

6.3



แบบสรุปผลรวมการสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ ลูกค้า และคู่ค้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ 3 พ.ศ. 2559

จากการสุ่มสอบถามผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

50 ราย

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและตามระยะเวลาที่กำหนดในทุกๆ ขั้นตอน	48 210	96	16 64	32	6 18	12	1 2	2		0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พนักงาน มีความรู้ความชำนาญ และให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	29 145	58	17 68	34	3 9	6	1 2	2		0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 พนักงานมีความเต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	26 130	52	16 64	32	6 18	12		0		0
3.2 พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	30 150	60	14 56	28	4 12	8		0		0
3.3 พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ	32 160	64	20 80	40	2 6	4		0		0
จำนวนรวม	165		83		21		2		0	
คิดรวมเป็นร้อยละ	60.88560886		30.62730627		7.749077491		0.73800738		0	

ลงชื่อ

ผู้สรุปผลการสอบถาม

(นายนคร บุญมีผล)

ผู้อำนวยการการเลือกตั้งจังหวัดสกลนคร

ประธานคณะกรรมการเครือข่ายฯ



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการฯ

ถึง กฟจ.สกลนคร

เลขที่ ฉ.๑ สน.(บค.) -

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการเครือข่ายฯ กฟจ.สกลนคร ไตรมาสที่ ๓

ด้วย กฟจ.สกลนคร เข้าร่วม โครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อให้เป็นมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ในด้านการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการเครือข่ายฯ กฟจ.สกลนคร ในวันที่ ๔ ต.ค. ๒๕๕๙ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ดังกล่าว ประจำไตรมาส ๓ ดังนี้.-

๑. ชื่อเรื่อง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการประเมินจากคณะกรรมการเครือข่ายฯ กฟจ.สกลนคร ในกรให้บริการ คู่ค้า และลูกค้า ของ กฟจ.สกลนคร

๒. ประเด็นปัญหา

ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ คู่ค้า และลูกค้า ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสกลนคร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการในปัจจุบัน

๓.๒ เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจใน การให้บริการในปัจจุบัน

๔. ประโยชน์ที่จะได้รับ

๔.๑. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสกลนคร และนำข้อมูลมาปรับใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสที่สุดในการให้บริการด้านต่างๆ

๕. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

๑. คู่ค้ากับ กฟจ.สน ด้านการจัดซื้อ/จ้าง
๒. ลูกค้า ผู้มาขอรับบริการด้านการก่อสร้างขยายเขต
๓. ลูกค้า ผู้มาขอรับบริการด้านการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P ๒)
๔. ลูกค้า ผู้ให้บริการด้านการแจ้งหนี้/งดจ่ายไฟ
๕. ลูกค้าผู้มาขอรับบริการด้านการขอไฟฟ้า

- พนักงาน มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๑ คิดเป็น ร้อยละ ๘๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด

๑๕. สรุปผล

จากการประเมินผลข้างต้น พบว่า การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในค่าเฉลี่ยรวม ที่ ระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

๑๖. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการประเมินครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจ ในช่องทางการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร อยู่ที่ ระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน ซึ่งถือว่าเป็นขวัญกำลังใจแก่ ผู้ให้บริการให้มีพลังในการให้บริการที่ดีต่อไป และในแต่ละงานบริการจะต้องรักษาระดับการบริการ เช่นนี้ไว้ เพื่อให้การ บริการลูกค้า และคู่ค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นและ ทำให้เกิดประโยชน์ แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

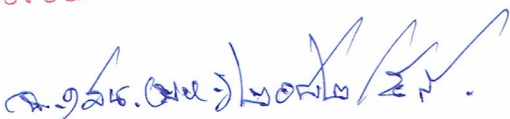


(นายจิรายุส กฤษณะกะลัต)

นตท.๗ กฟจ.สกลนคร

เลขานุการคณะกรรมการเครือข่ายตรวจสอบความโปร่งใส กฟจ.สกลนคร

ผ่านเครื่อง SCAN



เรียน รจก.(ท.,บ.) ประจําการไฟฟ้า,ทผ.ทุกแผนก

คณะกรรมการโปร่งใส และคณะกรรมการติดตามประเมินฯ

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายสนธิ อนุญาทงษ์)

ผจก.กฟจ.สน.

๖. กลุ่มตัวอย่าง

๑. คู่ค้ากับ กฟจ.สน ด้านการจัดซื้อ/จ้าง	จำนวน ๑๐ ราย
๒. ลูกค้า ผู้มาขอรับบริการด้านการก่อสร้างขยายเขต	จำนวน ๑๐ ราย
๓. ลูกค้า ผู้มาขอรับบริการด้านการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P ๒)	จำนวน ๑๐ ราย
๔. ลูกค้า ผู้ให้บริการด้านการแจ้งหนี้/งดจ่ายไฟ	จำนวน ๑๐ ราย
๕. ลูกค้าผู้มาขอรับบริการด้านการขอไฟฟ้า	จำนวน ๑๐ ราย

๗. เครื่องมือในการใช้สำรวจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน ๕ ด้าน ประจำปี ๒๕๖๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยการประเมินสัมพันธภาพทางโทรศัพท์ จากกลุ่มลูกค้าน้อยกว่า ๑๐ รายในการให้บริการ ลูกค้า และคู่ค้าของแต่ละไตรมาส

๘. การใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๘.๑ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$)

๘.๒ ค่าร้อยละ

การกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น ๕ ระดับ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
พอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑ คะแนน
พอใจน้อย	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน
พอใจปานกลาง	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน
พอใจมาก	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน
พอใจมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑-๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้น

ตามตารางเกณฑ์วัดคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๙	แปลความหมาย	พอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๐ - ๒.๕๙	แปลความหมาย	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๐ - ๓.๓๙	แปลความหมาย	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐ - ๔.๑๙	แปลความหมาย	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๐ - ๕.๐๐	แปลความหมาย	พอใจมากที่สุด

๙. ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน “การจัดซื้อจัดจ้าง”

๙.๑ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านเวลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๙.๒ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๙.๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านบุคคล โดยประกอบไปด้วย

- พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

- พนักงานให้ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

- พนักงาน มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๓.๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด

๑๐. ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน “ขอใช้ไฟฟ้า”

๑๐.๑ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านเวลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๐.๒ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๐.๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านบุคคล โดยประกอบไปด้วย

- พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

- พนักงานให้ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

- พนักงาน มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๑. ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน “การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง”

๑๑.๑ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านเวลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๑.๒ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๑.๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านบุคคล โดยประกอบไปด้วย

- พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด
- พนักงานให้ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด
- พนักงาน มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๔.๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๒. ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน การแจ้งหนี้/งดจ่ายไฟ

๑๒.๑ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านเวลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๒.๒ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๒.๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านบุคคล โดยประกอบไปด้วย

- พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด
- พนักงานให้ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด
- พนักงาน มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๕.๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของตารางเกณฑ์วัด

๑๓. ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน “ก่อสร้างขยายเขต”

๑๓.๑ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านเวลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๓.๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด

๑๓.๒ ความพึงพอใจของการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๓.๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด

๑๓.๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านบุคคล โดยประกอบไปด้วย

- พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๓.๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด
- พนักงานให้ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี คะแนนเฉลี่ย ๓.๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ของตารางเกณฑ์วัด