



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการงานมิติที่ 4

ถึง กฟส.ตผ.

เลขที่ ต.1 คผ. 658 / 2560

วันที่ 6 ก.ค.2560

- เรื่อง 1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินและบริการด้านอื่นๆ)
2. นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป

เรียน ผจก.ตผ.

1. กลุ่มสำรวจ (ลูกค้า 100)

ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน จำนวน 100 คน

2. วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

- ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) TP-PEA-14

3. ระยะเวลาในการสำรวจ

1 มกราคม 2560 – 30 มิถุนายน 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51-5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51-4.50	หมายถึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51-3.50	หมายถึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51-2.50	หมายถึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00-1.50	หมายถึงพอใจน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

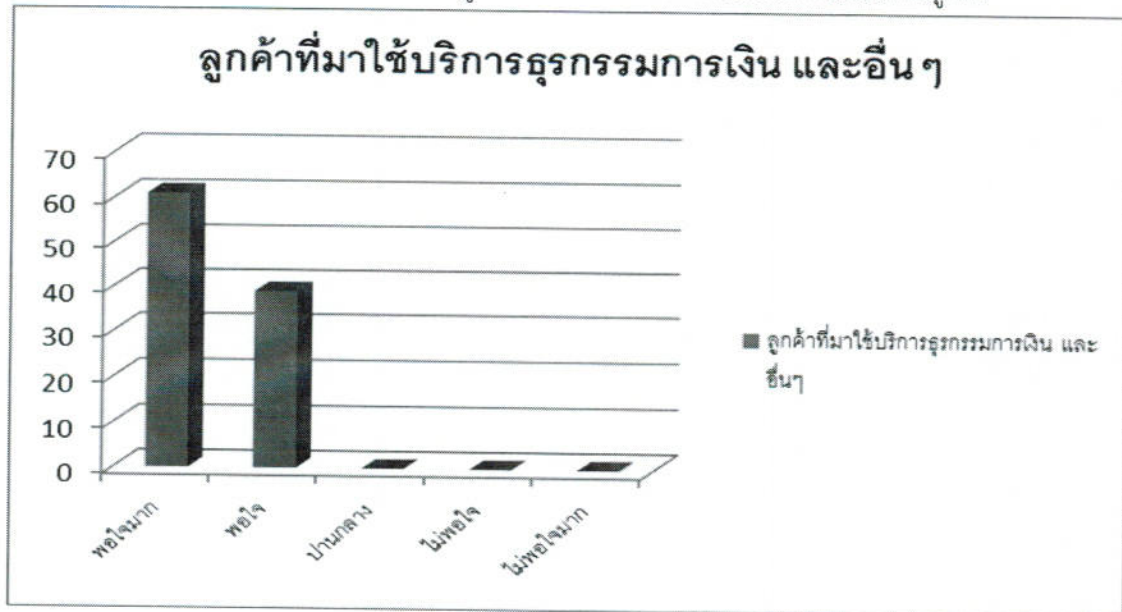
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

X แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7. สรุปผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า



แผนภูมิแท่ง แสดงความพึงพอใจลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงิน และอื่นๆ	4.61	0.49	พอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน โดยได้สุ่มจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน กฟส.ตม. จำนวน 100 คน ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) TP-PEA-14 พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งค่า X เท่ากับ 4.61 ค่า S.D. เท่ากับ 0.49

8. นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น คณะทำงานมิติที่ 4 จึงนำผลการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน นำเสนอ ผจก. เข้าวาระการประชุม เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่อไป

(Signature)

(นางสาวมินตรา แดงเอี่ยม)

เลขานุการคณะทำงานมิติที่ 4

ทพ.ทุกแผนก เพื่อทราบ

(Signature)

(นายชนพัฒน์ อังศุภานิช)

ผจก.กฟส.ตม.