



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ก๓)

ถึง กฟภ.๓

เลขที่ ก.๓กบล.(ลส)

/๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานทางไปรษณีย์ตอบรับของ กฟภ.๓
สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค. ๒๕๕๙

เรียน อช.ก.๓ ผ่าน อฝ.วบ.(ก๓)

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ กฟภ.๓ เลขที่ ก.๓กบล.(ลส) ๒๗๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๙
อช.ก.๓ อนุมัติแผนดำเนินการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานประจำปี ๒๕๕๙ โดย
กำหนดเป้าหมายจัดส่งให้ผู้ให้บริการ... จากการให้บริการต่างๆ ดังนี้

ประเภทบริการ	เป้าหมายการจัดส่งแบบสำรวจ
๑. ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	๑๐% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ในช่วงที่พิจารณา
๒. ขอย้ายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	๑๐๐% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ในช่วงที่พิจารณา
๓. ขอย้ายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	๑๐๐% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ในช่วงที่พิจารณา

การประเมินความสำเร็จจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการให้บริการของ
กฟภ. โดยวัดผลจากค่าคะแนนที่ส่งกลับไปที่ กฟภ.๓ ซึ่งจะพิจารณาเฉพาะ กฟภ. ที่มีการตอบกลับไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๕๐ ของเป้าหมายจำนวนการจัดส่งแบบสำรวจ ทั้งนี้ หากติดตามผลการประเมินแล้วพบว่าปริมาณ
การตอบกลับไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ให้เพิ่มปริมาณการส่งแบบสำรวจให้ผู้ให้บริการตามความเหมาะสม

๒. ข้อเท็จจริง

ตามหนังสือ กฟภ.๓ เลขที่ ก.๓กบล.(ผธ) ๒๗๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๙
อช.ก.๓ อนุมัติเกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KPI) ของ ผจก.กฟภ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ประจำปี ๒๕๕๙ ด้านลูกค้า
ข้อ ๓.๘ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน (ประเมินจากไปรษณียบัตร/ไปรษณีย์
ตอบรับ) ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ
PEA โดยวัดผลจากค่าคะแนนที่ส่งกลับไปที่ กฟภ.๓ ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วย วัด	น้ำหนัก	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการที่สำนักงาน	ค่าเฉลี่ย	๒	๓.๒๕	๓.๕๐	๓.๗๕	๔.๐๐	๔.๒๕

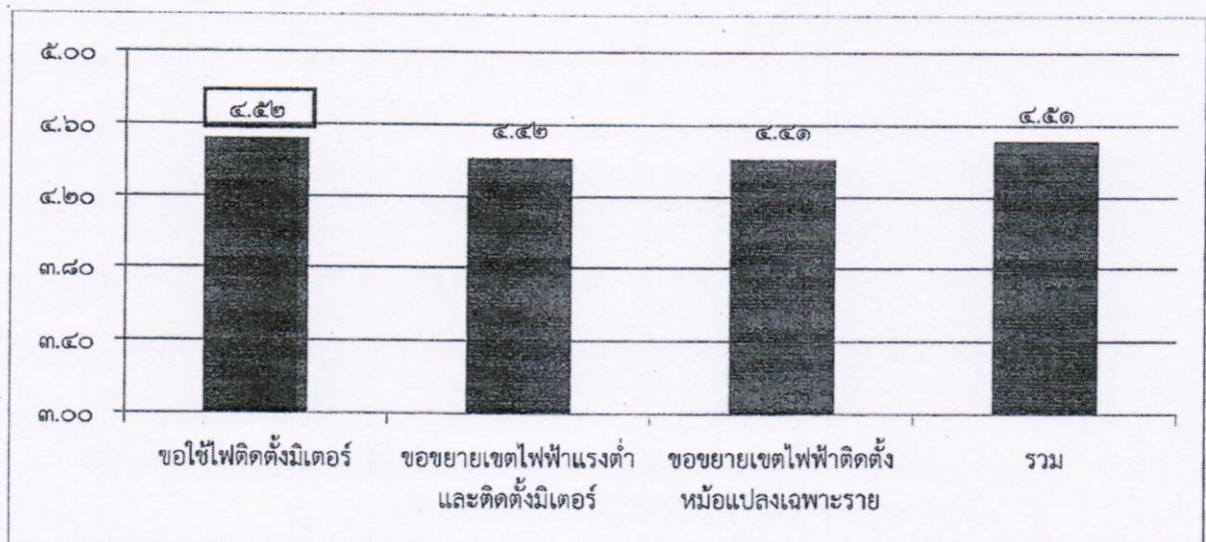
๓. ข้อพิจารณา

จากการติดตามผลการดำเนินการดังกล่าว กบล.(ก๓) สรุปวิเคราะห์ผลการประเมินสำรวจ
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานสถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค. ๒๕๕๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบ
โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

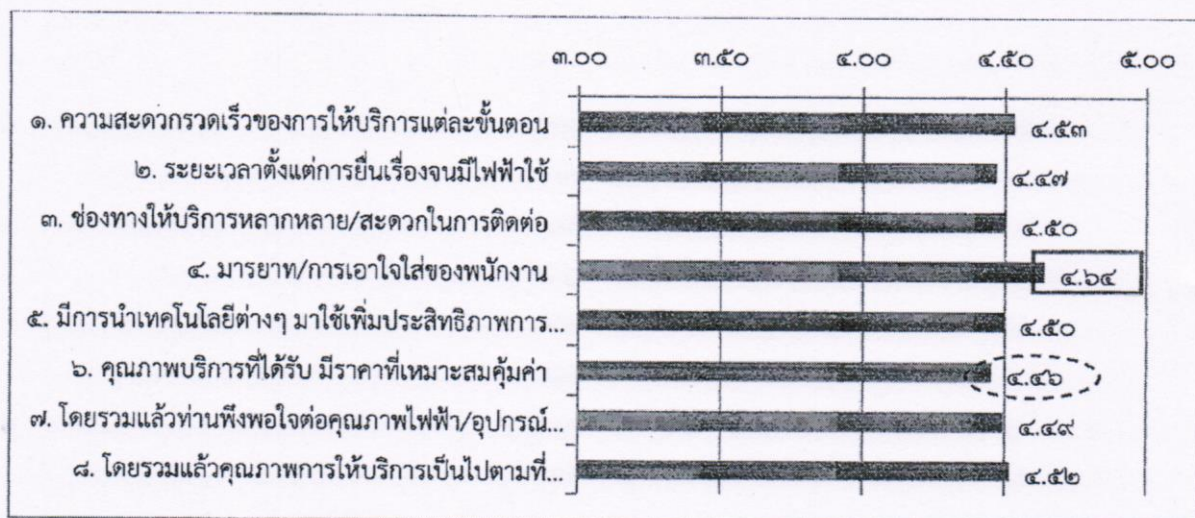
๓.๑ ปริมาณคำร้องผู้ใช้บริการที่สำนักงานและจำนวนการตอบกลับแบบสำรวจทางไปรษณีย์ตอบรับ ผลการตอบกลับแบบสำรวจโดยรวม พบว่าบริการขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์เป็นไปตามเป้าหมาย โดยขนาดตัวอย่างเพียงพอสำหรับตัวแทนประชากรเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินทางสถิติ สำหรับบริการขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย มีจำนวนการตอบกลับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ปริมาณการตอบกลับดังกล่าว มีปริมาณใกล้เคียงกับการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีทาร์โย มามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ในเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการในประเด็นต่างๆ

ประเภทบริการ	ปริมาณคำร้อง	การตอบกลับไปรษณีย์ตอบรับ	
		จำนวน	ร้อยละ
ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	๓๐,๑๐๕	๗,๒๓๔	๒๔.๐%
ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	๕,๗๕๖	๕๒๔	๙.๑%
ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	๗๗๔	๑๖๑	๒๐.๘%
ไม่ระบุประเภทบริการ	-	๗๑๔	-
รวมทั้งหมด	๓๖,๖๓๕	๘,๖๓๓	๒๓.๖%

๓.๒ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมทุกบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (รูปที่ ๑) โดยพึงพอใจสูงสุดในบริการขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการในประเด็นต่างๆ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมารยาท/การเอาใจใส่ของพนักงาน ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดใกล้เคียงกันในประเด็น คุณภาพไฟฟ้า/บริการที่ได้รับมีราคาเหมาะสมคุ้มค่า และระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้ (รูปที่ ๒)



รูปที่ ๑ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อการใช้บริการที่สำนักงาน



รูปที่ ๒ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อประเด็นพิจารณาต่างๆ

๓.๓ ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ เมื่อจำแนกตาม กฟฟ. พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สำหรับ กฟฟ. ที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) มีประเด็นที่ควรปรับปรุงดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	กฟส. ไทรโยค	กฟอ. บางเลน	กฟส. โคกขาม	กฟจ. สมุทรสาคร	กฟอ. ท่ามะกา	กฟส. ด่านช้าง	กฟส. ทองผาภูมิ	กฟส. ท่าเรือ	กฟส. หนองหญ้าไซ	กฟส. ศรีประจันต์	กฟส. เลาช่วญ	กฟอ. นครชัยศรี
๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน	☺	☺				☺					☺	
๒. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้	☺	☺	☹	☺		☺		☺				
๓. ช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ			☹						☺			
๔. มารยาท/การเอาใจใส่ของพนักงาน												
๕. การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ						☺						
๖. คุณภาพ บริการที่ได้รับ มีราคาที่เหมาะสมคุ้มค่า	☹	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺		☺		☺
๗. ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่างๆ	☺			☺	☺		☺					
๘. คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง				☺			☺					
ความพึงพอใจโดยรวม												

หมายเหตุ ☹ หมายถึงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๐๐ ☺ หมายถึงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยระหว่าง ๔.๐๐ และ ๔.๒๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายมนูญ ใจชื่อ)
อก.บส.(ก.๓)
๑๖ ส.ค. ๒๕๖๐

ผลส.กบส.(ก๓)
โทร (๓๓)๑๐๒๑๔

ที่ ก.๓กบล.(ลส)- 0340 /๒๕๖๐

อฝ.ทุกฝ่าย, อก.ทุกกอง

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ทุกแห่ง

- เพื่อโปรดทราบ
- ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายไพฑูรย์ วิริยะวัฒนะ)

อช.ก.๓

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๐

ที่ ก.๓กบล.(ลส)- 0340 /๒๕๖๐

เรียน อฝ.วธ.(ภ๓)

- เพื่อโปรดทราบ



(นายไพฑูรย์ วิริยะวัฒนะ)

อช.ก.๓

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟภ.	กฟภ.	จำนวนการตอบกลับ ไปรษณีย์ตอบรับ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
I01101	กฟจ.นครปฐม	352	4.340	0.431	86.8%	
I01201	กฟส.ดอนตูม	949	4.789	0.174	95.8%	5.00
รวม	กฟจ.นครปฐม	1301	4.668	0.335	93.4%	5.00
I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	217	4.631	0.496	92.6%	
I02201	กฟส.บางปลาม้า	49	4.901	0.225	98.0%	5.00
I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	280	4.767	0.407	95.3%	5.00
I02401	กฟส.ศรีประจันต์	138	4.369	0.387	87.4%	5.00
I02501	กฟส.สามชุก	78	4.543	0.142	90.9%	5.00
รวม	กฟจ.สุพรรณบุรี	762	4.641	0.433	92.8%	5.00
I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	491	4.540	0.440	90.8%	
I03201	กฟส.ท่าม่วง	120	4.648	0.420	93.0%	5.00
I03301	กฟส.พนมทวน	297	4.553	0.272	91.1%	5.00
I03401	กฟส.ไทรโยค	82	4.208	0.523	84.2%	4.83
I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	127	4.279	0.387	85.6%	5.00
I03701	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	21	4.458	0.610	89.2%	5.00
I03801	กฟส.ลาดหญ้า	26	4.361	0.560	87.2%	5.00
รวม	กฟจ.กาญจนบุรี	1164	4.497	0.427	89.9%	5.00
I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	740	4.243	0.425	84.9%	
I04301	กฟส.โคกขาม	6	4.229	0.357	84.6%	4.92
รวม	กฟจ.สมุทรสาคร	746	4.243	0.424	84.9%	4.97
I05101	กฟอ.สามพราน	540	4.437	0.493	88.7%	5.00
I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	279	4.514	0.478	90.3%	5.00
I07101	กฟอ.อู่ทอง	115	4.363	0.559	87.3%	
I07201	กฟส.สองพี่น้อง	33	4.916	0.128	98.3%	5.00
รวม	กฟอ.อู่ทอง	148	4.486	0.547	89.7%	5.00
I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	825	4.776	0.427	95.5%	5.00
I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	296	4.615	0.401	92.3%	5.00
I10101	กฟอ.กำแพงแสน	250	4.382	0.405	87.6%	5.00
I11101	กฟอ.นครชัยศรี	85	4.278	0.418	85.6%	
I11201	กฟส.พุทธมณฑล	603	4.382	0.564	87.6%	5.00
รวม	กฟอ.นครชัยศรี	688	4.369	0.549	87.4%	5.00
I12101	กฟอ.บ่อพลอย	147	4.467	0.508	89.3%	
I12201	กฟส.เลาขวัญ	393	4.421	0.280	88.4%	5.00
รวม	กฟอ.บ่อพลอย	540	4.433	0.357	88.7%	5.00
I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	232	4.589	0.378	91.8%	
I13201	กฟส.ด่านช้าง	75	4.263	0.390	85.3%	5.00
I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	154	4.329	0.708	86.6%	5.00
รวม	กฟอ.เดิมบางนางบวช	461	4.449	0.533	89.0%	5.00
I14101	กฟอ.บางเลน	125	4.226	0.605	84.5%	4.90
I15101	กฟอ.ท่ามะกา	99	4.222	0.613	84.4%	
I15201	กฟส.ท่าเรือ	93	4.325	0.521	86.5%	5.00
รวม	กฟอ.ท่ามะกา	192	4.272	0.571	85.4%	5.00
I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2	206	4.539	0.539	90.8%	5.00
I00000	ไม่ระบุ กฟภ.	110	4.530	0.470	90.6%	5.00
	กฟภ.3	8633	4.513	0.471	90.3%	5.00

* หมายเหตุ กฟภ. จะได้รับการประเมินผลความพึงพอใจฯ เมื่อจำนวนการตอบกลับไปรษณีย์ตอบรับเป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559

ปริมาณคำร้องและจำนวนการตอบทางไปรษณีย์ตอบรับ

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟภ.	กฟภ.	ปริมาณคำร้อง (ติดตั้งมิเตอร์แล้ว)				จำนวนการตอบกลับไปรษณีย์ตอบรับ							
		ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	รวมทั้งหมด	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย		ไม่ระบุ	รวม
						จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
I011	กฟจ.นครปฐม	2,702	575	50	3,327	294	10.9%	2	0.3%	3	6.0%	53	352
I012	กฟส.ดอนตูม	589	57	7	653	798	135.5%	112	196.5%	22	314.3%	17	949
รวม	กฟจ.นครปฐม	3,291	632	57	3,980	1,092	33.2%	114	18.0%	25	43.9%	70	1301
I021	กฟจ.สุพรรณบุรี	1,040	184	15	1,239	131	12.6%	4	2.2%	9	60.0%	73	217
I022	กฟส.บางปลาม้า	304	83	21	408	36	11.8%	-	0.0%	-	0.0%	13	49
I023	กฟส.ดอนเจดีย์	441	52	12	505	268	60.8%	2	3.8%	3	25.0%	7	280
I024	กฟส.ศรีประจันต์	369	70	2	441	117	31.7%	16	22.9%	1	50.0%	4	138
I025	กฟส.สามชุก	509	71	6	586	69	13.6%	-	0.0%	-	0.0%	9	78
รวม	กฟจ.สุพรรณบุรี	2,663	460	56	3,179	621	23.3%	22	4.8%	13	23.2%	106	762
I031	กฟจ.กาญจนบุรี	1,365	520	38	1,923	362	26.5%	99	19.0%	15	39.5%	15	491
I032	กฟส.ท่าม่วง	943	117	9	1,069	101	10.7%	-	0.0%	-	0.0%	19	120
I033	กฟส.พนมทวน	644	130	15	789	268	41.6%	-	0.0%	-	0.0%	29	297
I034	กฟส.ไทรโยค	412	58	14	484	72	17.5%	-	0.0%	-	0.0%	10	82
I035	กฟส.ทองผาภูมิ	830	116	14	960	121	14.6%	2	1.7%	-	0.0%	4	127
I037	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	686	85	10	781	18	2.6%	-	0.0%	-	0.0%	3	21
I038	กฟส.ลาดหญ้า	422	69	13	504	22	5.2%	2	2.9%	1	7.7%	1	26
รวม	กฟจ.กาญจนบุรี	5,302	1,095	113	6,510	964	18.2%	103	9.4%	16	14.2%	81	1164
I041	กฟจ.สมุทรสาคร	1,850	596	118	2,564	701	37.9%	1	0.2%	-	0.0%	38	740
I043	กฟส.โคกขาม	1,045	133	31	1,209	5	0.5%	1	0.8%	-	0.0%	-	6
รวม	กฟจ.สมุทรสาคร	2,895	729	149	3,773	706	24.4%	2	0.3%	-	0.0%	38	746
I051	กฟอ.สามพราน	1,359	343	35	1,737	350	25.8%	98	28.6%	30	85.7%	62	540
I061	กฟอ.บ้านโป่ง	1,259	377	21	1,657	227	18.0%	27	7.2%	17	81.0%	8	279
I071	กฟอ.อู่ทอง	854	151	29	1,034	105	12.3%	6	4.0%	-	0.0%	4	115
I072	กฟส.สองพี่น้อง	659	123	7	789	27	4.1%	-	0.0%	-	0.0%	6	33
รวม	กฟอ.อู่ทอง	1,513	274	36	1,823	132	8.7%	6	2.2%	-	0.0%	10	148
I081	กฟอ.กระทุ่มแบน	790	231	65	1,086	693	87.7%	21	9.1%	23	35.4%	88	825
I091	กฟภ.อ้อมน้อย	1,795	240	33	2,068	285	15.9%	3	1.3%	4	12.1%	4	296
I101	กฟอ.กำแพงแสน	1,002	269	19	1,290	175	17.5%	57	21.2%	5	26.3%	13	250

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559

ปริมาณคำร้องและจำนวนการตอบทางไปรษณีย์ตอบรับ

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟภ.	กฟภ.	ปริมาณคำร้อง (ติดตั้งมิเตอร์แล้ว)				จำนวนการตอบกลับไปรษณีย์ตอบรับ							
		ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	รวมทั้งหมด	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย		ไม่ระบุ	รวม
						จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
I111	กฟอ.นครชัยศรี	1,010	124	15	1,149	26	2.6%	1	0.8%	-	0.0%	58	85
I112	กฟส.พุทธมณฑล	1,618	81	37	1,736	571	35.3%	1	1.2%	8	21.6%	23	603
รวม	กฟอ.นครชัยศรี	2,628	205	52	2,885	597	22.7%	2	1.0%	8	15.4%	81	688
I121	กฟอ.บ่อพลอย	905	116	13	1,034	123	13.6%	14	12.1%	7	53.8%	3	147
I122	กฟส.เลาขวัญ	493	86	10	589	346	70.2%	8	9.3%	5	50.0%	34	393
รวม	กฟอ.บ่อพลอย	1,398	202	23	1,623	469	33.5%	22	10.9%	12	52.2%	37	540
I131	กฟอ.เดิมบางนางบวช	372	33	8	413	224	60.2%	4	12.1%	1	12.5%	3	232
I132	กฟส.ด่านช้าง	699	42	18	759	65	9.3%	7	16.7%	2	11.1%	1	75
I133	กฟส.หนองหญ้าไซ	422	35	13	470	139	32.9%	-	0.0%	-	0.0%	15	154
รวม	กฟอ.เดิมบางนางบวช	1,493	110	39	1,642	428	28.7%	11	10.0%	3	7.7%	19	461
I141	กฟอ.บางเลน	803	134	36	973	106	13.2%	13	9.7%	4	11.1%	2	125
I151	กฟอ.ท่ามะกา	585	197	6	788	90	15.4%	-	0.0%	-	0.0%	9	99
I152	กฟส.ท่าเรือ	511	120	14	645	92	18.0%	-	0.0%	-	0.0%	1	93
รวม	กฟอ.ท่ามะกา	1,096	317	20	1,433	182	16.6%	-	0.0%	-	0.0%	10	192
I161	กฟง.สมุทรสาคร2	818	138	20	976	171	20.9%	20	14.5%	1	5.0%	14	206
I000	ไม่ระบุ กฟภ.	-	-	-	-	36		3		-		71	110
กฟภ.3		30,105	5,756	774	36,635	7,234	24.0%	524	9.1%	161	20.8%	714	8,633

* หมายเหตุ จากการตรวจสอบการตอบกลับไปรษณีย์ตอบรับของบาง กฟภ. ที่มีปริมาณมากกว่าจำนวนคำร้อง เนื่องจากเป็นคำร้องจากการใช้บริการในช่วงปลายปี2558

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. ของ กฟก.3 ประจำปี 2559

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย จำแนกตามประเภทบริการ

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟฟ.	กฟฟ.	ข้อใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		รวม		ระดับ คะแนน
		ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	
I01101	กฟจ.นครปฐม	4.357	0.434	4.125	-	3.875	0.125	4.340	0.431	5.00
I01201	กฟส.ดอนตูม	4.798	0.169	4.751	0.198	4.739	0.066	4.789	0.174	
รวม	กฟจ.นครปฐม	4.680	0.331	4.740	0.213	4.635	0.295	4.668	0.335	
I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.736	0.412	3.594	0.616	4.050	0.684	4.631	0.496	5.00
I02201	กฟส.บางปลาม้า	4.889	0.244	-	-	-	-	4.901	0.225	
I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	4.768	0.408	5.000	-	5.000	-	4.767	0.407	
I02401	กฟส.ศรีประจันต์	4.400	0.379	4.055	0.278	4.375	-	4.369	0.387	5.00
I02501	กฟส.สามชุก	4.545	0.144	-	-	-	-	4.543	0.142	5.00
รวม	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.674	0.404	4.057	0.484	4.294	0.694	4.641	0.433	5.00
I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	4.571	0.421	4.419	0.470	4.475	0.535	4.540	0.440	5.00
I03201	กฟส.ท่าม่วง	4.597	0.437	-	-	-	-	4.648	0.420	
I03301	กฟส.พนมทวน	4.544	0.270	-	-	-	-	4.553	0.272	
I03401	กฟส.ไทรโยค	4.203	0.522	-	-	-	-	4.208	0.523	4.83
I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	4.275	0.386	4.563	0.265	-	-	4.279	0.387	5.00
I03701	กฟส.ท่ามะขามเตี้ย	4.479	0.629	-	-	-	-	4.458	0.610	5.00
I03801	กฟส.ลาดหญ้า	4.313	0.555	4.875	0.177	5.000	-	4.361	0.560	5.00
รวม	กฟจ.กาญจนบุรี	4.494	0.419	4.431	0.466	4.508	0.533	4.497	0.427	5.00
I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	4.233	0.430	4.375	-	-	-	4.243	0.425	4.92
I04301	กฟส.โคกขาม	4.325	0.301	3.750	-	-	-	4.229	0.357	
รวม	กฟจ.สมุทรสาคร	4.233	0.429	4.063	0.442	-	-	4.243	0.424	
I05101	กฟอ.สามพราน	4.458	0.503	4.355	0.465	4.321	0.399	4.437	0.493	5.00
I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	4.520	0.502	4.498	0.319	4.471	0.392	4.514	0.478	5.00
I07101	กฟอ.อู่ทอง	4.347	0.567	4.396	0.496	-	-	4.363	0.559	5.00
I07201	กฟส.สองพี่น้อง	4.907	0.137	-	-	-	-	4.916	0.128	
รวม	กฟอ.อู่ทอง	4.462	0.557	4.396	0.496	-	-	4.486	0.547	
I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	4.776	0.442	4.310	0.179	4.391	0.293	4.776	0.427	5.00
I09101	กฟก.อ้อมน้อย	4.618	0.397	4.625	0.331	4.156	0.672	4.615	0.401	5.00
I10101	กฟอ.กำแพงแสน	4.451	0.399	4.151	0.350	4.375	0.385	4.382	0.405	5.00
I11101	กฟอ.นครชัยศรี	4.447	0.464	5.000	-	-	-	4.278	0.418	5.00
I11201	กฟส.พุทธมณฑล	4.384	0.574	5.000	-	4.250	0.423	4.382	0.564	
รวม	กฟอ.นครชัยศรี	4.387	0.569	5.000	-	4.250	0.423	4.369	0.549	
I12101	กฟอ.บ่อพลอย	4.505	0.487	4.205	0.608	4.357	0.523	4.467	0.508	5.00
I12201	กฟส.เลาขวัญ	4.427	0.277	4.203	0.291	4.450	0.168	4.421	0.280	
รวม	กฟอ.บ่อพลอย	4.447	0.346	4.205	0.507	4.396	0.402	4.433	0.357	
I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.588	0.380	4.844	0.188	4.750	-	4.589	0.378	5.00
I13201	กฟส.ด่านช้าง	4.237	0.345	4.196	0.572	5.000	-	4.263	0.390	
I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	4.328	0.730	-	-	-	-	4.329	0.708	
รวม	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.450	0.536	4.432	0.560	4.917	0.144	4.449	0.533	5.00
I14101	กฟอ.บางเลน	4.255	0.602	3.981	0.701	4.094	0.359	4.226	0.605	4.90
I15101	กฟอ.ท่ามะกา	4.244	0.619	-	-	-	-	4.222	0.613	5.00
I15201	กฟส.ท่าเรือ	4.322	0.523	-	-	-	-	4.325	0.521	
รวม	กฟอ.ท่ามะกา	4.284	0.572	-	-	-	-	4.272	0.571	
I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2	4.589	0.542	4.456	0.422	3.875	-	4.539	0.539	5.00
I00000	ไม่ระบุ กฟฟ.	4.496	0.467	3.958	0.072	-	-	4.530	0.470	5.00
กฟก.3		4.521	0.474	4.415	0.454	4.414	0.435	4.513	0.471	5.00

* หมายเหตุ กฟฟ. จะได้รับการประเมินผลความพึงพอใจ เมื่อจำนวนการตอบกลับโปรชนีย์ตอบรับเป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง ของ กฟผ.3 ประจำปี 2559
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟผ.	กฟผ.	ประเภทบริการ			ประเด็นพิจารณา								
		ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้ง มิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้า แรงต่ำและติดตั้ง มิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้า ติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย	1. ความสะดวก รวดเร็วของการ ให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	2. ระยะเวลา ตั้งแต่การยื่นเรื่อง จนมีไฟฟ้าใช้	3. ช่องทาง ให้บริการ หลากหลาย/ สะดวกในการ ติดต่อ	4. มารยาท/การ เอาใจใส่ของ พนักงาน	5. มีการนำ เทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพิ่ม ประสิทธิภาพการ บริการ	6. คุณภาพไฟฟ้า/ บริการที่ได้รับ มี ราคาที่เหมาะสม คุ้มค่า	7. โดยรวมแล้ว ท่านพึงพอใจต่อ คุณภาพไฟฟ้า/ อุปกรณ์ต่างๆ	8. โดยรวมแล้ว คุณภาพการ ให้บริการเป็นไป ตามที่คาดหวัง	โดยรวม
1011	กฟจ.นครปฐม	4.357	4.125	3.875	4.387	4.271	4.279	4.538	4.322	4.289	4.314	4.328	4.340
1012	กฟส.ดอนตูม	4.798	4.751	4.739	4.831	4.857	4.715	4.834	4.726	4.781	4.767	4.803	4.789
รวม	กฟจ.นครปฐม	4.680	4.740	4.635	4.712	4.699	4.598	4.754	4.617	4.648	4.645	4.675	4.668
1021	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.736	3.594	4.050	4.627	4.551	4.611	4.783	4.639	4.553	4.644	4.660	4.631
1022	กฟส.บางปลาร้า	4.889	-	-	4.918	4.898	4.898	4.939	4.857	4.878	4.898	4.918	4.901
1023	กฟส.ดอนเจดีย์	4.768	5.000	5.000	4.749	4.749	4.756	4.810	4.753	4.749	4.774	4.792	4.767
1024	กฟส.ศรีประจันต์	4.400	4.055	4.375	4.413	4.297	4.333	4.638	4.319	4.188	4.362	4.399	4.369
1025	กฟส.สามชุก	4.545	-	-	4.654	4.551	4.385	4.808	4.500	4.462	4.513	4.474	4.543
รวม	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.674	4.057	4.294	4.654	4.600	4.609	4.779	4.622	4.570	4.643	4.659	4.641
1031	กฟจ.กาญจนบุรี	4.571	4.419	4.475	4.601	4.410	4.555	4.724	4.518	4.454	4.514	4.554	4.540
1032	กฟส.ท่าม่วง	4.597	-	-	4.675	4.650	4.658	4.767	4.575	4.583	4.608	4.667	4.648
1033	กฟส.พนมทวน	4.544	-	-	4.542	4.562	4.568	4.662	4.505	4.519	4.539	4.525	4.553
1034	กฟส.ไทรโยค	4.203	-	-	4.183	4.049	4.275	4.549	4.256	3.951	4.146	4.256	4.208
1035	กฟส.ทองผาภูมิ	4.275	4.563	-	4.417	4.323	4.276	4.472	4.220	4.126	4.197	4.197	4.279
1037	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	4.479	-	-	4.429	4.333	4.429	4.619	4.476	4.381	4.476	4.524	4.458
1038	กฟส.ลาดหญ้า	4.313	4.875	5.000	4.423	4.308	4.423	4.462	4.231	4.346	4.346	4.346	4.361
รวม	กฟจ.กาญจนบุรี	4.494	4.431	4.508	4.537	4.435	4.514	4.665	4.463	4.408	4.465	4.493	4.497
1041	กฟจ.สมุทรสาคร	4.233	4.375	-	4.276	4.073	4.246	4.572	4.274	4.166	4.155	4.184	4.243
1043	กฟส.โคกขาม	4.325	3.750	-	4.333	3.833	3.833	4.333	4.333	4.167	4.500	4.500	4.229
รวม	กฟจ.สมุทรสาคร	4.233	4.063	-	4.276	4.071	4.243	4.570	4.275	4.166	4.158	4.186	4.243
1051	กฟอ.สามพราน	4.458	4.355	4.321	4.505	4.359	4.458	4.563	4.388	4.355	4.411	4.456	4.437
1061	กฟอ.บ้านโป่ง	4.520	4.498	4.471	4.523	4.435	4.527	4.613	4.523	4.489	4.444	4.559	4.514
1071	กฟอ.คูทอง	4.347	4.396	-	4.357	4.261	4.348	4.544	4.368	4.272	4.377	4.377	4.363
1072	กฟส.สองพี่น้อง	4.907	-	-	4.970	4.970	4.813	4.939	4.848	4.939	4.879	4.970	4.916
รวม	กฟอ.คูทอง	4.462	4.396	-	4.493	4.419	4.449	4.633	4.476	4.422	4.490	4.510	4.486
1081	กฟอ.กระทุ่มแบน	4.776	4.310	4.391	4.776	4.750	4.808	4.792	4.772	4.756	4.776	4.779	4.776
1091	กฟภ.อ้อมน้อย	4.618	4.625	4.156	4.664	4.586	4.564	4.719	4.584	4.568	4.598	4.635	4.615
1101	กฟอ.กำแพงแสน	4.451	4.151	4.375	4.432	4.244	4.320	4.488	4.402	4.284	4.438	4.448	4.382

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่ สนง ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สถานะ ม.ค.-ธ.ค. 2559

รหัส กฟภ.	กฟภ.	ประเภทบริการ			ประเด็นพิจารณา								
		ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน	2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้	3. ช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ	4. มารยาท/การเอาใจใส่ของพนักงาน	5. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	6. คุณภาพไฟฟ้า/บริการที่ได้รับ มีราคาที่เหมาะสมคุ้มค่า	7. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่างๆ	8. โดยรวมแล้วคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง	โดยรวม
I111	กฟอ.นครชัยศรี	4.447	5.000	-	4.306	4.200	4.286	4.365	4.459	4.129	4.235	4.247	4.278
I112	กฟส.พุทธมณฑล	4.384	5.000	4.250	4.474	4.367	4.348	4.391	4.337	4.343	4.403	4.393	4.382
รวม	กฟอ.นครชัยศรี	4.387	5.000	4.250	4.453	4.346	4.341	4.388	4.352	4.317	4.382	4.375	4.369
I121	กฟอ.บ่อพลอย	4.505	4.205	4.357	4.510	4.393	4.503	4.721	4.408	4.320	4.408	4.469	4.467
I122	กฟส.เลาขวัญ	4.427	4.203	4.450	4.135	4.448	4.545	4.489	4.465	4.433	4.433	4.420	4.421
รวม	กฟอ.บ่อพลอย	4.447	4.205	4.396	4.237	4.433	4.533	4.552	4.450	4.402	4.426	4.433	4.433
I131	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.588	4.844	4.750	4.636	4.581	4.513	4.684	4.610	4.502	4.580	4.610	4.589
I132	กฟส.ด่านช้าง	4.237	4.196	5.000	4.067	4.173	4.213	4.653	4.093	4.053	4.387	4.467	4.263
I133	กฟส.หนองหญ้าไซ	4.328	-	-	4.429	4.442	4.182	4.481	4.307	4.240	4.260	4.305	4.329
รวม	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.450	4.432	4.917	4.474	4.467	4.353	4.611	4.425	4.341	4.441	4.485	4.449
I141	กฟอ.บางเลน	4.255	3.981	4.094	4.136	4.008	4.220	4.472	4.296	4.185	4.244	4.234	4.226
I151	กฟอ.ท่ามะกา	4.244	-	-	4.293	4.237	4.224	4.434	4.208	4.010	4.125	4.219	4.222
I152	กฟส.ท่าเรือ	4.322	-	-	4.290	4.194	4.376	4.538	4.376	4.194	4.323	4.312	4.325
รวม	กฟอ.ท่ามะกา	4.284	-	-	4.292	4.216	4.298	4.484	4.291	4.099	4.222	4.265	4.272
I161	กฟอ.สมุทรสาคร2	4.589	4.456	3.875	4.587	4.529	4.553	4.563	4.502	4.517	4.522	4.549	4.539
1000	ไม่ระบุ กฟภ.	4.496	3.958	-	4.523	4.406	4.468	4.725	4.565	4.505	4.528	4.532	4.530
	กฟภ.3	4.521	4.415	4.414	4.533	4.469	4.502	4.640	4.498	4.455	4.495	4.519	4.513

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่ สนง. ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม (รายเดือน)

รหัส กฟภ.	กฟภ.	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม												
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สะสม (ม.ค.-ธ.ค.)
I011	กฟจ.นครปฐม	4.321	4.500	4.598	-	-	4.344	4.450	4.310	4.431	4.263	4.400	4.331	4.340
I012	กฟส.ดอนตูม	4.638	4.633	4.614	4.538	4.188	4.375	-	-	-	4.829	4.822	4.953	4.789
รวม	กฟจ.นครปฐม	4.477	4.615	4.612	4.538	4.188	4.345	4.450	4.310	4.431	4.744	4.785	4.661	4.668
I021	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.660	4.609	4.589	4.063	-	4.414	-	4.604	4.654	4.540	4.737	4.712	4.631
I022	กฟส.บางปลาม้า	4.875	5.000	4.930	4.925	-	4.250	-	4.875	5.000	4.725	-	-	4.901
I023	กฟส.ดอนเจดีย์	4.552	4.684	4.983	5.000	4.907	-	-	4.111	4.357	4.500	4.938	5.000	4.767
I024	กฟส.ศรีประจันต์	4.425	4.405	4.409	4.481	4.154	3.900	-	4.000	-	-	5.000	4.389	4.369
I025	กฟส.สามชุก	4.688	4.518	4.480	4.438	-	-	-	4.589	-	5.000	4.625	4.250	4.543
รวม	กฟจ.สุพรรณบุรี	4.613	4.614	4.695	4.738	4.719	4.290	-	4.469	4.518	4.548	4.829	4.626	4.641
I031	กฟจ.กาญจนบุรี	4.428	4.411	4.464	4.540	4.555	4.465	4.615	4.616	4.519	4.715	4.436	4.591	4.540
I032	กฟส.ท่าม่วง	-	-	-	4.167	4.602	4.273	4.464	4.644	5.000	4.625	4.713	4.794	4.648
I033	กฟส.พนมทวน	-	-	4.467	4.455	4.563	4.556	-	-	4.613	4.668	4.610	4.434	4.553
I034	กฟส.ไทรโยค	4.333	4.136	4.375	4.049	4.469	4.344	3.950	4.328	4.146	4.283	4.297	3.950	4.208
I035	กฟส.ทองผาภูมิ	4.208	4.492	4.333	-	4.028	4.356	-	-	-	-	-	-	4.279
I037	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	4.906	4.000	4.700	-	3.725	4.646	-	-	-	-	-	-	4.458
I038	กฟส.ลาดหญ้า	4.359	4.438	-	4.286	4.125	-	-	-	-	-	-	-	4.361
รวม	กฟจ.กาญจนบุรี	4.423	4.405	4.448	4.453	4.353	4.455	4.545	4.587	4.537	4.645	4.567	4.530	4.497
I041	กฟจ.สมุทรสาคร	4.155	-	-	-	4.219	4.451	4.390	4.397	-	-	-	-	4.243
I043	กฟส.โคกขาม	4.063	-	-	4.500	4.250	-	-	-	-	-	-	-	4.229
รวม	กฟจ.สมุทรสาคร	4.155	-	-	4.500	4.220	4.451	4.390	4.397	-	-	-	-	4.243
I051	กฟอ.สามพราน	-	-	4.395	4.400	4.280	4.463	4.428	4.391	4.451	4.539	4.508	4.528	4.437
I061	กฟอ.บ้านโป่ง	3.643	3.875	4.281	4.535	-	4.458	-	-	-	4.571	4.585	4.125	4.514
I071	กฟอ.อู่ทอง	4.063	4.115	4.406	4.435	4.250	4.242	4.047	4.417	4.552	3.979	4.779	4.444	4.363
I072	กฟส.สองพี่น้อง	4.944	4.792	4.929	4.951	-	4.792	-	5.000	4.875	-	-	-	4.916
รวม	กฟอ.อู่ทอง	4.784	4.242	4.599	4.594	4.250	4.333	4.047	4.563	4.577	3.979	4.779	4.444	4.486
I081	กฟอ.กระทุ่มแบน	4.018	4.205	4.446	5.000	4.994	4.981	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.998	4.776
I091	กฟภ.อ้อมน้อย	4.275	4.656	4.771	4.530	4.642	4.529	4.143	4.643	4.582	4.603	4.573	4.752	4.615
I101	กฟอ.กำแพงแสน	-	-	4.333	4.333	4.479	-	4.505	4.347	4.392	4.277	4.323	4.385	4.382

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. ของ กฟภ.3 ประจำปี 2559
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม (รายเดือน)

รหัส กฟภ.	กฟภ.	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม												
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สะสม (ม.ค.-ธ.ค.)
I111	กฟอ.นครชัยศรี	4.292	4.938	3.917	4.738	-	5.000	4.070	4.125	4.500	4.141	4.096	4.231	4.278
I112	กฟส.พุทธมณฑล	-	-	4.317	4.488	4.500	4.511	4.343	4.329	4.389	4.481	4.593	4.663	4.382
รวม	กฟอ.นครชัยศรี	4.292	4.938	4.314	4.524	4.500	4.552	4.236	4.315	4.393	4.384	4.431	4.532	4.369
I121	กฟอ.ป่อปลอย	-	4.393	4.442	4.477	4.202	4.353	4.557	4.557	4.750	4.509	4.475	4.752	4.467
I122	กฟส.เลาขวัญ	4.381	4.462	4.390	4.435	4.500	4.414	4.563	4.435	-	4.421	4.444	4.292	4.421
รวม	กฟอ.ป่อปลอย	4.381	4.436	4.402	4.440	4.223	4.396	4.558	4.467	4.750	4.438	4.450	4.599	4.433
I131	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.664	4.554	4.673	4.435	4.434	4.487	4.386	4.464	4.679	4.597	4.722	4.737	4.589
I132	กฟส.ด่านช้าง	4.375	4.625	4.578	4.250	-	4.344	3.964	-	4.125	4.209	4.500	-	4.263
I133	กฟส.หนองหญ้าไซ	-	-	-	3.194	3.438	4.100	4.900	4.969	4.993	-	4.295	4.667	4.329
รวม	กฟอ.เดิมบางนางบวช	4.595	4.569	4.637	4.169	3.859	4.263	4.464	4.878	4.805	4.336	4.598	4.720	4.449
I141	กฟอ.บางเลน	-	4.170	4.194	4.313	4.216	4.407	3.813	4.263	3.917	3.903	4.048	4.375	4.226
I151	กฟอ.ท่ามะกา	4.118	4.125	4.472	3.765	4.500	4.125	4.750	4.339	4.625	3.914	4.375	4.486	4.222
I152	กฟส.ท่าเรือ	4.250	4.948	4.007	4.156	4.250	4.750	4.194	4.125	4.295	4.575	4.177	-	4.325
รวม	กฟอ.ท่ามะกา	4.134	4.674	4.168	3.969	4.479	4.333	4.295	4.261	4.346	4.168	4.272	4.486	4.272
I161	กฟจ.สมุทรสาคร2	4.313	-	4.552	4.223	4.000	4.832	4.107	4.000	2.875	3.936	4.292	-	4.539
1000	ไม่ระบุ กฟภ.	4.563	4.625	4.458	4.833	4.792	4.265	4.188	4.750	4.675	4.640	4.573	4.383	4.530
	กฟภ.3	4.286	4.444	4.428	4.491	4.351	4.516	4.417	4.513	4.549	4.605	4.674	4.668	4.513