,872	4.99	99	มากที่สุด
	กฟพ.พัทลุง	32,109	18,630	13,479	41.98	153	82	164	3,986	9,094	4.62	92	มากที่สุด
6	กฟพ.พัทลุง (PEA Shop ใต้ลิ้นเหมงพัทลุง)	116	26	90	77.59	1	0	0	21	68	4.72	94	มากที่สุด
	กฟพ.หาดใหญ่	34,364	33,326	1,038	3.02	35	8	23	153	819	4.65	93	มากที่สุด
7	กฟพ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	22,385	17,714	4,671	20.87	56	16	53	548	3,998	4.8	96	มากที่สุด
	กฟพ.หาดใหญ่ (2)	32,266	19,444	12,822	39.74	80	83	179	1,727	10,753	4.79	95	มากที่สุด
8	กฟพ.สงขลา-ลา	16,461	6,226	10,235	62.18	104	54	153	3,868	6,056	4.54	90	มากที่สุด
	กฟพ.บันลึง	14,865	5,553	9,312	62.64	89	59	184	1,884	7,096	4.7	94	มากที่สุด
9	กฟพ.สายบุรี	4,987	2,170	2,817	56.49	30	23	40	512	2,212	4.72	94	มากที่สุด
	กฟพ.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.	จำนวนตัวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน	ประเมินความพึงพอใจ				ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนตัว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	พอใจเฉลี่ย					
12	กฟอ. สะเตา (PEA Shop Lotus)	4,892	2,851	2,041	41.72	17	15	40	630	1,339	4.6	91	มากที่สุด			
		4,938	1,611	3,327	67.38	0	0	2	834	2,491	4.75	94	มากที่สุด			
13	กฟฉ. ฉะนะ	10,610	5,202	5,408	50.97	39	26	81	790	4,472	4.78	95	มากที่สุด			
		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		

สรุปผลคำวิจารณ์และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการและประเมินความพึงพอใจ

1.1 จำนวนที่ใช้บริการ = 355,552 ตัว

1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 185,868 ตัว คิดเป็น 52.28 %

1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 169,684 ตัว คิดเป็น 47.72 %

2. ภาพรวมเป้าหมายให้ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 40 % ของลูกค้าที่ใช้บริการในระบบคิว ซึ่งจากข้อมูล กฟฟ. ที่แนะนำให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 40 % ประกอบด้วย กฟอ. สะเตา , กฟฉ. ฉะนะ (PEA Shop), นราธิวาส , กฟฉ. บัณฑิตานี , กฟฉ. สงขลา (PEA Shop Lotus), กฟฉ. สตูล , กฟฉ. สตูล (PEA Shop Big C), กฟฉ. สตูล (PEA Shop Lotus), กฟฉ. พัทลุง , กฟฉ. พัทลุง (PEA Shop ใต้สีเขียว), กฟอ. สุโขทัย-สก , กฟอ. นคร , กฟอ. ระนอง , กฟอ. สะเตา , กฟอ. สะเตา (PEA Shop Lotus) , กฟอ. ฉะนะ , กฟอ. ฉะนะ (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 สรุปรายงานตามกฎวิธีผลการดำเนินงานระบบประเมินคุณภาพธุรกิจ (SEPA) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

4.2 ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (KPI) ของ ผ.จก. ชั้น 2,3 ข้อที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กฟฟ. 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 นาดภาบุงษ์	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 อาติล 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 ปารีย์ปีย์รัตน์ 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 นางสาวพุทธชาติ นวลสกุล	652	8	3	13	157	347	124	5	91
	490687 นางอายาดี เลาะมิง	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 วรลรร จันทฤทธิ์	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 ชุตติมา 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 ทะยะเที่ยง		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 นางกิติวรรณ จันทรศิริ	6,950	79	40	121	1,234	2,550	2,926	4.52	90
	496310 นางภณิตา 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 นางสาวเจ๊ะอาฮะซีย์ ฮาลีฮัสเฮาะ	8,138	75	49	171	1,607	3,482	2,754	4.55	91
	9006581 นางสาวชาวีนา ชาเดร์	102	1	0	2	4	92	3	4.88	97
	496296 นางสาวณภัทริดา ภูริวิทย์	119	1	0	2	25	61	30	4.63	92
	9006671 นางสาวณัฐชยา มาตรา	6,317	98	55	109	866	3,044	2,145	4.61	92
	500718 นางสาวธนิษฐา ยี่เต็ง	491	0	1	2	16	26	446	4.49	89
	501872 นางสาวนริศรา พงสุวรรณ	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 นางสาวสุชชี ศรีแดง	20	0	0	1	1	7	11	4.67	93
	426264 นายเจ๊ะอุทิน 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 เฉลิมศรี พงษ์ปลื้ม	155	0	0	0	10	112	33	4.92	98
	281038 ชฎาพร ชะโนวรรณะ	122	3	1	2	7	80	29	4.72	94
	284387 คาริกา จารวรรณ	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 พันธธนะภักดิ์	171	0	0	1	6	27	137	4.76	95
	496393 ศศิธร ยองลั่น	270	2	2	5	36	92	133	4.56	91
	249345 ศิริวรรณ พลภักดิ์	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 ไชดิพิงษ์ 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 ชุ่มเชิงรักษ์	6,950	19	9	64	716	3,521	2,621	4.78	95
	9007584 ัญชนก 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 ศิวรัมย์ 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 นางลมพร 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 นางสาวดารารวรรณ 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 สุวรรณโณ	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 นางสาวกวิศรา 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 จันทมนี่	554	0	0	0	51	2	501	4.04	80
	453724 นางสาวประจิด 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 นางสาวมัลลิกา 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 อ่ำภามณี	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 อุ่นกักดี	782	4	2	2	81	182	511	4.61	92
	418481 นัตยา มาแดง	221	1	0	1	31	94	94	4.71	94
	9006390 นางสาวธาวินี ทองทวี	855	7	1	7	73	178	589	4.56	91
	178714 นางสาวพิยะดา 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 รัชนีวรรณ ศรีพัฒนานานท์	583	2	1	2	37	118	423	4.68	93
	466565 วีระศักดิ์ จิตศิริ	223	1	0	0	2	85	135	4.93	98
	423664 ศุภพิเชษฐ ไชยสุวรรณ	6	0	0	0	0	4	2	5	100
	447781 สัพัญญา 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 สุทิสรา 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 สุรภรณ์ 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 (ห้างโคลิเยียม)									
	499851 จุฑามาส ชูโชติ	55	1	0	0	8	31	15	4.7	94
	501395 ณัฐสุดา อุ่นกักดี	37	0	0	0	11	19	7	4.63	92
	432540 บุญพา บุญคำ	1	0	0	0	0	1	0	5	100
	423664 ศุภพิเชษฐ 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 บุญโยม	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 นาดินา จันทร์ชม	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 เบนญาทิพย์ ดันตวิวัฒน์ชากร	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 ดตาวัลย์วิวัฒน์	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 ชิวชนาภรณ์กุล	861	6	1	4	10	319	521	4.87	97
	9006634 ดาวรินทร์ ภูเกษมราษฎร์	6,523	25	30	62	615	1,899	3,892	4.65	92
	147218 เตือนใจ เพ็ญกำสุน	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 พันัญญา รัตนพันธ์	37	0	0	0	0	2	35	5.00	100
	9006609 พิรณัฐณานดา 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 สานีระ หมดเบ็ญหมุด	5,830	12	6	36	383	2,361	3,032	4.81	96
	250639 สุกานดา สุขจันทร์	123	2	0	1	2	6	112	3.91	78
	220846 สุนีย์ วัชรหมามงคล	3,081	5	6	18	142	1,958	952	4.9	97
	291368 สุภาณี ยีหวังเจริญ	33	1	0	0	0	1	31	3.00	60
	295079 สุมาลี 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									
	496381 จุฑาภรณ์ อดิภจินดา	257	0	0	3	80	108	66	4.55	90
	9006419 ทิพย์วรรณ เตโช	78	0	0	0	0	30	48	5	100
	240676 ภูษิต บันบัวรณ์	329	0	0	0	96	161	72	4.63	92





## ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

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

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
	502119 ยุวดี เอมโอบูร์	79	0	0	0	0	0	79	0.00	0
	9007979 ศุภกานต์ จันทร์บูรณ์	2,177	0	0	2	830	199	1,146	4.19	83
	9007987 อังคนา ใจชื่อ	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.จระนะ									
	490611 นางดารินี หัสสุ	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 นางสาวลักขมณ ใหม่คง	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 นันททวีปราณี	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.จระนะ (PEA SHOP Lotus)									
	490611 นางดารินี หัสสุ	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 เตชะพันธ์	4,961	4	1	4	162	4,404	386	4.96	99
	422676 นายกฤษฏา จิระโร	2	0	0	0	0	1	1	5	100
	9006382 เบญจมา แก้วเอียด	910	5	0	6	181	487	231	4.69	93
	496360 พรรณวินี ทองจันทร์	6,151	2	1	1	14	5,573	560	5.00	99
	9006387 ลักขมณ ใหม่คง	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 ขอให้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมิน  
ความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA  
อ้างถึง อนุมัติ ผวก. ลว. ๙ ๕.ค. ๒๕๕๗  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มสรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน อผ.วธ.(ภ๑-๔) อผ.วบ.ทุกเขต ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑ , ๒ , ๓

ตามอนุมัติที่อ้างถึงต่อท้ายบันทึกที่ รฝ.สส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๗ เรื่องอนุมัติกระบวนการวิธี  
ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue  
System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘  
เป็นต้นไป ซึ่งต้องมีการจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการ  
ของ PEA ให้ผู้บริหารหน่วยรับทราบตามลำดับชั้น เป็นรายเดือน และรายไตรมาส และมอบให้คณะทำงานปรับปรุง  
เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับ  
องค์กรนำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน

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 คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ  
การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (รฝ.สส. เป็น หัวหน้าคณะทำงาน) ทราบเป็นประจำภายในวันที่ ๑๕ หลังสิ้นไตรมาส
- ๕ ให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA จัดทำสรุปร  
รายงานในภาพรวมระดับองค์กรรายไตรมาส นำเสนอ ผวก.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายชาติชาย ภูรินทร์)

รฝ.สส.

หัวหน้าคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟฟ./เขต/ภาค .....

ประจำเดือน/ไตรมาส ..... ปี .....

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

ปัญหา/อุปสรรค หรือ ข้อเสนอแนะต่อระบบบริการและกลไกสำรวจความพึงพอใจ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

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

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

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามอนุมัติ  
ผวก. ลว. ๙ ๖.ค. ๒๕๕๗ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฝ.สส.

๑ ๒ ๖.ค. ๒๕๕๗

อ้างถึง รฝ.ส. ๗๓๘/๒๕๕๗

เรียน คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ  
(รฝ.สส.(ช), อก.สส., รก.พค., ชก.นผ.(จ๑),  
ชก.จท.(จ๓), ทผ.บล.กจท.(จ๒,จ๔),  
ทผ.วป.กพส., ชผ.ธต.กบล.(ก๓), ทผ.บล. กสส.,  
นวน.๕ กสส.)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.  
ลว. ๙ ๖.ค. ๒๕๕๗ ข้อ ๓.๔ ต่อไปด้วย



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รฝ.สส.

๒ ๔ ๖.ค. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าราชการ  
เลขรับที่ 5556  
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๗  
เวลา 15.09 น.

รพท.(ธส)  
เลขที่ 5908

รพท.(ธส)  
เลขที่ ๕๑๐๕  
วันที่ ๑๕.๖.๕๖

จาก รพ.สส. ถึง รพท.(ธส)  
เลขที่ ผสส.๗๗๘/๒๕๕๗ วันที่ ๒๔ พ.ย. ๒๕๕๖  
เรื่อง ขออนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน รพท.(ธส)

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ รพท.(ธส) ได้มอบหมายให้ รพ.สส. ประสานงานร่วมกับ อ.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 รพท.(ธ) ดำเนินการจัดระบบวัดความพึงพอใจโดยใช้การประเมินแบบแป้นกด (Smile box) ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกจังหวัด เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกสารแนบ ๑)

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

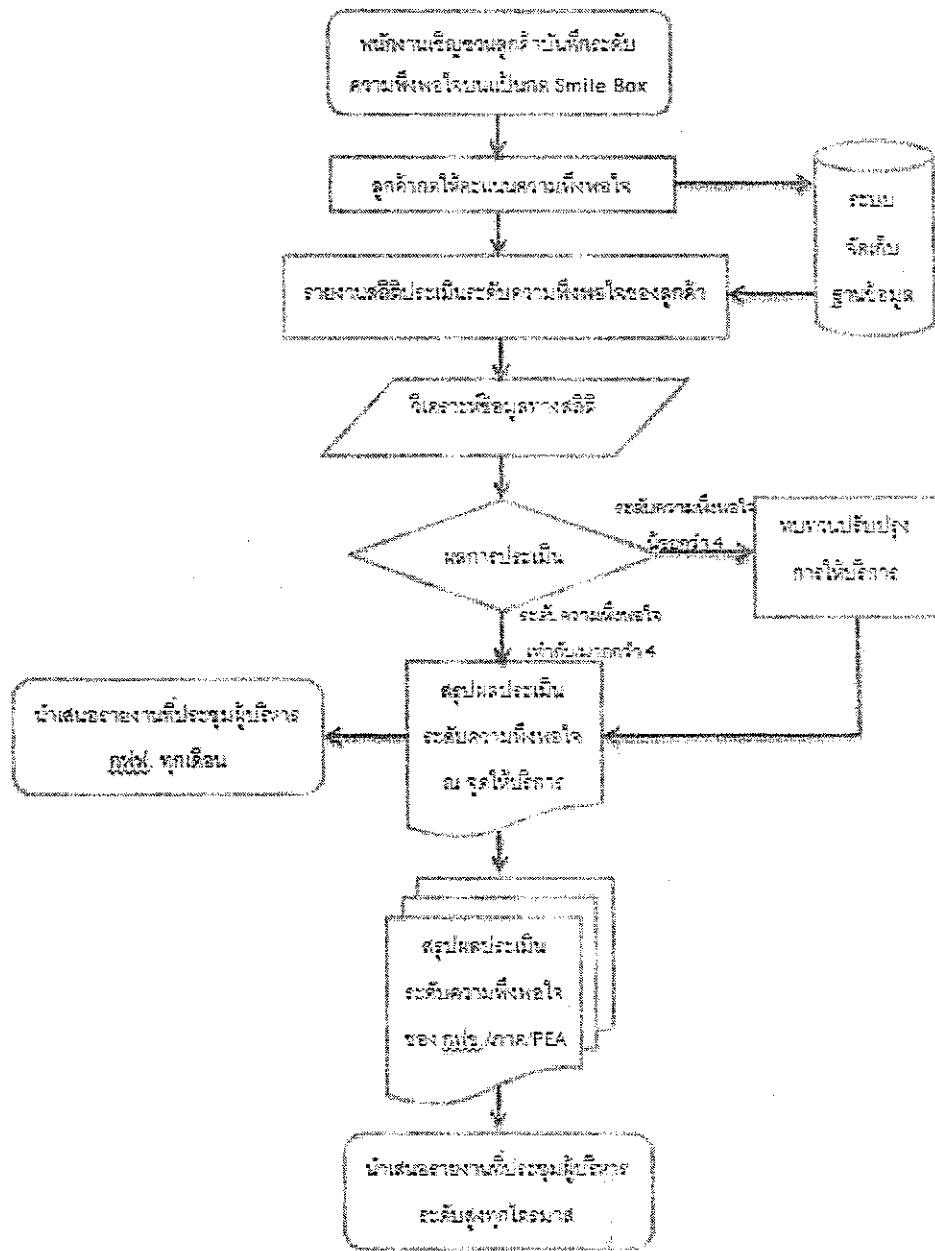
๒.๓ ตามอนุมัติ รพท.(ธส) ลว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๕๖ เห็นชอบข้อกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Specification) ของระบบประเมินความพึงพอใจพร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น โดย ผสส. ได้มีบันทึกแจ้ง รพท.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า พิจารณาแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๓)

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

๒.๕ ปัจจุบัน PEA ได้นำระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) มาใช้งาน ซึ่งออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ ณ จุดให้บริการ ในแต่ละช่วงวัน ประกอบด้วย 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 พร้อมมอบการใช้งานระดับผู้ปฏิบัติ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๖ จากการตรวจสอบ กฟฟ.หน้างาน ที่ติดตั้งระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ(Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) พบว่ายังไม่มีกำหนดวิธีการเชิญชวนลูกค้า ให้บันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจ และพบอีกว่าระดับบริหารยังไม่มีวิธีการนำข้อมูลจากระบบมาวิเคราะห์ ประเมินเพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ณ จุดให้บริการ ในกรณีนี้ รฟ.สส. ได้รับมอบหมายจาก รณก.(ธส) ให้หารือร่วมกับ อ.ฝ.สท. พิจารณาจัดทำกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ บริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้มีข้อมูลในการพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

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



หมายเหตุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กฟฟ. กฟช. ฝวธ.(จ๑-๔) คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ 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 ได้มีแนวทางในการนำเสนอเหตุผลจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (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 “การนำเสนอเหตุผลระดับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้งานเพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการของ PEA” ให้กับผู้บริหาร กพฟ. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๗

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

๓.๔ ด้วยในปี ๒๕๕๘ PEA มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดังนั้น ในเบื้องต้นเห็นควรมอบหมายคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA โดยมี รฝ.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

อนุมัติแทนเสนอ



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)  
ผวก.

๒9 S.A. 2558

(นายชาติชาย ภูรินทร์) เรียน ผวก.

รฝ.สส.  
รฝ.สส.  
รฝ.สส.



(นายรัฐติกุล บุณยะกาญจน์)  
รฝก.(ธส)

12 S.A. 2557

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติข้อ ๓.๑ - ๓.๔  
ตามรายละเอียดที่ รฝ.สส. เสนอต่อไป



(นายรัฐติกุล บุณยะกาญจน์)  
รฝก.(ธส)