



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ4)

ถึง ผวธ.(ภ3)

เลขที่ กบว.ร(ภ4) ๙๙๒/๒๕๖๐

วันที่ 31 ต.ค. 2560

เรื่อง สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและ
กล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box)

เรียน อ.ผวธ.(ภ3) **SCAN สั่งแล้ว**

ตามบันทึกเลขที่ ผสส.120/2558 ลงวันที่ 25 ก.พ. 2558 อ้างถึง คณะทำงานปรับปรุงเพิ่ม
ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ขอให้สรุปรายงานการประเมินผลความ
พึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System &
Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ในระดับภาค เพื่อรวบรวมสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรเสนอ
ผู้บริหารระดับสูงนั้น

กบว.(ภ4) ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการ
คิวและกล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ในส่วนของสายงานการไฟฟ้า
ภาค 4 ประจำปี 2560 รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กฟข.	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ	กฟฟ.ที่มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุด	กฟฟ.ที่มีระดับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ต.1	4.95	กฟจ.ราชบุรี (PEA shop), กฟจ.สมุทรสงคราม, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟอ.หัวหิน, กฟอ.โพธาราม, กฟอ.ชะอำ, กฟอ.หลังสวน (4.99)	กฟจ.เพชรบุรี (4.78)
ต.2	4.79	กฟอ.ถลาง (PEA shop Big C เชียงทะเล) (4.99)	กฟอ.ตะกั่วป่า (4.58)
ต.3	4.77	กฟอ.สายบุรี (4.98)	กฟจ.ยะลา (4.54)
รวม ภาค 4	4.84		

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

สรุปผลระดับความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

กพช.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	ประเมินความพึงพอใจ		จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ความพึงพอใจเฉลี่ย
		จำนวน	ร้อยละ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	
กพช.1	315,400	259,953	82.42%	158	89	429	10,002	249,275	4.95
กพช.2	385,979	204,569	53.00%	980	516	2,022	31,041	170,010	4.79
กพช.3	439,436	279,134	63.52%	1,700	920	3,151	48,625	224,738	4.77
รวม (ภาค 4)	1,140,815	743,656	65.19%	2,838	1,525	5,602	89,668	644,023	4.84



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผ.บ.(ต.๑) ถึง ผ.วธ.(ภ๔)
เลขที่ ต.๑ กบธ.(ลส.) ๑๘๙๗/๒๕๖๐ วันที่ 17 ต.ค. 2560
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่อง
ประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA
ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๓ ปี ๒๕๖๐ (มกราคม - กันยายน)

เรียน อ.ผ.วธ.(ภ๔)

ตามเกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓ มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๖.๒ สรุปผลการ
สำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าโดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความ
พึงพอใจ (Smile Box) ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟต.๑ แผนงานหลักที่ ๒๓ แผนการ
ดำเนินการตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่ ๑ ระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินผล
ความพึงพอใจนั้น บัดนี้ได้เสร็จสิ้นไตรมาสที่ ๓ ปี ๒๕๖๐ แล้ว จึงขอนำส่งรายงานสรุปผลการ
ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ
(Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๓ ปี
๒๕๖๐ (มกราคม - กันยายน) ตามแบบฟอร์มฯ (เอกสารแนบ) ดังนี้

๑.ค่าเฉลี่ยภาพรวม ของ กฟต.๑ ไตรมาส ๓ (มกราคม - กันยายน) = ๔.๔๕

๒.สรุปผลสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจเทียบจำนวนคิว = ๗๕.๗๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายวิหวัธ ปญญเลิศ)
ผ.บ.(ต.๑) รักษาการแทน อ.ต.๑

17 ต.ค. 2560

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟต.1

ประจำปีงบประมาณ 3 ปี 2560 (ม.ค.-ก.ย.)
(ค.ร.บ)

ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนครั้งที่การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละของการเกิดคะแนน เทียบกับจำนวนคิว	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
1	กฟฟ.เพชรบุรี	275	237	948	9,573	46,441	4.77	87.88	
	PEA Shop เพชรบุรี	20	10	39	593	7,083	4.90	90.65	
2	กฟฟ.ราชบุรี	19	3	12	3,378	35,765	4.91	55.83	
	PEA Shop ราชบุรี	1	0	1	105	16,082	4.99	82.27	
3	กฟฟ.สมุทรสงคราม	33	6	15	450	34,272	4.98	48.71	
4	กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์	5	0	5	97	40,438	4.99	76.78	
5	กฟฟ.ชุมพร	20	8	86	3,925	29,598	4.88	66.91	
	PEA Shop ชุมพร	3	4	21	658	8,231	4.92	81.88	
6	กฟฟ.ระนอง	24	9	39	715	59,815	4.98	69.71	
7	กฟฟ.หัวหิน	10	4	19	157	35,935	4.99	78.41	
	PEA Shop หัวหิน	9	2	16	142	8,248	4.97	83.09	
8	กฟฟ.ปราณบุรี	29	14	45	805	25,817	4.96	68.66	
9	กฟฟ.โพธาราม	29	5	33	690	55,109	4.98	68.95	
10	กฟฟ.ชะอำ	3	3	3	219	48,117	4.99	83.88	
11	กฟฟ.บางสะพาน	2	0	6	451	36,268	4.99	76.14	
12	กฟฟ.จอมบึง	1	0	6	1,630	38,664	4.96	72.89	
13	กฟฟ.หลังสวน	10	0	3	976	64,517	4.98	94.26	
รวม กฟต. 1		493	305	1,297	24,564	590,400	4.95	75.70	

หมายเหตุ:โปรดทราบ หรือข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่มีลักษณะต้องแจ้งทางความพึงพอใจ

- 1.หากท่านไม่ให้ความร่วมมือในการกดประเมินความพึงพอใจ
- 2.ถ้าผู้ให้บริการไม่พอใจและไม่ชัดเจน ทำให้เกิดประเมินผิดพลาด

สรุปประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟผ.1

ประจำปีงบประมาณ 3 ปี 2560 (ก.ค.-ก.ย.)

จำนวน 53

ลำดับที่	กฟผ.	จำนวนการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละของการตอบรับ เทียบกับจำนวนตัว	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
1	กฟผ.เพชรบุรี	72	61	275	3,441	16,417	✓ 4.78	89.00	
	PEA Shop เพชรบุรี	20	10	39	593	7,083	4.90	90.65	
2	กฟผ.ราชบุรี	9	3	10	268	16,344	4.98	68.59	
	PEA Shop ราชบุรี	1	0	1	105	16,082	4.99 ✓	82.27	
3	กฟผ.สมุทรสงคราม	12	1	8	89	16,124	4.99 ✓	66.58	
4	กฟผ.ประจวบคีรีขันธ์	1	0	0	7	15,873	4.99 ✓	84.72	
	กฟผ.ชุมพร	6	2	17	1,830	12,642	4.87	85.60	
5	PEA Shop ชุมพร	3	4	21	658	8,231	4.92	81.88	
	กฟผ.ระนอง	2	0	8	397	25,703	4.98	92.68	
7	กฟผ.หัวหิน	4	2	12	81	12,891	4.99 ✓	83.69	
	PEA Shop หัวหิน	9	2	16	142	8,248	4.97	83.09	
8	กฟผ.ปราณบุรี	6	1	3	117	6,765	4.98	81.11	
9	กฟผ.โพธาราม	7	2	11	284	24,165	4.99 ✓	90.05	
10	กฟผ.ระอ้า	0	1	2	86	17,328	4.99 ✓	88.37	
11	กฟผ.บางสะพาน	1	0	5	408	10,566	4.96	64.86	
12	กฟผ.จอมบึง	1	0	0	1,482	12,499	4.89	73.72	
13	กฟผ.ทลิ่งสวน	4	0	1	14	22,314	4.99 ✓	94.26	
รวม กฟผ.1		158	89	429	10,002	249,275	4.95	82.42	

หมายเหตุ/สรุปผล หรือใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจแล้วกลับมาทิ้งพอใจ

1.ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการตอบรับความพึงพอใจ

2.ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องแสดงไม่ใช้ใจงาน ทำให้เกิดประเมินผิดพลาด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ต.๒

ถึง กบว.(ก๔)

เลขที่ ต.๒ กบล.(ลส.)

วันที่ ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอจัดส่งรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน อก.บว.(ก๔)

กบล.ต.๒ (ผลส.) ขอจัดส่งรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าระบบบริหารจัดการคิว และ กล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ประจำปี ๒๕๖๐ (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐> > ฝวบ. > กบล. > ผลส. Folder : สำรองความพึงพอใจ Smile Box ไตรมาส ๓/๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายไพศาล แก้วช้าง)
รท.บด.รักษาการแทน อก.บด.ต.๒

สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

กฟต.2 นครศรีธรรมราช

ประจำปี 2560

กฟท.	จำนวนคิว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	% จำนวนลูกค้าที่ กตประเมิน
กฟท.นครศรีธรรมราช	13,160	14	5	14	143	945	12,039	4.78	95	8.52%
กฟท.สุราษฎร์ธานี	28,555	114	91	478	2,711	7,826	17,335	4.61	92	39.29%
โคสลิเทียม จ.สุราษฎร์ธานี	23,121	55	31	180	1,759	8,495	12,601	4.77	95	45.50%
กฟท.ตรัง	12,541	136	74	159	1,885	6,887	3,400	4.68	93	72.89%
กฟท.ตรัง (ห้างสิริบรรณซื้อปึงเซ็นเตอร์)	52,543	206	107	376	6,479	35,675	9,700	4.8	96	81.54%
กฟท.กระบี่	23,801	17	8	40	617	8,155	14,964	4.91	98	37.13%
กฟท.พังงา	18,345	2	-	2	1,400	3,926	13,015	4.74	94	29.05%
กฟท.ภูเก็ต	49,602	17	6	25	1,094	8,581	39,879	4.87	97	19.60%
PEA Shop Lotus ภูเก็ต	26,770	-	8	80	1,855	10,100	14,727	4.83	96	44.99%
กฟท.ทุ่งสง (ห้างสหไทยพลาซ่า)	41,853	67	31	146	1,757	34,213	5,639	4.93	98	86.53%
กฟท.ทุ่งสง	5,906	33	14	26	695	3,957	1,181	4.81	96	80.00%
PEA Shop Big C เกาะสมุย	8,642	-	1	-	473	7,145	1,023	4.94	98	88.16%
กฟท.เกาะสมุย	13,101	27	8	60	1,203	6,426	5,377	4.81	96	58.96%
กฟท.ปากพูนัง	19,443	-	1	1	2,404	8,079	8,958	4.77	95	53.93%
กฟท.ถลาง	24,893	107	29	121	2,066	8,043	14,527	4.73	94	41.64%
กฟท.ถลาง (Big C เจียงทะเล)	1,045	1	-	-	1	747	296	4.99 ✓	99	71.67%
กฟท.ตะกั่วป่า	10,415	61	54	198	2,804	5,381	1,917	✓ 4.58	91	81.59%
กฟท.ป่าตอง	12,243	123	48	116	1,695	5,429	4,832	4.65	93	60.53%
รวม กฟท.2	385,979	980	516	2,022	31,041	170,010	181,410	4.79	95.33	53.00%

หมายเหตุ ในส่วนของ กฟท. ที่ดำเนินการไม่ได้ตามเกณฑ์ กฟท. กำหนด คือ 60% กบ.ต.2 ได้ประสานให้ชี้แจงสาเหตุ และให้ดำเนินการเชิงรุกลูกค้ากตประเมินให้ได้ตามเกณฑ์ กฟท. กำหนด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.3 ถึง ผวธ.(ภ4)
เลขที่ ต.3-กบธ.(ลส.)- ๑๖๖๐/๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ประจำปีไตรมาสที่ 3 (ก.ค. – ก.ย. 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 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560 ตามรายละเอียดแนบ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการ และประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของ กฟต.3

จำนวนคิวให้บริการ ทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	จำนวนผู้ไม่ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็น (%)
439,436	279,134	160,302	63.52

2. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจมากกว่า 40 % ขึ้นไปเทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus)	93.58	11	กฟจ.ยะลา (PEA Shop ยะลา)	70.54
2	กฟจ.จันทบุรี (PEA Shop Lotus)	90.85	12	กฟอ.เบตง	64.69
3	กฟจ.พัทลุง (PEA Shop โคกเคียน)	87.97	13	กฟจ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	62.63
4	กฟอ.สายบุรี	86.34	14	กฟอ.หาดใหญ่ (2)	59.07
5	กฟจ.ปัตตานี	84.90	15	กฟจ.ยะลา	56.66
6	กฟอ.จันทบุรี	84.01	16	กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	55.88
7	กฟจ.นราธิวาส	78.75	17	กฟจ.สงขลา	52.63
8	กฟอ.ระนอง	74.14	18	กฟจ.พัทลุง	52.60
9	กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C)	73.27	19	กฟอ.สะเดา	50.75
10	กฟอ.สะเดา (PEA Shop Lotus)	72.67	20	กฟจ.สตูล	40.92

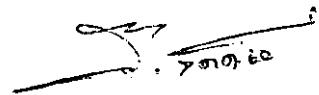
3. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 40 % เทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟอ.สุโขทัย-ลก	31.27	2	กฟอ.หาดใหญ่	22.74

4. สรุปความพึงพอใจของ กฟต.3

- ความพึงพอใจเฉลี่ย = 4.77 คิดเป็น 95 % อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายสัมฤทธิ์ ใจดีบัณฑิต)

คส.ว.บ.ต.๓ ปฏิบัติงานแทน

อช.ต.๓

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

ข้อมูลไตรมาส 3 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 2560)

ลำดับ ที่	กฟฟ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนคิว	ประเมินความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก				
1	กฟฟ.ยะลา	12,333	5,345	6,988	56.66	137	97	237	1,889	4,628	✓ 4.54	90	มากที่สุด	
	กฟฟ.ยะลา (PEA Shop)	33,151	9,767	23,384	70.54	365	192	625	5,661	16,541	4.62	92	มากที่สุด	
2	กฟฟ.นราธิวาส	14,309	3,040	11,269	78.75	10	0	9	1,490	9,760	4.86	97	มากที่สุด	
3	กฟฟ.ปัตตานี	25,436	3,840	21,596	84.90	232	138	512	5,712	15,002	4.63	92	มากที่สุด	
	กฟฟ.สงขลา	14,833	7,026	7,807	52.63	96	58	249	2,277	5,127	4.57	91	มากที่สุด	
4	กฟฟ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	34,383	12,850	21,533	62.63	186	68	313	3,970	17,016	4.75	94	มากที่สุด	
	กฟฟ.สตูล	15,138	8,943	6,195	40.92	30	13	59	1,286	4,807	4.75	94	มากที่สุด	
5	กฟฟ.สตูล (PEA Shop Big C)	12,674	3,388	9,286	73.27	1	1	20	2,564	6,700	4.72	94	มากที่สุด	
	กฟฟ.สตูล (PEA Shop Lotus ควนโดน)	14,373	923	13,450	93.58	1	0	23	288	13,138	4.97	99	มากที่สุด	
6	กฟฟ.พัทลุง	17,434	8,264	9,170	52.60	31	16	42	1,893	7,188	4.77	95	มากที่สุด	
	กฟฟ.พัทลุง (PEA Shop โกลเดียนพัทลุง)	24,193	2,910	21,283	87.97	90	37	99	3,345	17,712	4.81	96	มากที่สุด	
7	กฟฟ.หาดใหญ่	37,426	28,914	8,512	22.74	26	4	45	746	7,691	4.89	97	มากที่สุด	
	กฟฟ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	46,264	20,411	25,853	55.88	69	38	211	1,997	23,538	4.89	97	มากที่สุด	
	กฟฟ.หาดใหญ่ (2)	34,739	13,418	21,321	61.37	81	51	123	4,253	16,813	4.77	95	มากที่สุด	
8	กฟฟ.สุโขทัย-โก-ลก	16,345	11,234	5,111	31.27	55	23	83	1,543	3,407	4.81	92	มากที่สุด	
9	กฟฟ.เบตง	18,082	6,385	11,697	64.69	112	53	162	2,136	9,234	4.74	94	มากที่สุด	
10	กฟฟ.สายบุรี	4,326	591	3,735	86.34	2	0	3	46	3,684	✓ 4.98	99	มากที่สุด	
11	กฟฟ.ระโนด	17,470	4,517	12,953	74.14	135	87	216	4,354	8,161	4.57	91	มากที่สุด	

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

ข้อมูลไตรมาส 3 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 2560)

ลำดับ ที่	กฟพ.	จำนวนคิวให้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน	ประเมินความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนคิว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก				
12	กฟอ. สะเตา	4,359	2,147	2,212	50.75	16	9	32	520	1,635	4.69	93	มากที่สุด	
	กฟอ. สะเตา (PEA Shop Lotus)	8,738	2,388	6,350	72.67	0	0	2	414	5,934	4.93	98	มากที่สุด	
13	กฟจ. จະนะ	13,776	2,203	11,573	84.01	31	20	43	845	10,634	4.90	98	มากที่สุด	
	กฟจ. จະนะ (PEA Shop Lotus)	19,654	1,798	17,856	90.85	14	15	43	1,396	16,388	4.91	98	มากที่สุด	
	รวมทั้งสิ้น		439,436	160,302	279,134	63.52	1,700	920	3,151	48,625	224,738	4.77	95	มากที่สุด

สรุปผลค่าเงินการและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

1. ข้อมูลจำนวนการใช้บริการและประเมินความพึงพอใจ

1.1 จำนวนที่ใช้บริการ = 439,436 คิว

1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 279,134 คิว คิดเป็น 63.52 %

1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 160,302 คิว คิดเป็น 36.47 %

2. กำหนดเป้าหมายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 40 % ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบคิว ซึ่งจากข้อมูลมี กฟฟ. ที่แนะนำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 40 % ประกอบด้วย กฟจ. ยะลา , กฟจ. ยะลา (PEA Shop นราธิวาส , กฟจ. บัตตานี , กฟจ. สงขลา , กฟจ. สงขลา (PEA Shop Lotus) , กฟจ. สตูล , กฟจ. สตูล (PEA Shop Big C) , กฟจ. สตูล (PEA Shop Lotus) , กฟจ. พัทลุง , กฟจ. พัทลุง (PEA Shop ไทลิเทียม) , กฟอ. หาดใหญ่ (PEA Shop บี.ที.โอ. หาดใหญ่ (2) , กฟอ. เบตง , กฟอ. สายบุรี , กฟอ. ระโนด , กฟอ. สะเตา , กฟอ. สะเตา (PEA Shop Lotus) , กฟอ. จະนะ , กฟอ. จະนะ (PEA Shop Lotus)

3. สรุปภาพรวม กฟต. 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับ 4.77 หรือ 95 % (จัดกลุ่มความพึงพอใจ กลุ่มไม่พอใจมาก + ไม่พอใจ = 0.91 % , กลุ่มปานกลาง = 1.09 % , กลุ่มพอใจ + พอใจมาก = 97.99 %)

4. ผลจากข้อมูลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะนำผลไปใช้เป็นข้อมูล

4.1 สรุปรายงานตามแบบวิธีวัดผลการดำเนินงานระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

4.2 ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (KPI) ของ ผลก. ชั้น 2,3 ข้อที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามีสื่อ กฟก. ข้อย่อยที่ 11.3 สำหรับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ