



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.๓

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓

กฟส.รามัน , ควนกาหลง , พังงา

เลขที่ ต.๓-กบล.(ลส.)- ๖๗๙/๒๕๖๓

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ไตรมาส ๑/๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓

ผจก.กฟส.รามัน , ควนกาหลง , พังงา

ตามหนังสือเลขที่ ผสส.๑๒๐/๒๕๕๘ ลว. ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘ ให้ กฟต.๓ สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ทุก ๆ ไตรมาส และแผนปฏิบัติการ กฟต.๓ กำหนดให้สัดส่วนการกวดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ ๖๕ นั้น

กฟต.๓ ขอสรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ตามรายละเอียดแนบซึ่งสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการ และประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของ กฟต.๓

จำนวนคิวให้บริการ ทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	จำนวนผู้ไม่ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็น (%)
๓๘๗,๑๕๔	๒๖๙,๓๐๔	๑๑๗,๘๕๐	๖๙.๕๖

๒. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากวดประเมินความพึงพอใจมากกว่า ๖๕ % ขึ้นไปเทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
๑	กฟอ.สายบุรี	๑๐๐	๙	กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Sub ทย. ๔)	๗๕.๓๑
๒	กฟอ.สะเดา (PEA Shop Lotus)	๙๕.๗๑	๑๐	กฟอ.ระโนด	๗๒.๐๙
๓	กฟจ.จะนะ (PEA Shop Lotus)	๘๙.๕๕	๑๑	กฟจ.ยะลา (PEA Shop)	๗๒.๐๔
๔	กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	๘๗.๘๖	๑๒	กฟจ.สตูล	๖๘.๘๕
๕	กฟอ.จะนะ	๘๗.๗๖	๑๓	กฟอ.สะเดา	๖๘.๒๖
๖	กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C)	๘๕.๖๐	๑๔	กฟส.อ.รามัน	๖๗.๕๔
๗	กฟจ.นราธิวาส	๘๑.๑๐	๑๕	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus ควนโดน)	๖๕.๗๐
๘	กฟอ.หาดใหญ่	๗๖.๓๒			

๒./...๓.กฟฟ.ที่มี...

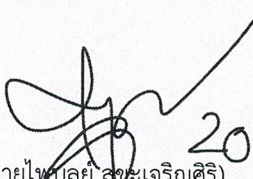
๓. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจน้อยกว่า ๖๕ % เทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
๑	กฟจ.ปัตตานี	๖๓.๕๙	๖	กฟจ.พัทลุง (PEA Shop)	๔๑.๘๔
๒	กฟอ.เบตง	๖๒.๕๒	๗	กฟจ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	๓๙.๖๐
๓	กฟอ.สุไหงโก-ลก	๖๐.๓๑	๘	กฟจ.สงขลา	๒๕.๖๗
๔	กฟส.พังงา	๕๙.๘๔	๙	กฟจ.พัทลุง	๑๓.๒๙
๕	กฟจ.ยะลา	๕๓.๒๐			

๔. สรุปความพึงพอใจของ กฟต.๓

- ความพึงพอใจเฉลี่ย = ๔.๗๕ คิดเป็น ๙๕ % อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งพนักงาน ณ จุดให้บริการเชิญชวนให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ ประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการของ กฟภ. ต่อไป


 (นายไพฑูรย์ สุขะเจริญศิริ)
 อฝ.วบ.(ต.๓) ปฏิบัติงานแทน
 อข.ต.๓

รายงานสรุประดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ และจุดบริการ PEA Shop

ข้อมูลไตรมาส ๑/๒๕๖๓

ลำดับ ที่	กฟพ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนคิว	ประเมินความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก				
๑	กฟพ.ยะลา	๙,๘๕๑	๔,๖๑๐	๕,๒๔๑	๕๓.๒๐	๖๐	๔๐	๙๑	๑,๓๕๓	๓,๖๙๗	๔.๖๔	๙๓	มากที่สุด	
	กฟพ.ยะลา (PEA Shop)	๓๖,๓๖๑	๑๐,๑๖๖	๒๖,๑๙๕	๗๒.๐๔	๔๒๘	๒๕๑	๑,๐๗๓	๕,๙๒๑	๑๘,๕๒๒	๔.๖๐	๙๒	มากที่สุด	
	กฟส.อ.รามัน	๙,๘๐๙	๓,๑๘๔	๖,๖๒๕	๖๗.๕๔	๑	๐	๐	๑๑	๖,๖๑๓	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด	
๒	กฟพ.นราธิวาส	๑๔,๕๘๑	๒,๗๕๖	๑๑,๘๒๕	๘๑.๑๐	๐	๑	๓๕	๔,๘๗๓	๖,๙๑๖	๔.๕๘	๙๒	มากที่สุด	
๓	กฟพ.ปัตตานี	๑๑,๑๖๔	๔,๐๖๕	๗,๐๙๙	๖๓.๕๙	๒๔	๒๓	๑๔๐	๒,๔๓๓	๔,๔๗๙	๔.๕๙	๙๒	มากที่สุด	
๔	กฟพ.สงขลา	๕,๐๕๐	๓,๗๔๙	๑,๓๐๑	๒๕.๗๖	๑๒	๓	๑๕	๒๐๙	๑,๐๖๒	๔.๗๗	๙๕	มากที่สุด	
	กฟพ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	๖,๕๖๕	๓,๙๖๕	๒,๖๐๐	๓๙.๖๐	๑๘	๑๐	๓๗	๔๗๒	๒,๐๖๓	๔.๗๕	๙๕	มากที่สุด	
๕	กฟพ.สตูล	๑๖,๔๑๘	๕,๑๑๕	๑๑,๓๐๓	๖๘.๘๕	๓๗	๒๖	๘๕	๑,๙๕๔	๙,๒๐๑	๔.๗๙	๙๖	มากที่สุด	
	กฟพ.สตูล (PEA Shop Big C)	๑๓,๔๓๗	๑,๙๓๕	๑๑,๕๐๒	๘๕.๖๐	๘๘	๓๖	๑๐๓	๑,๘๘๐	๙,๓๙๕	๔.๗๘	๙๖	มากที่สุด	
	กฟพ.สตูล (PEA Shop Lotus ควนโดน)	๑๑,๖๗๙	๔,๐๐๖	๗,๖๗๓	๖๕.๗๐	๔	๑	๕๖	๕,๔๒๐	๒,๑๙๒	๔.๒๘	๘๖	มากที่สุด	
๖	กฟพ.พัทลุง	๑๐,๑๑๒	๘,๗๖๘	๑,๓๔๔	๑๓.๒๙	๕	๓	๕	๑๘๖	๑,๑๔๕	๔.๘๓	๙๗	มากที่สุด	
	กฟพ.พัทลุง (PEA Shop)	๒๙,๕๑๘	๑๗,๑๖๙	๑๒,๓๔๙	๕๑.๘๔	๔๔	๗	๔๔	๗๐๗	๑๑,๕๔๗	๔.๙๒	๙๘	มากที่สุด	
๗	กฟพ.หาดใหญ่	๒๙,๔๙๕	๖,๙๘๕	๒๒,๕๑๐	๗๖.๓๒	๕๐	๒๘	๙๕	๑,๗๓๐	๒๐,๖๐๗	๔.๙๐	๙๘	มากที่สุด	
	กฟพ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	๒๘,๔๕๘	๓,๔๕๔	๒๕,๐๐๔	๘๗.๘๖	๑๔๐	๖๖	๒๖๒	๔,๐๓๘	๒๐,๔๔๘	๔.๗๙	๙๖	มากที่สุด	
	กฟพ.หาดใหญ่ (PEA Shop Sub ทย. 4)	๒๙,๙๗๒	๗,๔๐๑	๒๒,๕๗๑	๗๕.๓๑	๑๓๖	๕๑	๒๖๒	๔,๓๕๐	๑๗,๒๒๒	๔.๗๕	๙๕	มากที่สุด	
๘	กฟพ.สุโขทัย-โก-ลก	๒๒,๔๑๒	๘,๘๘๖	๑๓,๕๒๖	๖๐.๓๑	๓๑	๑๒	๓๕๘	๓,๘๔๓	๙,๖๗๒	๔.๖๕	๙๓	มากที่สุด	
๙	กฟพ.เบตง	๒๑,๗๒๐	๘,๑๔๐	๑๓,๕๘๐	๖๒.๕๒	๑๑๒	๙๕	๓๒๘	๓,๙๓๕	๙,๑๑๐	๔.๖๑	๙๒	มากที่สุด	
๑๐	กฟพ.สายบุรี	๑๒,๕๔๗	๐	๑๒,๕๔๗	๑๐๐.๐๐	๘๐	๖๔	๒๑๙	๑,๙๔๗	๑๐,๖๐๐	๔.๗๖๕๑	๙๕.๓	มากที่สุด	

รายงานสรุปผลระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ และจุดบริการ PEA Shop

ข้อมูลไตรมาส ๑/๒๕๖๓

ลำดับ ที่	กฟฟ.	จำนวนคิวที่ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนคิว	ประเมินความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ					ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
๑๑	กฟอ.ระโนด	๑๗,๑๔๔	๔,๗๘๗	๑๒,๓๖๒	๗๒.๐๙	๔๑	๒๐	๗๖	๒,๔๗๖	๙,๘๔๙	๔.๗๗	๙๕	มากที่สุด
	กฟอ.สะเดา	๕,๒๑๕	๑,๖๕๕	๓,๕๖๐	๖๘.๒๖	๒๐	๑๑	๓๙	๒๗๓	๓,๒๑๗	๔.๘๗	๙๗	มากที่สุด
	กฟอ.สะเดา (PEA Shop Lotus)	๑๑,๗๖๓	๕๐๕	๑๑,๒๕๘	๙๕.๗๑	๒๒	๑๘	๔๙	๘๘๘	๑๐,๒๘๑	๔.๙๐	๙๘	มากที่สุด
๑๒	กฟส.ต.พังงา	๙,๓๔๘	๓,๗๕๔	๕,๕๙๔	๕๙.๘๔	๖๘	๗๓	๑๘๔	๑,๒๘๐	๓,๙๘๙	๔.๖๒	๙๒	มากที่สุด
	กฟจ.จะนะ	๑๐,๑๖๒	๑,๒๘๔	๘,๘๗๘	๘๗.๓๖	๑๐	๕	๑๘	๒๘๒	๘,๕๖๓	๔.๙๖	๙๙	มากที่สุด
	กฟจ.จะนะ (PEA Shop Lotus)	๑๔,๓๖๘	๑,๕๐๑	๑๒,๘๖๗	๘๙.๕๕	๘	๓	๒๐	๔๕๓	๑๒,๓๘๓	๔.๙๖	๙๙	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น		๓๘๗,๑๕๔	๑๑๗,๘๕๐	๒๖๙,๓๐๔	๖๙.๕๖	๑,๔๓๙	๘๔๗	๓,๕๙๔	๕๐,๙๖๔	๒๑๒,๔๖๐	๔.๗๕	๙๕	มากที่สุด

สรุปผลดำเนินการและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการและประเมินความพึงพอใจ

- 1.1 จำนวนที่ใช้บริการ = 387,154 คิว
- 1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 269,304 คิว คิดเป็น 69.56 %
- 1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 117,850 คิว คิดเป็น 30.44 %

2. กำหนดเป้าหมายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 65 % ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบคิว ซึ่งจากข้อมูลมี กฟฟ. ที่แนะนำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 65 % ประกอบด้วย กฟอ.ยะลา (PEA Shop) ,

กฟส.รามัน , กฟจ.นราธิวาส , กฟจ.สตูล , กฟอ.สตูล (PEA Shop Big C) , กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus) , กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C) , กฟอ.หาดใหญ่ (Sub หยุ.4) ,

กฟอ.สายบุรี , กฟอ.ระโนด , กฟอ.สะเดา , กฟอ.สะเดา (PEA Shop) , กฟอ.จะนะ , กฟอ.จะนะ (PEA Shop Lotus)

3. สรุปภาพรวม กฟฟ.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับ 4.75 หรือ 95 % (จัดกลุ่มความพึงพอใจ กลุ่มไม่พอใจมาก + ไม่พอใจ = 0.85 % , กลุ่มปานกลาง = 1.33 % , กลุ่มพอใจ + พพอใจมาก = 97.82 %)

4. ผลจากข้อมูลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะนำไปเป็นข้อมูล