



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ4)

ถึง ผวธ.(ภ3)

เลขที่ **กบว.ภ4)314/2560**

วันที่ **20 เม.ย. 2560**

เรื่อง **สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและ
กล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box)**

เรียน **อ.ผวธ.(ภ3)**

ตามบันทึกเลขที่ ผสส.120/2558 ลงวันที่ 25 ก.พ. 2558 อ้างถึง คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ขอให้สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ในระดับภาค เพื่อรวบรวมสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรเสนอผู้บริหารระดับสูงนั้น

กบว.(ภ4) ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ในส่วนของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2560 รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กฟข.	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	กฟฟ.ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด	กฟฟ.ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ต.1	4.93	กฟอ.บางสะพาน กฟอ.จอมบึง (5.00)	กฟจ.ชุมพร (4.54)
ต.2	4.71	กฟอ.เกาะสมุย (4.97)	กฟอ.ปาดอง (4.49)
ต.3	4.73	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus ควนโตน) (4.99)	กฟจ.ยะลา (PEA Shop) (4.48)
รวม ภาค 4	4.79		

หมายเหตุ : 5 = พอใจมาก 4 = พอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก

ในพื้นที่ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 มีลูกค้าไม่พึงพอใจ (ไม่พอใจและไม่พอใจมาก) คิดเป็นร้อยละ 0.84 ของลูกค้าทั้งหมดที่เกิดประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

กฟข.	ลูกค้าที่กตประเมินความพึงพอใจ (ราย)	ไม่พอใจ (ราย)	ไม่พอใจมาก (ราย)	ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
ต.1	155,465	91	160	0.16
ต.2	120,984	337	692	0.85
ต.3	185,868	960	1,661	1.41
ภาค 4	462,317	1,388	2,513	0.84

อนึ่ง ในช่วงไตรมาส 1 ปี 2560 สายงานการไฟฟ้าภาค 4 มีสัดส่วนการกตประเมินความพึงพอใจผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 51.18 (ระดับ 3 ของค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 3 ข้อ 3.7) ดังนี้

กฟข.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	กตประเมินความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต.1	241,932	155,465	64.26
ต.2	305,807	120,984	39.56
ต.3	355,552	185,868	52.28
ภาค 4	903,291	462,317	51.18

กฟต.1-2-3 ได้แจ้งปัญหา/อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ ดังนี้

1. ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการกตประเมินความพึงพอใจ
2. แป้นกตมีสัญลักษณ์ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน และประเมินผิดพลาด
3. ตู้กตบัตรคิวขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้าต้องกตบัตรคิวซ้ำหลายครั้ง
4. PEA Shop โคสีย่อม สุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างปรับปรุงพื้นที่ จึงไม่มีการใช้งานระบบฯ
5. PEA Shop Lotus ภูเก็ต ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการกตประเมินความพึงพอใจผ่านระบบฯ ทั้งนี้ ในไตรมาส 2 PEA Shop Lotus ภูเก็ต จะจัดให้มีพนักงานขั้นตอนการใช้งานระบบฯและชักชวนให้ลูกค้ากตประเมินความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

พ.๓๐๐๔ เวทีกิจ.
(นายพัฒนา เวชกิจ)
อก.บว.(ภ4)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.๑ ถึง ผวธ.(ภ๔)
เลขที่ ต.๑ กบล.(ลส.) ๒๒๔/๒๕๖๐ วันที่ ๑๑ ๒ เม.ย. ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๐ (มกราคม – มีนาคม)

เรียน อ.ผวธ.(ภ๔)

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟต.๑ แผนงานหลักที่ ๒๓ แผนการดำเนินการตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่ ๑ ระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ และ ตามเกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓ มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๖.๒ สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าโดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) นั้น บัดนี้ได้เสร็จสิ้นไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๐ แล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๐ (มกราคม – มีนาคม) ตามแบบฟอร์มฯ (เอกสารแนบ) ดังนี้

๑.ค่าเฉลี่ยภาพรวม ของ กฟต.๑ ไตรมาส ๑ (มกราคม – มีนาคม) = ๔.๙๓

๒.สรุปผลสัดส่วนการกตประเมินความพึงพอใจเทียบจำนวนคิว = ๖๔.๒๖ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสุชาติ เครือแก้ว)
อ.ผ.ว.บ.(ต.๑) ปฏิบัติงานแทน อ.ช.ต.๑

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๐

ลำดับที่	กฟท.	จำนวนครั้งที่การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละของการกตประเมิณ เทียบกับจำนวนคิว	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
1	กฟอ.เพชรบุรี	114	77	386	3,172	15,052	4.75	90.73	
2	กฟอ.ราชบุรี	2	0	0	463	8,827	4.95	43.73	
3	กฟอ.สมุทรสงคราม	6	4	1	99	7,614	4.98	34.92	
4	กฟอ.ประจวบคีรีขันธ์	3	0	0	35	8,724	4.99	69.01	
5	กฟอ.ชุมพร	0	1	6	961	1,137	4.54 ,	19.39	
6	กฟอ.ระนอง	6	3	12	85	16,009	4.99	58.94	
7	กฟอ.หัวหิน	4	0	5	43	11,713	4.99	72.52	
8	กฟอ.ปราณบุรี	10	6	26	427	8,705	4.94	61.34	
9	กฟอ.โพธาราม	11	0	10	206	11,539	4.98	45.40	
10	กฟอ.ระอ่ำ	2	0	0	73	15,123	4.99	82.46	
11	กฟอ.บางสะพาน	0	0	0	12	11,148	5.00 ,	90.27	
12	กฟอ.จอมบึง	0	0	0	7	12,821	5.00 ,	71.66	
13	กฟอ.หลังสวน	2	0	2	891	19,880	4.96	94.96	
รวม กฟต.1		160	91	448	6,474	148,292	4.93	64.26	

ปัญหาข้อสรุป หรือข้อเสนอแนะต่อระบบบริการและกลุ่มสำรวจความพึงพอใจ

- 1.ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการกตประเมินความพึงพอใจ โดยพนักงานได้แจ้งขอความอนุเคราะห์ให้รีบทราบแล้ว
- 2.สัญลักษณ์บนกล่องแสดงไม่ชัดเจน ทำให้กตประเมินผิดพลาด
- 3.ผู้กตบริการระบบลิ้นชักหน้าจอขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้าต้องกดบัตรคิวช้าหลายครั้ง

สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

กฟต.2 นครศรีธรรมราช

ประจำ ไตรมาส 1 ปี 2560

กฟฟ.	จำนวนคิวที่ให้บริการทั้งหมด	จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ						การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ยมีน้อยกว่า 4)
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	
กฟจ.นครศรีธรรมราช	12,963	24	15	45	334	1,309	4.67	
กฟจ.สุราษฎร์ธานี	43,546	254	123	779	4,048	10,534	4.56	
PEA Shop โคโล่เซียม สุราษฎร์ธานี	-	-	-	-	-	-	-	
กฟจ.ตรัง	14,378	92	41	80	1,025	3,392	4.64	
PEA Shop ห้างลิบริเบรณ ตรัง	49,577	18	5	70	2,425	19,517	4.88	
กฟจ.กระบี่	25,175	33	12	70	635	1,611	4.60	
กฟจ.พังงา	18,449	5	1	1	1,230	1,870	4.60	
กฟจ.ภูเก็ต	2,587	6	4	14	162	309	4.54	
PEA Shop Lotus ภูเก็ต	17	-	-	-	-	-	-	
กฟอ.ทุ่งสง	38,235	49	19	54	764	2,604	4.68	
PEA Shop ห้างสหไทยพลาซ่า ทุ่งสง	8,154	34	17	69	696	12,698	4.92	
กฟอ.เกาะสมุย	11,568	7	2	17	175	9,274	4.97	
PEA Shop BIG C เกาะสมุย	6,055	-	-	-	196	4,177	4.96	
กฟอ.พุนพิน	9,788	1	-	1	2,706	4,778	4.64	
กฟอ.ปากพนัง	18,141	5	1	1	1,063	9,175	4.89	
กฟอ.ถลาง	26,454	108	33	147	1,818	7,022	4.71	
PEA Shop BIG C ถลาง	80	-	-	-	7	20	4.74	
กฟอ.ตะกั่วป่า	9,913	56	64	180	2,277	3,805	4.52	
กฟฟ.ป่าตอง	10,727	-	-	-	3,442	3,329	4.49	
รวม กฟต.2 นครศรีธรรมราช	305,807	692	337	1,528	23,003	95,424	4.71	

หมายเหตุ

1. PEA Shop โคโล่เซียม สุราษฎร์ธานี ไม่มีการประเมินความพึงพอใจจากระบบจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก อยู่ในช่วงปรับปรุงพื้นที่
2. PEA Shop Lotus ภูเก็ต ไม่มีการประเมินความพึงพอใจจากระบบคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากลูกค้าไม่พร้อมที่จะกดประเมิน ในไตรมาส 2 จะมีการปรับปรุงการให้บริการโดยจะมีพนักงานคอยอธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ให้กับลูกค้าเข้าใจมากขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.3

ถึง ผวธ.(ภ4)

เลขที่ ต.3-กบล.(ลส.)- ๕๔๔/๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ไตรมาส 1 (ม.ค. – มี.ค. 2560)

เรียน ผวธ.(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. ข้อมูลจำนวนการให้บริการ 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-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.สะเตง (PEA Shop Lotus)	67.38	17	กฟจ.พัทลุง	41.98
9	กฟอ.เบตง	62.64	18	กฟอ.สะเตง	41.72

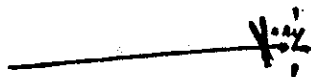
3. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 40 % เทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

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 = $\frac{4.97}{4.73}$ คิดเป็น 94 % อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายไพฑูรย์ ว่องวิระยุทธ)

อช.ค.๓

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

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		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	13,027 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 ควนโดน)	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 โคสียะยมพัทลุง)	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-ลก	16,461	6,226	10,235	62.18	104	54	153	3,868	6,056	4.54	90	มากที่สุด
9	กฟฟ.เบตง	14,865	5,553	9,312	62.64	89	59	184	1884	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		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ					ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
12	กฟอ.สละดา	4,892	2,851	2,041	41.72	17	15	40	630	1,339	4.6	91	มากที่สุด
	กฟอ.สละดา (PEA Shop Lotus)	4,938	1,611	3,327	67.38	0	0	2	834	2,491	4.75	94	มากที่สุด
13	กฟจ.จระนะ	10,610	5,202	5,408	50.97	39	26	81	790	4,472	4.78	95	มากที่สุด
	กฟจ.จระนะ (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

4.73

สรุปผลดำเนินการและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

1. ข้อมูลจำนวนการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ

1.1 จำนวนที่ให้บริการ = 355,552 คิว

1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 185,868 คิว คิดเป็น 52.28 %

1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 169,684 คิว คิดเป็น 47.72 %

2. กำหนดเป้าหมายให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 40 % ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบคิว ซึ่งจากข้อมูลมี กฟฟ. ที่แนะนำให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 40 % ประกอบด้วย กฟจ.ยะลา , กฟจ.ยะลา (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 โคลิเชียม) , กฟอ.สุโขทัย-ลก , กฟอ.เบตง , กฟอ.สายบุรี , กฟอ.ระโนด , กฟอ.สละดา , กฟอ.สละดา (PEA Shop Lotus) , กฟอ.จระนะ , กฟอ.จระนะ (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 จะนำไปใช้เป็นข้อมูล

4.1 สรุปรายงานตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระบบประเมินคุณภาพธุรกิจ (SEPA) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

4.2 ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (KPI) ของ ผจก.ชั้น 2,3 ข้อที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ กฟฟ. ข้อย่อยที่ 11.3 สำรวจความพึงพอใจ 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 ทวีภา ภาโอภาส	190	0	1	0	1	187	1	4.98	99
	9006420 นัจญ์วา มะลามา	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 นีรดา นาคภาณุวงษ์	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 อาติศ อาแวบือรา	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.ศ ปาริยัตน์ พรหมยอด	489	8	0	5	93	292	91	5	93
	9006420 นัจญ์วา มะลามา	619	11	1	18	151	306	132	5	90
	502149 นางสาวทวีภา ภาโอภาส	25	0	0	0	0	23	2	5	100
	436489 นางสาวพรพรรณ นวลสกุล	652	8	3	13	157	347	124	5	91
	490687 นางสาวยาดี 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 วรกร จันทวิทย์	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 ตั้งไรโต	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 จันจิตวงษ์	5,687	3	4	11	714	4,143	812	4.84	96
	9006401 อธิคม หะยีเจ็ง	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 นางกนิดา คณานุรักษ์	263	1	1	1	49	92	119	4.6	91
	9006670 นางสาวกนกกาญจน์ ยศมสน	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 นูน้อย	501	4	2	5	117	192	181	4.53	90
	9006588 นางสาวเจ๊ะอาชีวะย์ อาลีฮะยา	8,138	75	49	171	1,607	3,482	2,754	4.55	91
	9006581 นางสาวราวีนา ขาเคอร์	102	1	0	2	4	92	3	4.88	97
	496296 นางสาวณภัทริศา 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 นางสาวณิศา ยี่เค็ง	491	0	1	2	16	26	446	4.49	89
	501872 นางสาวนริศา 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 นางสาวภาวีย์ หับทิมทอง	73	0	0	0	3	2	68	4.4	88
	496304 นางสาวสุชี ศรีแดง	20	0	0	1	1	7	11	4.67	93
	426264 นายเจื้อยอุทิน 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 เสดิมศรี พงษ์ปลื้ม	155	0	0	0	10	112	33	4.92	98
	281038 ฐาพร ชะโนวรรณะ	122	3	1	2	7	80	29	4.72	94
	284387 ดาวิกา จาระวรรณ	207	0	0	1	33	82	91	4.7	93
	329878 เดือนใจ คาราย	289	0	1	3	51	67	167	4.51	90
	267953 นริรา แดงเย็น	329	0	1	0	4	293	31	4.98	99
	319221 พงษ์พัฒน์ พ่วงสุด	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 ศคานนท์	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 วิศรา พันธุ์ธนกัณฑ์	171	0	0	1	6	27	137	4.76	95
	496393 ศศิธร ย่องตัน	270	2	2	5	36	92	133	4.56	91
	249345 ศิริวรรณ พลภักดิ์	291	0	0	6	23	105	157	4.74	94
	9006593 ลำราญ จินดาวัฒน์	4,074	25	27	90	592	1,170	2,170	4.5	89
	319027 โสดีทิพงษ์ ครอบงมนิรัตน์	158	1	0	1	3	70	83	4.88	97
	282440 อวดาร ธนทรัพย์เกษม	7	0	0	0	0	6	1	5	100
	223315 อุไรรัตน์ วิชากรรณ	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 ศิวรัศมี 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 นางสาวสมพร คงอินทร์	74	1	0	0	1	29	43	4.84	96
	9006545 นางสาวขวัญฤทัย น่วมเอก	5923	10	1	3	24	1984	3901	4.96	99
	9006528 นางสาวดาววรรณ 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 นายกิตติพงษ์ 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 กาญจนมณี	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 เพชรเทศ	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 นาคประครอง	5,787	2	1	2	14	5,567	201	4.99	99
	9007767 นางสาวอุษา เส้นเส้น	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 อำภามณี	11,041	55	40	93	2,015	5,094	3,744	5	93
	499851 จุฑามาศ ชูโชติ	724	1	0	0	41	120	562	5	94
	501395 ณัฐสุดา ชุ่มกักดี	782	4	2	2	81	182	511	4.61	92
	418481 นิตยา มาแดง	221	1	0	1	31	94	94	4.71	94
	9006390 นางสาวราวีณี 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 ด้ายค	9,143	65	26	42	1,323	2,197	5,490	4.52	90
	268218 ธีรณัฏฐ์ 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 สหปัญญา 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 สมนัย จันทร์หอม	32	0	0	0	3	22	7	4.88	97
	900641 สุติศา รัตนพรรณ	1,049	1	1	1	55	143	848	4.68	93
	334019 สมล 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 คงเชียด	453	0	0	1	7	29	416	4.76	95
	421400 อภิชัย ณะกล	189	1	1	1	26	42	118	4.51	90
	446484 อรุณศิริ เกตุยงแก้ว	1,415	3	1	5	103	214	1,089	4.61	92
	รวม	32,109	153	82	164	3,986	9,094	18,830	4.62	92
11	กฟจ.พัทลุง (ห้างโคสเคียม)									
	499851 จุฑามาศ ชูโชติ	55	1	0	0	8	31	15	4.7	94
	501395 ณัฐสุดา ชุ่มกักดี	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 สมนัย 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 นานะ	4,392	8	3	5	51	200	4,125	5	92
	496939 นาดินา จันทรัมย์	7,933	7	0	3	21	121	7,781	4.64	92
	260579 ผจก.มน ระโนดวระณะ	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 ศศิภานต์ จักรมานนท์	8,741	5	2	2	13	96	8,623	4.64	92
	499857 อนุสรณ์ อมรรัตนศักดิ์	46	0	0	0	0	19	27	5	100
	405852 อรพินทร 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	กฟท.หาดใหญ่ (BIG C)									
	123321 กชกร สุขจิต	186	5	0	0	0	89	92	5	95
	488266 ธนวิทย์ อูยะพัฒน์	7,209	21	9	16	201	713	6,249	5	92
	9006797 เบญญาทิพย์ คันทิวนิชากร	5,375	13	4	21	192	1,510	3,635	4.83	96
	9006369 รุ่งตะวัน เมืองจันทร์บุรี	2,298	3	1	3	15	147	2,129	4.79	95
	496028 รุ่งรัฐ สดาร์ณวิวัฒน์	6,878	14	2	12	138	1,401	5,311	4.86	97
	499857 อนุสรณ์ อมรรัตนศักดิ์	199	0	0	1	2	138	58	4.97	99
	405852 อรพินทร 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	กฟท.หาดใหญ่(2)									
	405860 กาญจนา เปล่งประดับ	37	0	0	0	1	1	35	4.50	90
	266680 ชุติศักดิ์ ชีวธนากรณกุล	861	6	1	4	10	319	521	4.87	97
	9006634 ดาวรินทร์ ภูเกษมวรางกูร	6,523	25	30	62	615	1,899	3,892	4.65	92
	147218 เดือนใจ เพ็ญคำสุน	7,691	17	30	25	296	2,796	4,527	4.84	96
	260579 ผจก.มน ระโนดวระณะ	972	0	2	1	40	118	811	4.70	94
	496023 พณัญญา รัตนพันธ์	37	0	0	0	0	2	35	5.00	100
	9006609 พิษณุชนานา ดำน้อย	6,289	12	8	29	214	963	5,083	4.72	94
	500585 สราวุธ ธรรมรักษา	663	0	0	3	20	283	357	4.92	98
	9006643 สานะ หมดเม็ญหมุด	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 สุนิย์ วัชรหมามงคล	3,081	5	6	18	142	1,958	952	4.9	97
	291368 สุภาณี ยี่หวังเจริญ	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 อมรรัตนศักดิ์	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	กฟท.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)

[illegible]

ข้อมูลระบบการจัดการคิวและกลองประเมินความพึงพอใจ กฟต.3

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

ที่	ชื่อพนักงาน	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
	502119 ยุติ ेमอษฐ์	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 ใจเรือ	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.จนะ									
	490611 นางดารณี หัสบุญ	698	4	1	5	111	400	177	4.73	94
	500195 นางกนิดา พลเพชร	630	5	4	15	101	303	202	4.62	92
	9006382 นางสาวเบญจภา 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 โหมคง	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 นันทวีธิรปราณี	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.จนะ (PEA SHOP Lotus)									
	490611 นางดารณี หัสบุญ	563	0	0	2	38	433	90	4.91	98
	500195 นางกนิดา 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 เดชะพันธ์	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 เบญจภา 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 โหมคง	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