

ที่ ๖-๑๐๓
๑ ใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบง.กฟส.คชล.

ถึง ผจก. กฟส.คชล.

เลขที่ น.2 คชล.(บง.) - /2560

วันที่ 30 มิ.ย. 2560

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ของ กฟส.คชล.และ กฟย.ททว. ในสังกัด ครั้งที่ 1 ปี 2560 (ม.ค.-มิ.ย. 2560)

เรียน ผจก.กฟส.คชล.

คณะกรรมการ ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 4 ขอสรุปผลการสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของการให้บริการ ของ กฟส.คชล.และ กฟย.ททว.ในสังกัด โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง, ด้านกาให้บริการทั้งภายในและภายนอก และด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีผลระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$) ดังนี้

ที่	รายการ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
1.	ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง	4.41
2.	ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก	
	2.1 พนักงาน กฟส.คชล. และ กฟย.ททว.	4.12
	2.2 พนักงาน กฟฟ.อื่น ๆ ที่มาใช้บริการ/ติดต่อกับ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว.	4.00
	2.3 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน	3.38
	2.4 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับงานบริการลูกค้า	-
	2.5 ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	4.73
3	ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)	-
	สรุปความพึงพอใจภาพรวม	

จากระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยในแต่ละด้านนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนทางการปรับปรุงแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง

มีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้า ที่ทำการค้าที่ กฟส.คชล.และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีลูกค้า ทั้งหมดจำนวน 14 ราย มีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 14 ราย คิดเป็น 100 % (รายละเอียดแนบ) มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 จากผลการประเมินฯ พบว่าหัวข้อประเมินที่ได้คะแนนมีความพึงพอใจปานกลางที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4. จากหัวข้อประเมินความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว

แนวทางแก้ไข : ส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำการ ดำเนินการตั้งขบวนการตรวจนับงาน เปรียบเทียบ จัดระบบให้รวดเร็วต่อไป

2. ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก

มีการสำรวจความพึงพอใจตามลักษณะการให้บริการ 5 ประเภท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 พนักงาน/ลูกจ้าง กฟส.คชล. และ กฟย.ททว.ในสังกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 50 คน มีการตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจจำนวน 50 คน คิดเป็น 100 % (รายละเอียดแนบ) มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.12 ไม่พบการเรียกรับ และดำเนินการในด้านอื่น ๆ ไม่โปร่งใส จากผลการประเมินฯ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางของ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน และ ด้านผู้บังคับบัญชา ในระดับปานกลาง

แนวทางแก้ไข : ส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้มากขึ้น

2.2 พนักงาน กฟฟ.อื่นๆ ที่มาใช้บริการ/ติดต่อกับ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 31 คน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) อยู่ที่ 4. ไม่พบการเรียกรับและดำเนินการในด้านอื่น ๆ ไม่โปร่งใส (รายละเอียดแนบ) จากผลการประเมินฯ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 หัวข้อ

แนวทางแก้ไข : ส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการให้ครบถ้วนต่อไป

2.3 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน มีลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงิน กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 83 คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย(X) อยู่ที่ 3.38 ไม่เคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส ในการให้บริการ (รายละเอียดแนบ) จากผลการประเมินฯ พบว่า หัวข้อประเมินความพึงพอใจ ได้รับความพึงพอใจคะแนนน้อย อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.38

แนวทางแก้ไข : ส่วนที่เกี่ยวข้องต้องเร่งเพิ่มกระบวนการให้บริการให้เร็วขึ้น

2.4 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับงานบริการลูกค้า มีลูกค้ามาใช้บริการด้านงานบริการลูกค้า เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายแรงต่ำ และติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กับ กฟส.คชล. ละ กฟย. ททว. ในสังกัด ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน - คน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย(X) อยู่ที่ ไม่เคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส ในการให้บริการ (รายละเอียดแนบ) จากผลการประเมินฯ พบว่า คือ

แนวทางแก้ไข :

2.5 ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง มีลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง กับ กฟส.คชล. และ กฟย. ททว. ในสังกัด ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 20 คน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) อยู่ที่ 4.73 (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) จากผลการประเมินฯ พบว่ามีคะแนนความพึงพอใจทั้งสิ้น

แนวทางแก้ไข : ไม่พบข้อแก้ไข

3. ด้านบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)

ในช่วงเดือน ม.ค. – มิ.ย. 2560 กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. มีข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 3 เรื่อง และมีการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.คชล.และ กฟย.ททว. ในสังกัด จำนวน 3 ราย คิดเป็น 100% มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย (X) อยู่ที่ (รายละเอียดเอกสารแนบ) จากผลการประเมินฯ พบว่า หัวข้อประเมินที่ได้คะแนน

แนวทางแก้ไข : ไม่พบข้อแก้ไข

โดยสรุปภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินการของ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับคะแนนเฉลี่ย (X) อยู่ที่ 4.41

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางบุญเยี่ยม เสือยิ้ม)

ผ.บง. กฟส.คชล.

ที่ คชล.(บง.)- ๗๕๐ /2560

เรียน ผจก.กฟอ.ชน.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายอรุณ เนียมรัตน์)

ผจก.กฟส.คชล.

สรุปผลความพึงพอใจ ด้านที่ 1
จัดจ้างด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีคู่ค้า/คู่ความร่วมมือที่ทำธุรกรรมทางการค้า ปี 2559 – 2560 ตามรายละเอียด ดังนี้

กฟฟ.	จำนวนคู่ค้า	ทำแบบสำรวจ	คิดเป็น %
กฟส.คชล.	10	10	100.00
กฟย.ททว.	4	4	100.00
รวม	14	14	100.00

จากตารางพบว่า มีจำนวนคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ ที่ทำแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 14 ราย จากคู่ค้าทั้งหมด 14 ราย คิดเป็น 100% ซึ่งแบบสำรวจความพึงพอใจด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างมีหัวข้อการประเมิน 5 ข้อ มีคะแนนความพึงพอใจแต่ละหัวข้อ คิดเป็น % ตามตารางต่อไปนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ความโปร่งใส				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
1.ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยรับรู้ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	85.71	14.29	0	-	-
2.ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้าง เป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไขที่ระบุไว้	35.71	64.29	0		
3.ความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว	21.43	57.14	21.43	-	-
4.ความโปร่งใสด้านร้องเรียน เช่น ช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ ที่สะดวก	21.43	78.57	0	-	-
5.พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	64.29	35.71	0	-	-

และมีระดับคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ย ($\bar{x}$) ในภาพรวม 4.41 แยกตามหัวข้อประเมินจำนวน 5 หัวข้อ จะมีรายละเอียดตามตาราง แสดง ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	คะแนนเฉลี่ย
1.ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยรับรู้ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	4.29	.57	0	-	-	4.86
2.ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้าง เป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไขที่ระบุไว้	1.79	2.57	0			4.36
3.ความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว	1.07	2.29	.64	-	-	4.
4.ความโปร่งใสด้านร้องเรียน เช่น ช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ ที่สะดวก	1.07	3.14	0	-	-	4.21
5.พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	3.21	1.43	0	-	-	4.64

ผู้ประเมินทั้งหมด ไม่พบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส ของ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. และไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร

สรุปผลความพึงพอใจ ด้านที่ 2
ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ 5 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดและผลการสำรวจ ดังนี้

2.1 พนักงาน/ลูกจ้าง กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด ประเมินกระบวนการให้บริการภายใน จำนวน 50 คน ทำการประเมินครบ 100% มีผลการประเมินฯ แต่ละหัวข้อ คิดเป็น % ตามตาราง ดังนี้

	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	-	-	10	70	20
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	-	-	20	56	24
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	-	14	62	24
2.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน					
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	-	14	60	26
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	-	-	18	52	30
3.ด้านผู้บังคับบัญชา					
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	-	-	10	60	30
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ	-	-	18	56	26
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	-	-	12	56	32

และมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) รวมอยู่ที่ 4.12 โดยมีคะแนนความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อประเมินรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	คะแนน เฉลี่ย
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	-	-	0.30	2.80	1.00	4.10
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	-	-	.60	2.24	1.20	4.04
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	-	.42	2.48	1.20	4.10
2.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน						
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	-	.42	2.40	1.30	4.12
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	-	-	.54	2.08	1.50	4.12
3.ด้านผู้บังคับบัญชา						
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	-	-	.30	2.40	1.50	4.20
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ	-	-	.54	2.24	1.30	4.08
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	-	-	.36	2.24	1.60	4.20

ผู้ประเมินทั้งหมด ไม่พบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส ของ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว.ในสังกัด และไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อย่างไร

2.2 พนักงาน กฟฟ.อื่น ๆ ที่มาใช้บริการ/ติดต่อกับ กฟส.คชล.และ กฟย.ททว. มีพนักงาน กฟฟ.อื่น ได้ประเมินกระบวนการให้บริการของ กฟส.คชล. จำนวน 31 คน มีผลการประเมินคิดเป็น % ตามตารางดังนี้

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	-	-	3.23	90.32	6.45
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	-	-	3.23	93.54	3.23
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	-	3.23	96.77	0
2.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน					
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	-	6.45	90.32	3.23
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	-	-	3.23	93.54	3.23
3.ด้านผู้บังคับบัญชา					
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	-	-	3.23	90.32	6.45
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ	-	-	3.23	93.54	3.23
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	-	-	-	93.55	6.45

และมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) รวมอยู่ที่ 4.00 โดยมีคะแนนความพึงพอใจ (X) ในแต่ละหัวข้อประเมินรายละเอียด ตารางดังต่อไปนี้

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	คะแนน เฉลี่ย
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	-	-	.10	3.61	.32	4.03
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	-	-	.10	3.74	.16	4.00
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	-	.10	3.87	0	3.97
2.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน						
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	-	.19	3.61	.16	3.97
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	-	-	.10	3.74	.16	4.00
3.ด้านผู้บังคับบัญชา						
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	-	-	.10	3.61	.32	4.03
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ	-	-	.10	3.74	.16	4.00
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	-	-	-	3.74	.32	4.06

ผู้ประเมินทั้งหมด ไม่พบการเรียกรับ และดำเนินการใดด้านอื่น ๆ ไม่โปร่งใส และไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อย่างไร

2.3 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน มีลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงินที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 83 คน ที่มาติดต่อบริการชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ กฟส.คชล. และ กฟย. ททว.ในสังกัด มีผลการประเมินฯ คิดเป็น % ตามตาราง ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	13.25	83.13	3.62	-	-
2. มารยาทของพนักงานในการต้อนรับ	4.82	15.66	31.33	48.19	-
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	20.48	78.32	1.20	-
4. ช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	-	39.76	60.24	-	-
5. การเปิดเผยข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าบนใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	-	43.37	56.63	-	-

และมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย(X) รวมอยู่ที่ 3.38 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) ในแต่ละหัวข้อประเมินฯ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	.66	3.33	.11	-	-	4.10
2.มารยาทของพนักงานในการต้อนรับ	.24	.63	.94	.96	-	2.77
3.ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	.82	2.35	.02	-	3.19
4.ช่องทางในการให้บริการหลากหลาย	-	1.59	1.81	-	-	3.40
5.การเปิดเผยข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าบนใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	-	1.73	1.70		-	3.43

ผู้ประเมินทั้งหมดไม่เคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส และ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.4 ลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับงานบริการลูกค้า มีลูกค้าที่มาใช้บริการด้านงานบริการลูกค้า เพื่อขอมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 38 คน ที่มาใช้บริการที่ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีผลการประเมินฯ ดังนี้

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระค่าไฟฟ้า	-	-
ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่ามิเตอร์		
ขอติดตั้งมิเตอร์ / ขยายเขตระบบไฟฟ้า		
อื่น ๆ โปรดระบุ		

ผลการประเมินฯ คิดเป็น % ตามตาราง ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน					
3.คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น มิเตอร์ เสา สาย หรืออุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ					
4. มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
5. ช่องทางให้บริการหลากหลาย / สะดวกในการติดต่อ					
6. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					

และมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย(X) รวมอยู่ที่ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) ในแต่ละหัวข้อประเมินรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน						
3.คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น มิเตอร์ เสา สาย หรืออุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ						
4. มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ						
5. ช่องทางให้บริการหลากหลาย / สะดวกในการติดต่อ						
6. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ						

ผู้ประเมินทั้งหมดไม่เคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส ในการให้บริการ

2.5 ลูกค้ำที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง มีลูกค้ำที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 20 คน ที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีผลการประเมิน ๖ คิดเป็น % ดังนี้

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนน				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 เฉย ๆ	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2.ความพึงพอใจโดยรวม					
2.1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	75	25	-	-	-
2.2 การปฏิบัติงานในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	70	30	-	-	-

และมีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย(X) รวมอยู่ที่ 4.73 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (X) ในแต่ละหัวข้อประเมิน รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนน					คะแนนเฉลี่ย
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 เฉย ๆ	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
2.ความพึงพอใจโดยรวม						
2.1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.75	1.00	-	-	-	4.75
2.2 การปฏิบัติงานในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.50	1.20	-	-	-	4.70

ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สรุปผลความพึงพอใจ ด้านที่ 3
ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.คชล. และ กฟย.ททว. ในสังกัด มีข้อร้องเรียนในระหว่างเดือน มค. – มิ.ย. 2560 จำนวน 3 เรื่อง ซึ่งลูกค้าได้ทำแบบสำรวจมีผลการประเมินฯ คิดเป็น % ตามตาราง ดังนี้

กฟฟ.	จำนวนคู่ค้า	ทำแบบสำรวจ	คิดเป็น %
กฟส.คชล.	3	3	100.00
กฟย.ททว.	-	-	-
รวม	3	3	100.00

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง					
2.ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ ในการจัดการข้อร้องเรียน					
3.ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน					
4.วิธีการจัดการข้อร้องเรียน					
5.โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					

มีระดับคะแนนความพึงพอใจฯ เฉลี่ย (X) อยู่ที่ แยกตามหัวข้อประเมินจำนวน ๕ หัวข้อ จะมีรายละเอียดของระดับความพึงพอใจ ตามตาราง ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)	
1.มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง						
2.ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ ในการจัดการข้อร้องเรียน						
3.ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน						
4.วิธีการจัดการข้อร้องเรียน						
5.โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน						

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม