



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ4)

ถึง ผวธ.(ภ3)

เลขที่ กบว.(ภ4) 641/2560

วันที่ 26 ก.ค. 2560

เรื่อง สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและ
กล่องประเมินความพอใจ (Smart Queue System & Smile Box)

เรียน ผวธ.(ภ3)

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 ประจำปีไตรมาส 2 ปี 2560 รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กฟข.	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ	กฟฟ.ที่มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุด	กฟฟ.ที่มีระดับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ต.1	4.95	กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟอ.หัวหิน, กฟอ.ชะอำ, กฟอ.บางสะพาน, กฟอ.หลังสวน (5.00)	กฟจ.เพชรบุรี (4.77)
ต.2	4.74	กฟอ.เกาะสมุย (PEA Shop Big C เกาะสมุย) (4.94)	กฟอ.ตะกั่วป่า (4.5)
ต.3	4.70	กฟจ.สตูล (PEA Shop Lotus ควนโดน) (4.98)	กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C) (4.17)
รวม ภาค 4	4.80		

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

ในพื้นที่ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 มีลูกค้าไม่พึงพอใจ (ไม่พอใจและไม่พอใจมาก) คิดเป็นร้อยละ 0.76 ของลูกค้าทั้งหมดที่กดประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

กฟข.	ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ (ราย)	ไม่พอใจ (ราย)	ไม่พอใจมาก (ราย)	ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
ต.1	193,965	124	169	0.15
ต.2	190,258	578	979	0.82
ต.3	194,585	923	1,619	1.31
ภาค 4	578,808	1,625	2,767	0.76

อนึ่ง ในช่วงไตรมาส 2 ปี 2560 สายงานการไฟฟ้าภาค 4 มีสัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 56.42 (ระดับ 4 ของค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 3 ข้อ 3.7) ดังนี้

กฟข.	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	กดประเมินความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต.1	267,501	193,965	72.51
ต.2	391,667	190,258	48.58
ต.3	362,809	194,585	53.63
ภาค 4	1,021,977	578,808	56.42

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

1. ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการกดประเมินความพึงพอใจ
2. แอปพลิเคชันไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน และประเมินผิดพลาด
3. ลูกค้าสับสนในการใช้งานตู้กดบัตรคิว เนื่องจากต้องกดตู้กดบัตรคิว 2 ครั้ง เพื่อรับคิวชำระเงิน หรือใช้งานบริการอื่นๆ
4. PEA Shop โคสีย่อม สุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างปรับปรุงพื้นที่ จึงไม่มีการใช้งานระบบฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

พินิจ. น/กจ.

(นายพัฒนา เวชกิจ)

อก.บว.(ภ4)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.๑ ถึง ผวธ.(ภ๔)
เลขที่ ต.๑ กบล.(สส.) ๑๒๕๓/๒๕๖๐ วันที่ 13 ก.ค. 2560
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่อง
ประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA
ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๒ ปี ๒๕๖๐ (มกราคม - มิถุนายน)

เรียน อผ.วธ.(ภ๔)

ตามเกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ SEPA หมวด ๓ มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อ ๓.๖.๒ สรุปผลการ
สำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าโดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึง
พอใจ (Smile Box) ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟต.๑ แผนงานหลักที่ ๒๓ แผนการ
ดำเนินการตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่ ๑ ระบบการจัดการคิวและกล่องประเมินผล
ความพึงพอใจนั้น บัดนี้ได้เสร็จสิ้นไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๖๐ แล้ว จึงขอนำส่งรายงานสรุปผลการ
ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ
(Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA ของ กฟต.๑ ประจำปีไตรมาส ๒ ปี
๒๕๖๐ (มกราคม - มิถุนายน) ตามแบบฟอร์มฯ (เอกสารแนบ) ดังนี้

๑.ค่าเฉลี่ยภาพรวม ของ กฟต.๑ ไตรมาส ๒ (มกราคม - มิถุนายน) = ๔.๙๕

๒.สรุปผลสัดส่วนการกตประเมินความพึงพอใจเทียบจำนวนคิว = ๖๙.๑๕ % (มค - มิย ๖๐)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสุชาติ เครือแก้ว)
อผ.วธ.(ต.๑) ปฏิบัติงานแทน อช.ต.๑
๕๗ ก.ค. ๒๕๖๐

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ๓ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟต.1

ประจำไตรมาส 2 ปี 2560 (ม.ย.-มิ.ย.)

ลำดับที่	กฟท.	จำนวนครั้งที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละของการกดประเมิน เทียบกับจำนวนคิว	รวมแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
1	กฟอ.เพชรบุรี	89	99	287	2,960	14,972	4.77	84.02	
2	กฟอ.ราชบุรี	8	0	2	2,647	10,331	4.79	54.77	
3	กฟอ.สมุทรสงคราม	14	1	3	213	10,148	4.97	44.12	
4	กฟอ.ประจวบคีรีขันธ์	1	0	5	55	15,841	5.00	81.86	
5	กฟอ.ชุมพร	10	4	63	1,111	12,094	4.90	76.48	
6	กฟอ.ระนอง	16	6	19	232	17,779	4.98	59.59	
7	กฟอ.หัวหิน	2	2	2	33	11,331	5.00	79.36	
8	กฟอ.ปราณบุรี	13	7	16	261	10,347	4.97	68.90	
9	กฟอ.โพธาราม	11	3	12	200	19,405	4.99	70.27	
10	กฟอ.ชะอำ	1	2	1	60	15,666	5.00	80.67	
11	กฟอ.บางสะพาน	0	0	1	29	12,150	5.00	75.73	
12	กฟอ.จอมบึง	0	0	6	141	13,344	4.99	73.26	
13	กฟอ.หลังสวน	4	0	0	70	21,835	5.00	93.66	
รวม กฟต.1		169	124	417	8,012	185,243	4.95	72.51	

ข้อมูลสรุป หรือข้อมูลรายละเอียดระบบบริการและกล่องสำรวจความพึงพอใจ

- 1.ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการกดประเมินความพึงพอใจ
- 2.สัญลักษณ์บนกล่องแสดงไม่ชัดเจน ทำให้กดประเมินผิดพลาด
- 3.ลูกค้าสับสนการใช้งานตู้กดรับบัตรคิว เนื่องจากติดองกต 2 ครั้งถึงจะได้คิวชำระเงิน หรือ ใช้บริการอื่นๆ ได้

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ PEA

กฟผ.1

ประจำไตรมาส 2 ปี 2560 (ม.ค.-มิ.ย.)

ลำดับที่	กฟผ.	จำนวนครั้งที่การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละของการกดประเมินเทียบกับจำนวนตัว	การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 4)
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก			
1	กฟผ.เพชรบุรี	203	176	673	6,132	30,024	4.76	87.28	
2	กฟผ.ราชบุรี	10	0	2	3,110	19,421	4.86	49.10	
3	กฟผ.สมุทรสงคราม	20	5	4	312	17,762	4.98	39.99	
4	กฟผ.ประจวบคีรีขันธ์	4	0	5	90	24,565	4.98	76.78	
5	กฟผ.ชุมพร	14	6	69	2,095	16,956	4.88	57.41	
6	กฟผ.ระนอง	22	9	31	317	33,788	4.99	58.69	
7	กฟผ.หัวหิน	6	2	7	76	23,044	4.99	75.73	
8	กฟผ.ปราณบุรี	23	13	42	688	19,052	4.95	65.18	
9	กฟผ.โพธาราม	22	3	22	406	30,944	4.98	58.30	
10	กฟผ.ระอ่า	3	2	1	133	30,789	5.00	81.54	
11	กฟผ.บางสะพาน	0	0	1	41	23,298	5.00	82.24	
12	กฟผ.จอมบึง	0	0	6	148	26,165	4.99	72.46	
13	กฟผ.หลังสวน	6	0	2	961	41,715	4.98	94.26	
รวม กฟผ.1		333	216	865	14,509	337,523	4.95	69.15	

ปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะต่อระบบวัดปริมาณและองค์การงานพึงพอใจ

1. ถูกใจไม่ให้ความร่วมมือในการกดประเมินความพึงพอใจ
2. สัญญาณบนกล้องแสดงไม่ชัดเจน ทำให้กดประเมินผิดพลาด
3. ถูกคำสับสนทการใช้งานผู้กดรับบัตรคิว เนื่องจากต้องกด 2 ครั้งถึงจะได้คิวชำระเงิน หรือ ใช้บริการอื่นๆ ได้

กฟต.2 นครศรีธรรมราช
ประจำ ไตรมาส 2 ปี 2560

กฟท.	จำนวนครั้งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ								การแก้ไขและปรับปรุง (กรณีค่าเฉลี่ยมีน้อยกว่า 4)
	จำนวนตัว	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ไม่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	
กฟอ.นครศรีธรรมราช	13,095	27	16	33	267	2,503	10,249	4.83	
กฟอ.สุราษฎร์ธานี	39,682	173	141	710	3,595	9,962	25,101	4.58	
PEA Shop สุราษฎร์ธานี ห้างโลตัสเซียม	-	-	-	-	-	-	-	-	
กฟอ.ตรัง	14,221	185	120	241	2,467	7,675	3,533	4.62	อยู่ระหว่าง ปรับปรุง สถานที่
PEA Shop ตรัง ห้างลิบริกรม	54,141	101	47	148	7,457	28,640	17,748	4.77	
กฟอ.กระบี่	23,718	40	20	99	929	3,971	18,659	4.73	
กฟอ.พังงา	19,106	8	1	9	2,347	3,516	13,225	4.59	
กฟอ.ภูเก็ต	52,614	55	19	96	1,269	4,939	46,236	4.73	
PEA Shop ห้างพาสโกโลตัส	31,898	4	1	202	2,489	3,029	26,173	4.49	
กฟอ.พังง	7,701	83	24	68	974	4,713	1,839	4.74	
PEA Shop ห้างสหไทยพลาซ่า	43,143	70	34	163	1,589	33,047	8,240	4.93	
กฟอ.เกาะสมุย	13,251	38	12	57	845	7,405	4,894	4.86	
PEA Shop บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เกาะสมุย	7,548	-	-	1	382	5,652	1,513	4.94	
กฟอ.พุนพิน	8,477	1	4	2	1,454	4,656	2,360	4.76	
กฟอ.ปากพนัง	20,368	2	-	3	1,366	13,010	5,987	4.9	
กฟอ.เถลียง	24,062	114	62	146	2,408	10,774	10,558	4.75	
PEA Shop เถลียง	76	-	-	-	1	5	70	4.83	
กฟอ.ตะกั่วป่า	6,773	44	47	176	1,785	2,842	1,879	4.5	
กฟท.ป่าตอง	11,793	34	30	73	995	7,516	3,145	4.84	
รวม กฟต.2	391,667	979	578	2,227	32,619	153,855	201,409	5	

หมายเหตุ

1. PEA Shop โลตัสเซียม สุราษฎร์ธานี ไม่มีการประเมินความพึงพอใจจากระบบจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ อยู่ในช่วงปรับปรุงพื้นที่ เนื่องจากข้อผิดพลาดในการให้บริการมาจาก
ห้างเซ็นทรัล พลาซ่า สุราษฎร์ธานี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟต.3 ถึง ผวธ.(ภ4)
เลขที่ ต.3-กบค.(สส.)- ๑๖๖๓ /๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง สรุปรายงานและวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ประจำปีไตรมาสที่ 2 (เม.ย. – มิ.ย. 2560)

เรียน อ.ผ.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 ประจำปีไตรมาสที่ 2/2560 ตามรายละเอียดแนบ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลจำนวนการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของ กฟต.3

จำนวนคิวให้บริการ ทั้งหมด (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	จำนวนผู้ไม่ประเมิน ความพึงพอใจ (ราย)	คิดเป็น (%)
363,397 ✓ 3๕๔,๘๐๙	195,029 ✕ 1๙4,5๘5	168,368 ✕ 1๖4,1๒4	53.67 ✕ 53.63

2. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจมากกว่า 40 % ขึ้นไปเทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟจ.สรุท (PEA Shop Lotus)	94.58	10	กฟจ.สงขลา	63.45
2	กฟจ.จระนะ (PEA Shop Lotus)	89.98	11	กฟจ.สตูล (PEA Shop Big C)	63.39
3	กฟอ.จระนะ	78.94	12	กฟจ.พัทลุง	59.50
4	กฟจ.สงขลา (PEA Shop Lotus)	76.96	13	กฟอ.สะเดา (PEA Shop Lotus)	59.17
5	กฟจ.ยะลา (PEA Shop ยะลา)	75.55	14	กฟอ.สายบุรี	59.07
6	กฟจ.ปัตตานี	75.46	15	กฟจ.ยะลา	56.68
7	กฟจ.นราธิวาส	74.16	16	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	55.14
8	กฟจ.พัทลุง (PEA Shop โคโล่เขียว)	67.12	17	กฟอ.หาดใหญ่ (2)	47.08
9	กฟอ.ระนอง	66.74	18	กฟอ.เบตง	46.35

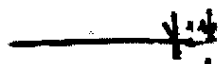
3. กฟฟ. ที่มีจำนวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 40 % เทียบกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ได้แก่

ที่	กฟฟ.	การทำ ประเมิน ความพึงพอใจ (%)	ที่	กฟฟ.	การทำประเมิน ความพึงพอใจ (%)
1	กฟอ.หาดใหญ่	4.31	3	กฟอ.หาดใหญ่ (PEA Shop Big C)	24.48
2	กฟง.สตูล	23.75	4	กฟอ.สะเตา	38.43

4. สรุปความพึงพอใจของ กฟด.3

- ความพึงพอใจเฉลี่ย = 4.70 คิดเป็น 93 % อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายไพฑูรย์ ว่องวิระบุรุษ)

อ.บ.ค.๓

๑๔ กค. ๒๕๖๖

โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ 60%

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

ข้อมูลไตรมาส 2 (1 เม.ย. - 30 มิ.ย. 2560)

ลำดับ ที่	รหัส	จำนวนผู้ใช้ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน จำนวนตัว	ประเมินความพึงพอใจ		ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	การพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนตัว	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก				
1	รหัส ยะลา	11,531	4,995	8,536	56.68	136	111	225	1,855	4,199	4.51	90	มากที่สุด	
	รหัส ยะลา (PEA Shop)	13,486	3,288	10,190	75.55	195	118	291	3,060	6,526	4.53	90	มากที่สุด	
2	รหัส นราธิวาส	13,460	3,478	9,982	74.16	8	5	13	2,038	7,920	4.79	95	มากที่สุด	
3	รหัส นิดคณ	23,247	5,704	17,543	75.46	257	144	523	5,459	11,180	4.55	90	มากที่สุด	
4	รหัส สงขลา	15,728	5,748	9,980	63.45	157	81	361	2,896	6,485	4.55	91	มากที่สุด	
	รหัส สงขลา (PEA Shop Lotus)	35,792	8,246	27,546	76.96	259	103	379	5,164	21,641	4.74	94	มากที่สุด	
5	รหัส สตูล	15,676	11,953	3,723	23.75	11	5	12	140	3,555	4.94	98	มากที่สุด	
	รหัส สตูล (PEA Shop Big C)	620	227	393	63.39	3	1	3	306	80	4.17	83	มากที่สุด	
6	รหัส สตูล (PEA Shop Lotus ตามบ้าน)	14,163	768	13,395	94.58	5	1	6	256	13,127	4.98	99	มากที่สุด	
	รหัส สตูล	21,172	8,574	12,598	59.50	81	43	72	2,937	9,485	4.72	94	มากที่สุด	
7	รหัส สตูล (PEA Shop Big C)	42,077	31,775	10,302	24.48	54	35	84	624	9,495	4.89	97	มากที่สุด	
	รหัส สตูล (2)	36,154	19,134	17,020	47.08	110	71	354	4,253	12,232	4.67	93	มากที่สุด	
8	รหัส สตูล (PEA Shop Big C)	15,839	7,105	8,734	55.14	70	46	147	2,972	5,499	4.58	91	มากที่สุด	
9	รหัส สตูล	14,899	7,994	6,905	46.35	63	50	92	1,215	5,485	4.74	94	มากที่สุด	
10	รหัส สตูล	4,295	1,758	2,537	59.07	22	5	24	279	2,207	4.83	96	มากที่สุด	
11	รหัส สตูล	13,680	4,601	9,079	66.37	89	53	127	1,981	8,829	4.70	93	มากที่สุด	

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

ข้อมูลไตรมาส 2 (1 เม.ย. - 30 มิ.ย. 2560)

ลำดับ	กฟฟ.	จำนวนค่าไฟ บริการทั้งหมด	ไม่ประเมิน	ประเมินความพึงพอใจ						ความพึง พอใจเฉลี่ย	คิดเป็น %	ความพึงพอใจ ระดับ
				จำนวนเฉลี่ย	จำนวนเฉลี่ย	%	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	
12	กฟผ. ตะกั่ว	4,713	2,802	1,811	38.43	10	4	44	418	1,335	4.69	มากที่สุด
	กฟผ. ตะกั่ว (PEA Shop Lotus)	578	238	342	59.17	0	0	1	114	227	4.66	มากที่สุด
13	กฟผ. จະนะ	11,817	2,469	9,328	78.94	28	22	85	781	8,412	4.88	มากที่สุด
	กฟผ. จະนะ (PEA Shop Lotus)	15,847	1,588	14,259	89.98	24	12	28	845	13,350	4.93	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น		362,809	168,224	194,585	53.63	1,619	823	2,949	38,027	151,067	4.70	มากที่สุด

สรุปผลดำเนินการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ

1.1 จำนวนที่ให้บริการ = 363,397 คิว

1.2 จำนวนที่ประเมินความพึงพอใจ = 195,029 คิว คิดเป็น 53.67 %

1.3 จำนวนที่ไม่ประเมินความพึงพอใจ = 168,368 คิว คิดเป็น 46.33 %

2. กำหนดเป้าหมายการให้บริการประเมินความพึงพอใจ 40 % ของลูกค้าที่ใช้บริการตามระบบการร้องการข้อมูลมี กฟฟ. ที่แนะนำให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจได้เกินเป้าหมาย 40 % ประกอบด้วย กฟผ. ตะกั่ว, กฟผ. ตะกั่ว (PEA Shop), นาวาวิบูลย์, กฟผ. บึงสามพัน, กฟผ. สงขลา, กฟผ. สงขลา (PEA Shop Lotus), กฟผ. สตูล (PEA Shop Big C), กฟผ. สตูล (PEA Shop Lotus), กฟผ. พัทลุง, กฟผ. พัทลุง (PEA Shop โลตัสเซ็นทรัล), กฟผ. หาดใหญ่ (2), กฟผ. สุโขทัย-สท., กฟผ. บึงนาราง, กฟผ. ฉะเชิงเทรา, กฟผ. ตะกั่ว (PEA Shop Lotus), กฟผ. จະนะ, กฟผ. จະนะ (PEA Shop Lotus)

3. สรุปภาพรวม กฟผ. 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับ 4.70 หรือ 89 % (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กลุ่มไม่พอใจมาก + ไม่พอใจ = 1.25 %, กลุ่มปานกลาง = 1.50 %, กลุ่มพอใจ + พอใจมาก = 96.71 %)

4. ผลการสัมฤทธิ์ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะนำเสนอเป็นดัชนีชี้วัด

4.1 สรุปภาพรวมการให้บริการที่ดี ผลการดำเนินงานระบบประเมินคุณภาพผู้ให้บริการ (SEPA) หมวด 3 การส่งเสริมลูกค้าและตลาด

4.2 ประเมินผลตามบันทึกชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ของ ผลการดำเนินงาน 2.3 หรือ 11 ความพึงพอใจของอยู่พื้นที่ที่มีต่อ กฟผ. ร้อยต่อปี 11.3 จำนวนความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ร.ผ.สส./หัวหน้าคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพฯ ถึง ผอ.ส.(ก๑-๔) ฝวบ.ทุกเขต กฟฟ.ทุกแห่ง
เลขที่ ผสส. ๑๒๐ / ๒๕๕๘ วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘

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

อ้างถึง อนุัติ ผวบ. ลว. ๙ อ.ก. ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มสรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน ผอ.ส.(ก๑-๔) ฝวบ.ทุกเขต ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑, ๒, ๓

ตามอนุมัติที่อ้างถึงต่อท้ายบันทึกที่ ผสส. 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 ให้ผู้บริหารหน่วยรับทราบตามลำดับชั้น เป็นรายเดือน และรายไตรมาส และมอบให้คณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรนำเสนอผู้บริหารระดับสูงรายไตรมาสไปก่อน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำสรุปรายงานระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงงานบริการ ณ จุดให้บริการของ PEA เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดให้สรุปรายงานฯ ตามฟอร์มรายละเอียดสิ่งที่ส่งมาด้วย
๒. กฟฟ.จุดบริการ มีการรายงานให้ ผจก.กฟฟ. ทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานแจ้งให้ ฝวบ.กฟฟ. ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส
๓. ฝวบ.กฟฟ. สรุปรายงานภาพรวมของ กฟฟ. แจ้งให้ ผอ.ส.(ก) ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส
๔. ผอ.ส.(ก) สรุปรายงานภาพรวมระดับภาค แจ้งให้ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (ร.ผ.สส. เป็น หัวหน้าคณะกรรมการ) ทราบเป็นประจำภายในวันที่ ๑๕ หลังสิ้นไตรมาส
๕. ให้คณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA จัดทำสรุปรายงานในภาพรวมระดับองค์กรรายไตรมาส นำเสนอ ผวบ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ร.ผ.สส.

หัวหน้าคณะกรรมการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

สรุปผลประเมินระดับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ของ P&A

ทพ./เขต/ภาค

ประจำเดือน/ไตรมาส

ปี

ทพ./เขต	จำนวนครั้งที่ให้คะแนนระดับความพึงพอใจ					คำอธิบาย	
	ไม่พอใจ มาก	ไม่ พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก		
ทพ.เขตฟ.เขต						การให้บริการและปรับปรุง (กรณีศึกษา ยกเว้น 4)	
รวม สาขาทพ.เขตภาค							

ปัญหาอุปสรรค เมื่อ ขั้นตอนและ กระบวนการปฏิบัติงานต้องสำรวจความพึงพอใจ

1.....

2.....

3.....

ต่อท้ายบันทึกที่ ผสส. ๗๓๘/๒๕๕๗ ลว. ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗

เรียน อช. ทุกเขต, อผ.วอ.(จ๑-๔), อผ.ทอ., อผ.สท.,
มจก. กฟฟ. ชั้น ๑, ๒, ๓ และ กฟส.ทุกแห่ง

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


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผ.สส.

๑๒ ธ.ค. ๒๕๕๗

อ้างถึง ผสส. ๗๓๘ / ๒๕๕๗

เรียน คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ

(รผ.สส.(ช), ออ.สส., รก.ทศ., ชก.นผ.(จ๑),

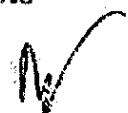
ชก.จท.(จ๓), ทผ.บล.กจท.(จ๒,จ๔),

ทผ.วป.กทส., ชผ.ธต.กบถ.(ก๓), ทผ.บล. กสส.,

นวน.๕ กสส.)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามอนุมัติ ผวก.

ลว. ๙ ธ.ค. ๒๕๕๗ ข้อ ๓.๔ ต่อไปด้วย


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผ.สส.

๒๔ ธ.ค. ๒๕๕๗

รผ.สส. ๗๓๘ / ๒๕๕๗
๒๔ ธ.ค. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าราชการ	5556
เลขที่	3.5.ก. 2557
วันที่	15.09.57

เลขที่	5508
--------	------

เลขที่	5508
--------	------

จาก รฝ.สส. ถึง รผก.(ธส)
เลขที่ ฝสส.๗๗๘/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA

เรียน รผก.(ธส)

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ รผก.(ธส) ได้มอบหมายให้ รฝ.สส. ประสานงานร่วมกับ อฝ.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 สว. ๑๘ ก.พ. ๒๕๕๖ แจ้ง ผวก. ได้มีบัญชาให้ รผก.(ธ) ดำเนินการจัดระบบวัดความพึงพอใจโดยใช้การประเมินแบบแป้นกด (Smile box) ณ จุดบริการสำนักงาน PEA ทุกจังหวัด เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ ตามอนุมัติ ผวก. สว. ๓ เม.ย. ๒๕๕๖ เห็นชอบตามที่ รผก.(ธ) เสนอหลักการรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะเบื้องต้น (Conceptual Design) ระบบวัดระดับความพึงพอใจแบบแป้นกดชนิดเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการคิวของ PEA และให้ ฝสท. จัดทำรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Detail Design) พร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น เลขอ รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า ที่พิจารณาจัดทำแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๒)

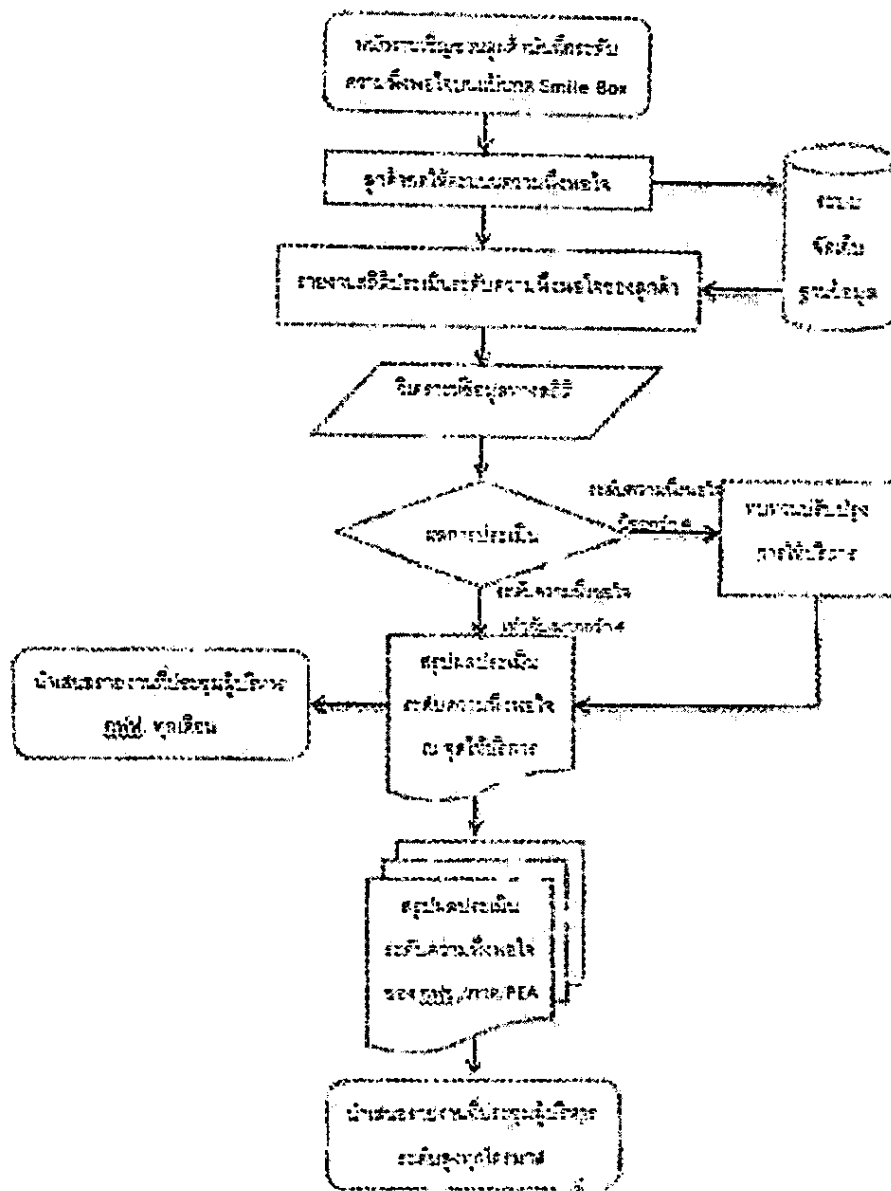
๒.๓ ตามอนุมัติ รผก.(ธส) สว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๕๖ เห็นชอบข้อกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะทางเทคนิค (Specification) ของระบบประเมินความพึงพอใจพร้อมประมาณการราคาเบื้องต้น โดย ฝสส. ได้มีบันทึกแจ้ง รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า ที่พิจารณาแผนความต้องการใช้งาน (เอกสารแนบ ๓)

๒.๔ ตามบันทึกที่ อก.(จ๑) ๑๕๐/๒๕๕๖ สว. ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖ รผก.(จ๑)/ประธานคณะกรรมการจัดทำแผนการบริการลูกค้า ได้แจ้งกำหนดแผนความต้องการระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) และให้ ฝสท. ดำเนินการจัดทำร่วมกับระบบบริหารจัดการคิว (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. กฟช. และภาพรวมของทั้งหมดได้ โดย ฝสท. ได้จัดทำอุปกรณ์ดังกล่าวมาใช้งาน ณ จุดบริการ กฟฟ.ต่างๆ รวมแล้วจำนวนทั้งสิ้น ๒๕๘ ชุด พร้อมอบรมการใช้งานระดับผู้ปฏิบัติ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๖ จากการตรวจสอบ กฟฟ.หน่วยงาน ที่ติดตั้งระบบบริหารจัดการคิวแบบอัจฉริยะ(Smart Queue) ชนิดเชื่อมต่อกับระบบวัดความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile box) พบว่ายังไม่มีกำหนดวิธีการเชิญชวนลูกค้า ให้บันทึกคะแนนระดับความพึงพอใจ และพบอีกว่าระดับบริหารยังไม่มีวิธีการนำข้อมูลจากระบบมาวิเคราะห์ ประเมินเพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ณ จุดให้บริการ ในการนี้ รฟ.สส. ได้รับมอบหมายจาก รทก.(ชล) ให้หารือร่วมกับ รฟ.สส. 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. ผวธ.(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 เพื่อพิจารณาหาวิธีอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการได้ทันที่

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

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

๓.๑ อนุมัติกระบวนการวิธีประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ ๒.๘ ตั้งแต่เดือน ม.ค. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๓.๒ ให้ ผสท. ซึ่งดูแลระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ดำเนินการจัดการอบรม "การนำเสนอผลระดับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้งานเพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการของ PEA" ให้กับผู้บริหาร กทพ. 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 โดยพิจารณานำเสนอผลจากระบบมาออกแบบกำหนดเป็นมาตรฐานช่วงเวลาการให้บริการ (Service Time) และกำหนดการแจ้งเตือน (Warning) ให้ผู้บริหารได้รับทราบล่วงหน้า ตามแนวทางข้อ ๒.๘

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔ ค่ะ

อนุมัติตามเสนอ

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

๒๙ ส.ค. ๒๕๕๘

(นายชาติชาย ภูรินทร์)
รผ.สท.

๑๘ ส.ค. ๑๘.๐๕
รผ. สส.

(นายจิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผ. (สส.)

12 ส.ค. ๒๕๕๗

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติข้อ ๓.๑ - ๓.๔
ตามรายละเอียดที่ รผ.สท. เสนอต่อไป

(นายจิติกุล บุณยะกาญจน์)
รผ. (สส.)