



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๒

ถึง กบว.(ภ๒)

เลขที่ ฉ.๒ กบล.(ลส) 1067

วันที่ 11 มิ.ย. 2560

เรื่อง ขอรายงานผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์จากการใช้งานด้านบริการ กฟภ.
ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

เรียน อก.บว.(ภ๒)

SEPA หมวด ๓

ตามหนังสือ กบว.(ภ๒) เลขที่ กบว.(ภ๒)(ลต) ๓๗๖/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ (ตาม
เอกสารแนบ ๑) เรื่องขอให้รายงานผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์จากการใช้งานด้าน
บริการ กฟภ. ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ นั้น

กบล.ฉ.๒ ขอส่งรายงานผลติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์จากการใช้งานด้าน
บริการ กฟภ. ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ ๒ จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรัชชัย กลิ่นมาสา)

รก.บส.ฉ.๒ รักษาการแทน อก.บส.ฉ.๒

11 มิ.ย. 2560

แผนลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ2)

เลขที่ กบว.(ภ2)(ลต.) 376 /2560

เรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีไตรมาส 1/2560

ถึง กบล.ฉ.1 กบล.ฉ.2 กบล.ฉ.3 กปบ.ฉ.3

วันที่ 27 มี.ค. 2560

เรียน อก.บล.ฉ.1, อก.บล.ฉ.2, อก.บล.ฉ.3, อก.ปบ.ฉ.3

ตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 งานตาม SEPA หมวด 3 และ งานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564) โดยให้รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีไตรมาส 1/2560 มีหัวข้อ ดังนี้

รายงาน	ช่วงเวลา	กำหนดส่ง	เกณฑ์ประเมินผล
1. รายงานการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smart Queue System & Smile Box) ณ จุดให้บริการของ PEA	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 7 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ข้อ 3.3) - งานตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 3 ประจำปี 2560 (ข้อ 3.6.2, ข้อ 3.7) - งานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560 - 2564) (ข้อ 2)
2. รายงานผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ของ ภาค 2	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 7 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ข้อ 8.1) - งานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560 - 2564) (ข้อ 10)
3. รายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P1 – P11 ของ กฟฟ. ชั้น1-3	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 7 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ด้านกระบวนการภายใน ข้อ 1.4) - งานตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 6 ประจำปี 2560 (ข้อ 6.6)

รายงาน	ช่วงเวลา	กำหนดส่ง	เกณฑ์ประเมินผล
4. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) ของ กฟฟ. นำร่อง	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 7 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 ด้านกระบวนการภายใน (ข้อ 1.1)
5. รายงานสรุปผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ ปี 2560	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 12 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ข้อ 3.2.1.1) - งานตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 3 ประจำปี 2560 (ข้อ 3.6.1)
6. รายงานผลการดำเนินการจัดบริการลูกค้า PEA Shop และ PEA Mobile Shop	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 12 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ข้อ 5.1) - งานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564) (ข้อ 9)
7. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจเสริมของ กฟผ. ภาค 2	ไตรมาส 1/2560	วันที่ 12 เม.ย. 60	- งานตามแผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 (ข้อ 2.2.3) - งานตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน SEPA หมวด 3 ประจำปี 2560 (ข้อ 3.5.4) - งานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564) (ข้อ 5)

กบว.(ภ2) ขอให้ กบล.ฉ.1, กบล.ฉ.2, กบล.ฉ.3 และ กปบ.ฉ.3 จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาส 1/2560 ส่งให้ กบว.(ภ2) ภายในระยะเวลาที่กำหนดข้างต้น ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายสุวิชา เสี่ยงประเสริฐ)

รฟ.วธ.(ภ2) รักษาการแทน อก.บว.(ภ2)

ผลต.กบว.(ภ2)

โทร.9296

สรุปผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าของ กฟผ.2
ไตรมาส 1 ปี 2560

เอกสารแนบ.....
หน้า 1 / 1

จำนวนการสัมภาษณ์

ให้สัมภาษณ์	87	ราย
ไม่ให้สัมภาษณ์	-	ราย
รวม	87	ราย

จำนวนการสัมภาษณ์ (เฉพาะส่วนที่ให้สัมภาษณ์) จำแนกตามประเภทบริการและกลุ่มลูกค้า

ประเภทบริการ	กลุ่มลูกค้า									
	บ้านอยู่อาศัย		พาณิชย์		อุตสาหกรรม		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	43	66%	-	-	-	-	-	-	43	49%
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์	22	34%	15	88%	3	100%	1	50%	41	47%
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	-	-	2	12%	-	-	1	50%	3	3%
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	65	100%	17	100%	3	100%	2	100%	87	100%

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	31	11	1	-	-	4.70	0.513
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	29	14	-	-	-	4.67	0.474
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	15	7	-	-	-	4.68	0.477
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	17	4	1	-	-	4.73	0.550
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-	-	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ	46	18	1	-	-	4.69	0.498
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	46	18	1	-	-	4.69	0.498

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-	-	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-	-	-
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	12	3	-	-	-	4.80	0.414
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	8	7	-	-	-	4.53	0.516
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ	2	-	-	-	-	5.00	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	1	1	-	-	-	4.50	0.707
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ	14	3	-	-	-	4.82	0.393
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	9	8	-	-	-	4.53	0.514

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-		
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-		
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	3	-	-	-	-	5.00	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	3	-	-	-	-	5.00	-
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-		
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-		
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-		
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-		
รวม							
- คุณภาพงานบริการ	3	-	-	-	-	5.00	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	3	-	-	-	-	5.00	-

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-		
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-		
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	1	-	-	-	-	5.00	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	1	-	-	-	4.00	-
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ	-	1	-	-	-	4.00	-
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	1	-	-	-	4.00	-
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ							
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์							
รวม							
- คุณภาพงานบริการ	1	1	-	-	-	4.50	0.707
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	2	-	-	-	4.00	-

การประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ประเภทบริการ / ประเด็นพิจารณา	จำนวนผู้ตอบสัมภาษณ์ตามระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	31	11	1	-	-	4.70	0.513
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	29	14	-	-	-	4.67	0.474
งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์							
- คุณภาพงานบริการ	31	10	-	-	-	4.76	0.435
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	28	12	1	-	-	4.66	0.530
งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย							
- คุณภาพงานบริการ	2	1	-	-	-	4.67	0.577
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	1	2	-	-	-	4.33	0.577
อื่นๆ							
- คุณภาพงานบริการ	-	-	-	-	-		
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	-	-	-	-	-		
รวม							
- คุณภาพงานบริการ	64	22	1	-	-	4.72	0.475
- คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์	58	28	1	-	-	4.66	0.502

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน	1	2.3%		-		-		-	1	1.5%
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้		-		-		-		-	-	-
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	-	-		-		-		-	-	-
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน		-		-		-		-	-	-
5. อื่นๆ		-		-		-		-	-	-
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์								-		
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า		-		-		-		-	-	-
2. คุณภาพอุปกรณ์	-	-		-		-		-	-	-
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	-	-	1	4.5%		-		-	1	1.5%
4. อื่นๆ		-		-		-		-	-	-

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน		-		-		-		-	-	-
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้		-		-		-		-	-	-
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ		-		-		-		-	-	-
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน		-		-		-		-	-	-
5. อื่นๆ		-	-	-		-		-	-	-
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์										
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า		-		-		-		-	-	-
2. คุณภาพอุปกรณ์		-		-		-		-	-	-
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ		-		-		-		-	-	-
4. อื่นๆ		-		-		-		-	-	-

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน		-		0%		-		-	-	0%
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้		-		0%		-		-	-	0%
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ		-		0%		-		-	-	0%
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน		-		0%		-		-	-	0%
5. อื่นๆ		-		0%		-		-	-	0%
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์										
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า		-		0%		-		-	-	0%
2. คุณภาพอุปกรณ์		-		0%		-		-	-	0%
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ		-		0%		-		-	-	0%
4. อื่นๆ		-		0%		-		-	-	0%

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน		-		0%		0%		-	-	0%
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้		-		0%		0%		-	-	0%
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ		-		0%		0%		-	-	0%
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน		-		0%		0%		-	-	0%
5. อื่นๆ		-		0%		0%		-	-	0%
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์										
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า		-		0%		0%		-	-	0%
2. คุณภาพอุปกรณ์		-		0%		0%		-	-	0%
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ		-		0%		0%		-	-	0%
4. อื่นๆ		-		0%		0%		-	-	0%

ประเด็นที่ยังไม่พึงพอใจโดยรวม

	ขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์		ขอขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์		ขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพงานบริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน	1	2.3%	-	-	-	-	-	-	1	1.1%
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. มารยาทและการเอาใจใส่ของพนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
คุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์										
1. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. คุณภาพอุปกรณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้	-	-	1	2.4%	-	-	-	-	1	1.1%
4. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนในการขอใช้ไฟ
2. คุณภาพของอุปกรณ์เมื่อเทียบกับราคา เห็นควรปรับลดราคาให้ถูกลงกว่าเดิม

[illegible]

หมายเลขข้อ [18] [20] [22] [24] [26] [28] [30] [32] [34]
1 = เลือก
ไม่กรอก = ไม่เลือก