



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกต.๗

ถึง ผจก.ชบ.

เลขที่

วันที่ ๗ เม.ย. ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กฟจ.ชบ.

เรียน ผจก.ชบ. ผ่าน ทผ.วต.

ตามหนังสือ ที่ ก.๒ กบล.(ลส.)๒๒๔๒/๒๕๕๙ ลว ๒๑ ต.ค.๒๕๕๙ ได้ส่งรายงาน สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ ของ กฟก.๒ ให้ กฟฟ.ชั้น๑-๓ รับทราบผลและนำมาพิจารณาปรับปรุงแนวทางการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ต่อไปนั้น จากรายงาน สรุปผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ ในส่วน ของ กฟจ.ชบ. สรุปผลได้ ดังนี้

๑. ลูกค้า ๔ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๕ ราย แบ่งเป็น

กฟฟ.ชั้น๑-๓	จำนวนลูกค้าที่ทำการสำรวจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย (ราย)				
	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	กลุ่มพาณิชย์	กลุ่มอุตสาหกรรม	กลุ่มอื่นๆ	รวม
กฟจ.ชลบุรี	๑๐	๓	๑๒	๐	๒๕

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กฟจ.ชบ. แยกตามกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ กลุ่ม โดยพิจารณาประเภทการให้บริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑. ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ๒. ด้านคุณภาพบริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ด้านความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม ๕. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม ผลการประเมินระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้าน ของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ของ กฟจ.ชบ. สรุปได้ ดังนี้

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	๓.๙๖	พึงพอใจมาก
๒.ด้านคุณภาพบริการ	๓.๙๓	พึงพอใจมาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔.ด้านความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม	๓.๙๖	พึงพอใจมาก
๕.ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม	๓.๙๖	พึงพอใจมาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๓	พึงพอใจมาก

จากผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กฟจ.ชบ. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกด้านเท่ากับ ๔.๐๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑

๓. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินดังกล่าวข้างต้น เห็นควรพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อ

พัฒนาการให้.....

พัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า และเป็นการสนับสนุนแผนการดำเนินงานการบริการ และแผนพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. ปี ๒๕๖๐ มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร มุ่งเน้นการให้บริการที่ รวดเร็ว เป็นมาตรฐานและโปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ความมีเสถียรภาพของกระแสไฟฟ้า (ไม่ดับ/ไม่ตก/ไม่- กระพริบ),ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย,มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

- กำชับให้ ส่วนเกี่ยวข้อง มีการควบคุม/ตรวจสอบ/ติดตาม ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐ ด้านการควบคุมภายใน เช่น งานควบคุมการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ งาน ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายตามวาระ เป็นต้น

๓.๒ ด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย งานบริการรับคำร้อง,กริยามารยาทในการให้บริการ,การ แต่งกายของพนักงาน,ระยะเวลาในการติดต่อและระยะเวลาในการดำเนินการหลังได้รับบริการจาก กฟภ. ,ความ สะดวกของช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

- ให้ส่วนเกี่ยวข้อง ให้บริการที่ดีตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ถูกต้อง มีการควบคุม/ ตรวจสอบ/ติดตาม ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ,ดำเนินการตามการควบคุมภายใน ประจำปี ๒๕๖๐,ดำเนินการตาม นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เป็นต้น

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ เช่น สถานที่ จอดรถ ที่นั่งรับรอง ห้องน้ำ , ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับให้บริการ ,ป้ายแนะนำจุด ให้บริการต่างๆ

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

- ให้ส่วนเกี่ยวข้อง มีการควบคุมดูแล/ตรวจสอบ/ติดตาม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าและผู้มา ติดต่อที่เพียงพอ,ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ/ที่นั่งรับรอง,ให้มีป้ายแนะนำ/ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่างๆ เป็นต้น

๓.๔ ด้านความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ และ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

- ให้แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ของ กฟภ.ชบ. ประจำปี ๒๕๖๐ เป็นต้น

ทั้งนี้ได้แนบหนังสือ ที่ ก.๒ กบล.(ลส.)๒๒๔๒/๒๕๕๙ ลว ๒๑ ต.ค.๒๕๕๙ แนบมาพร้อมกับ หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการต่อไป

จ.ส.ต.

(กฤษชัย ดวงดาว)

นกต.๗

ผอ. บจ.

เพื่อทราบ: ขออนุมัติ

๑๕๕๕.๑๕๑๑

นายอมรศักดิ์ รุกขรังษี

ผอ.บจ.กฟภ.ชบ.

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๐

ผวต.กฟภ.ชบ./๑๕๐๕๐

ททพ.

สก. (ท,ว-)

นพ. ๗๗, นพ. ๗๑, นพ. ๗๒, นพ. ๗๓.

นพ. ๗๕.

เพื่อทราบ: ดำเนินการในส่วน

ก/ก/ว/ททพ ๑.๑-๑.๔ ๑๐/๖

(นายสำเนา บุญแก้ววรรณ)

ผอ.กฟภ.ชบ. ชั้น ๒



ด่วนมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.๒ ถึง ผวธ.(ภ๓)
เลขที่ ก.๒กบส.(ลส.) ๒๒๔๒/๒๕๕๔ วันที่
เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๔ ของ กฟภ.๒

เรียน อ.ผวธ.(ภ๓)

ตามหนังสือ รผก.(ภ๓) ลว. ๒๓ พ.ค. ๒๕๕๔ ต่อท้ายบันทึกที่ กบว.(ภ๓)๔๕๗/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๔ อนุมัติแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๔ ให้ กฟภ.๒ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในพื้นที่ กฟภ.ชั้น ๓-๓ รวม ๒๑ แห่ง ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ตามที่สายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ กำหนด โดยวิธีการจัดส่งแบบสอบถามและ/หรือสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกลูกค้าออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ บ้านอยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และอื่น ๆ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๕๕๐ ราย พร้อมทั้งรวบรวมแบบสำรวจฯ และบันทึกผลการสำรวจฯ ผ่าน Website ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓

กฟภ.๒ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๔ และประเมินผลแล้วเสร็จ โดยสรุปผลได้ดังนี้

๑. ดำเนินการสำรวจโดยจำแนกลูกค้าออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ บ้านอยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และอื่น ๆ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๕๐๒ ราย แบ่งเป็น

กลุ่มลูกค้า	จำนวน(ราย)
บ้านอยู่อาศัย	๒๑๓
พาณิชยกรรม	๘๑
อุตสาหกรรม	๑๙๖
อื่น ๆ	๑๒
รวม	๕๐๒

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กฟภ. แยกตามลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ กลุ่ม โดยพิจารณาประเภทบริการเป็น ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑. คุณภาพผลิตภัณฑ์ ๒. คุณภาพบริการ ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม ๕. ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้าน สรุปดังนี้

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกตามกลุ่มลูกค้า					ระดับความพึงพอใจ
	บ้านอยู่อาศัย	พาณิชยกรรม	อุตสาหกรรม	อื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	
๑.คุณภาพผลิตภัณฑ์	๔.๑๑	๔.๑๔	๔.๒๑	๔.๐๘	๔.๑๖	พึงพอใจมาก
๒.คุณภาพบริการ	๓.๙๓	๔.๐๐	๔.๑๔	๔.๐๘	๔.๐๓	พึงพอใจมาก
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๘	๔.๑๔	๔.๒๐	๔.๐๓	๔.๑๕	พึงพอใจมาก

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกตามกลุ่มลูกค้า					ระดับความพึงพอใจ
	บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	
๔.ความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม	๔.๑๕	๔.๒๐	๔.๑๗	๓.๙๒	๔.๑๖	พึงพอใจมาก
๕.ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม	๔.๒๐	๔.๒๑	๔.๑๘	๔.๐๘	๔.๑๙	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๔.๑๓	๔.๒๑	๔.๒๐	๔.๑๑	๔.๑๗	พึงพอใจมาก

จากการประเมินผลการสำรวจ ของกลุ่มลูกค้าทุกประเภท พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๑ , ๔.๒๐ , ๔.๑๓ และ ๔.๑๑ ตามลำดับ โดยมีประเด็นความพึงพอใจสูงสุด ในหัวข้อการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีประเด็นความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

รายละเอียดประเด็นความพึงพอใจพิจารณาแยกเป็นหัวข้อการประเมิน ๑๘ หัวข้อ สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจเฉลี่ย แสดงดังตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า		
๑.๑ ความมีเสถียรภาพของกระแสไฟฟ้า(ไม่ดับ/ไม่ตก/ไม่กระพริบ)	๓.๙๘	พึงพอใจมาก
๑.๒ ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย	๔.๒๑	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	๔.๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
๒.๑ งานบริการรับคำร้อง		
๑) พนักงานให้ข้อมูลได้ชัดเจน เพียงพอ และน่าเชื่อถือ	๔.๒๔	พึงพอใจมากที่สุด
๒) กริยามารยาทในการให้บริการ(ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ)	๔.๓๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓) การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	๔.๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
๔) ระยะเวลาในการติดต่อรับคำร้อง	๔.๑๘	พึงพอใจมาก
๕) ระยะเวลาในการดำเนินงานหลังจากรับคำร้องจนได้รับบริการจาก PEA	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
๒) ความสะดวกของช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ค่าบริการ หรือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ(สำนักงาน, PEA Shop, PEA Mobile Shop, จุดบริการอื่นๆ เช่น Counter Service เป็นต้น)	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๖.๖ งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		
๑) ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Call Center, เบอร์โทรแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง, ห้องเวรแก๊ฟ)	๔.๐๙	พึงพอใจมาก
๒) ภัยธรรมชาติในการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการให้บริการของพนักงาน	๔.๐๗	พึงพอใจมาก
๓) ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	๓.๙๓	พึงพอใจมาก
๓.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่ (เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ)	๔.๐๗	พึงพอใจมาก
๓.๒ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ (เช่น ระบบบัตรคิว)	๔.๒๒	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ ป้ายแนะนำจุดให้บริการต่างๆ (ชัดเจนเข้าใจง่าย)	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
๔. ความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม	๔.๑๖	พึงพอใจมาก
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม	๔.๑๙	พึงพอใจมาก

และเมื่อพิจารณาตามพื้นที่การให้บริการของแต่ละ กฟฟ. พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ กฟอ.อุทอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวมสูงสุด และ กฟอ.บางเลน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำสุด แสดงดังตาราง

การไฟฟ้าที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย						ระดับความพึงพอใจ
	๑. คุณภาพผลิตภัณฑ์	๒. คุณภาพบริการ	๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔. ความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม	๕. ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม	ค่าเฉลี่ย	
กฟฟ.เมืองพัทยา	๔.๐๗	๓.๗๑	๓.๗๖	๓.๘๘	๓.๙๒	๓.๘๘	พึงพอใจมาก
กฟจ.ฉะเชิงเทรา	๔.๒๑	๔.๑๔	๔.๒๖	๔.๒๐	๔.๒๒	๔.๑๓	พึงพอใจมาก
กฟจ.ชลบุรี	๓.๙๖	๓.๙๓	๔.๓๑	๓.๙๖	๓.๙๖	๔.๐๓	พึงพอใจมาก
กฟจ.ระยอง	๓.๗๘	๓.๒๓	๓.๗๑	๓.๖๑	๓.๗๔	๓.๖๖	พึงพอใจมาก
กฟจ.จันทบุรี	๔.๐๙	๔.๒๕	๔.๕๕	๔.๑๗	๔.๓๙	๔.๓๔	พึงพอใจมากที่สุด
กฟจ.ตราด	๔.๐๘	๔.๑๕	๔.๓๓	๔.๔๑	๔.๕๕	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
กฟอ.บางปะกง	๔.๐๗	๓.๗๑	๓.๗๖	๓.๘๘	๓.๙๒	๓.๘๘	พึงพอใจมาก

การไฟฟ้าที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย						ระดับความพึงพอใจ
	๑.คุณภาพผลิตภัณฑ์	๒.คุณภาพบริการ	๓.สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.ความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าของ PEA โดยรวม	๕.ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA โดยรวม	ค่าเฉลี่ย	
กฟอ.พนมสารคาม	๔.๐๕	๓.๗๐	๔.๒๕	๔.๕๓	๔.๒๖	๔.๓๑	พึงพอใจมากที่สุด
กฟอ.ศรีราชา	๔.๐๗	๓.๙๓	๓.๘๔	๔.๐๗	๔.๑๕	๔.๐๔	พึงพอใจมาก
กฟอ.บ้านบึง	๔.๐๗	๓.๗๔	๓.๗๗	๓.๘๕	๔.๐๕	๓.๘๘	พึงพอใจมาก
กฟอ.พนัสนิคม	๓.๘๒	๓.๘๗	๔.๒๓	๔.๐๕	๔.๓๕	๔.๑๓	พึงพอใจมาก
กฟอ.พานทอง	๔.๐๑	๓.๙๙	๓.๙๗	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๒	พึงพอใจมาก
กฟอ.ปลวกแดง	๓.๘๒	๓.๘๗	๓.๗๗	๓.๙๓	๓.๘๙	๓.๘๓	พึงพอใจมาก
กฟอ.แกลง	๔.๒๓	๔.๓๐	๔.๒๒	๔.๑๐	๔.๐๐	๔.๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
กฟอ.บ้านค่าย	๓.๙๔	๓.๗๐	๔.๑๔	๓.๗๓	๓.๘๖	๓.๙๗	พึงพอใจมาก
กฟอ.บ้านฉาง	๔.๐๒	๔.๐๒	๔.๒๒	๔.๑๕	๔.๑๕	๔.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด
กฟอ.สอยดาว	๔.๐๗	๓.๗๔	๓.๗๗	๓.๘๕	๔.๐๕	๓.๘๘	พึงพอใจมาก
กฟฟ.บางแสน	๔.๙๑	๔.๔๑	๔.๑๗	๔.๘๒	๔.๗๗	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด
กฟฟ.มาบตาพุด	๔.๙๑	๔.๙๗	๔.๘๒	๕.๐๐	๕.๐๐	๔.๙๔	พึงพอใจมากที่สุด
กฟฟ.บึง	๔.๑๒	๔.๑๑	๔.๑๑	๔.๑๕	๔.๐๐	๔.๑๖	พึงพอใจมาก
กฟฟ.จอมเทียน	๔.๕๗	๓.๙๒	๔.๐๖	๔.๑๗	๔.๑๗	๔.๒๔	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๑๖	๔.๐๓	๔.๑๕	๔.๑๖	๔.๑๙	๔.๑๗	พึงพอใจมาก

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสรุปมีรายละเอียดดังนี้

- ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางติดต่อ เพื่อความสะดวกในการแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
- ตู้กดรับบัตรคิวใช้ยาก ทำให้สับสนและเสียเวลาในการกดเลือก
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับ กฟภ. เช่น เพิ่มจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่าน Counter Service และ PEA Shop ให้มีจำนวนจุดบริการมากขึ้น
- ต้องการให้เพิ่มสถานที่จอดรถ (กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟอ.บางปะกง)
- ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการแจ้งตัดมิเตอร์ และเพิ่มช่องทางการแจ้งยอดชำระค่าไฟฟ้า เช่น SMS , E-mail (ลูกค้าพาณิชย์ กฟฟ.เมืองพัทยา)
- ต้องการให้เอกสารต่างๆ ของ กฟภ. มีเป็นภาษาอังกฤษด้วย (กฟฟ.เมืองพัทยา)

- ต้องการให้เพิ่มพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในเทคนิคอุตสาหกรรม เพื่อรองรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี
จำนวนมากขึ้น (กฟอ.ปลวกแดง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายสงบ นราศรี)

รฝ.วน.(ก๒) ปฏิบัติงานแทน อช.ก.๒

๒๑ ต.ค. ๒๕๕๘

ที่ ก.๒ กบล.(ลส.) ๒๒๔๒/๒๕๕๘

เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป

(นายสงบ นราศรี)

รฝ.วน.(ก๒) ปฏิบัติงานแทน อช.ก.๒

๒๑ ต.ค. ๒๕๕๘

SCAN	☒ รก. (ก)	☐ ทพ.บพ.
	☒ รก. (ข)	☒ ทพ.บพ. SCAN
	☒ ผช.บ. (ก)	☒ ทพ.บพ.
SCAN	☐ ทพ.บพ.	☐ ทพ.บพ.
	☒ ทพ.บพ.	☒ ทพ.บพ.
	☐ จป. (ก)	☒ ทพ.บพ. SCAN
	☐ จป. (ข)	☒ ทพ.บพ.
	☐	☐ ทพ.บพ.
	☒	☐ ทพ.บพ.
	☐	☐
	☒	☐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

SC

กบล.(ก๒)
รับที่ 19 ก.ย. 2559
9592

จาก กบว.(ก3) ถึง กบล.(ก.1-3)
เลขที่ กบว.(ก3) 457/2559 วันที่ 19 ก.ย. 2559
เรื่อง ขอให้จัดส่งสรุปการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2559
เรียน อก.บล.(ก.1 - 3)

ตามบันทึกเลขที่ กบว.(ก3) 457/2559 ลว. 19 พ.ค. 2559 ข้อ 3.4 ให้ กฟก.1-3 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมเสนอแผนการปรับปรุงการให้บริการตามผลสำรวจ.(ก3) ภายใน ก.ย. 2559

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2559 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เป็นความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับต้องการของลูกค้า จึงขอให้ กบล.(ก.1 - 3) ดำเนินการ ดังนี้

1) เร่งรัดการลงข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2559 ผ่าน Website สายงานภาค 3 ให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2) ให้ กฟก.1-3 สรุปรายงานการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมเสนอการปรับปรุงการให้บริการตามผลสำรวจให้ ผวธ.(ก3) ภายในวันที่ 30 ก.ย. 2559

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

☐ รก.บส. ☒ รก.บส. ☐ วสท.9 ☐ วสท.8

☐ นบพ.9 ☐ ผวธ.8.9 ☐ ทพ.บธ ☐ ทพ.ภย.

☐ ทพ.ผอ. ☐ ทพ.วฟ. ☐ ทพ.มม ☒ ทพ.ฉธ

☐ งธก ☐ เพื่อทราบ

☒ ดำเนินการต่อไป

22 ก.ย. 2559

(น.ส.นพวรรณ พลันสังเกตุ)

อก.บว.(ก3)

19 ก.ย. 2559

ผสธ. น.ส. ๙๖ ส.๙๙
โทร. 9335



บันทึก

จาก กฟจ.ชบ. ถึง กฟภ.๒
เลขที่ ก.๒ ชบ.(วต.) / ๑๐๑ ๓ วันที่ ๑๒ ก.ค. ๒๕๕๙
เรื่อง ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๕๙ ผ่านทาง <http://extranet.pea.co.th/peap3>
อ้างอิง บันทึก เลขที่ ก.๒ กบล.(ลส) ๑๓๕๙ / ๒๕๕๙ ลว. ๑ ก.ค.๒๕๕๙

เรียน อช.ก.๒

ตามบันทึก ที่อ้างอิง ให้ กฟจ.ชบ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ นั้น
กฟจ.ชบ. ได้ดำเนินการสำรวจ พร้อมบันทึกข้อมูลทุกฉบับจัดส่งแบบออนไลน์ผ่านทาง
<http://extranet.pea.co.th/peap3> ให้ ผวธ.(ภ.๓) สายงานการไฟฟ้าภาค๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผลส. กบล.(ก.๒) พิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสำเนา บุญแก้ววรรณ)

ผจก.กฟจ.ชบ. ชั้น ๒

ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่จะสำรวจความพึงพอใจ กฟล.ชบ.

ลำดับที่	กฟล.	ประเภทลูกค้า	CA	ชื่อลูกค้า	
1	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20002083980	นางแววตา บุญนิธิ	X
2	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20002216884	นายฉลอง บุญนิธิ	X
3	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20019773377	นายกิตติพงษ์ พันธุ์ไธสง	X
4	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20001589107	นายจ้อย โชติสุภา	X
5	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20001416227	นางฉลอง เสวตหัต	X
6	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20001804634	นส.เปรมฤดี บุญคำ	X
7	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20001780498	นส.ชนิดปรียา ระวังภัย	X
8	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20002146082	นายสุรศักดิ์ ขำละมัย	X
9	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20018676728	นส.นวลจันทร์ ระพีแสง	X
10	กฟล.ชบ.	ที่อยู่อาศัย	20001983481	นส.วันดี ปามา	X
11	กฟล.ชบ.	พาณิชย์	20001898951	บ.เคซี รุ่งโรจน์ฯ	X
12	กฟล.ชบ.	พาณิชย์	20001416244	นางฝรั่ง วรรณสุทธิ	X
13	กฟล.ชบ.	พาณิชย์	20002119191	บ.แอคไวต์ กรุ๊ป จำกัด	X
14	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20002057660	บ.รามานุส อินดัสตริส จำกัด	X
15	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001519150	บ.ชิโรกิ คอร์ปอเรชั่นฯ	X
16	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001506961	บ.มานูบิ(ไทยแลนด์)จำกัด	X
17	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001780877	บ.ทีเอ็มซีอุตสาหกรรม จำกัด	X
18	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20002065073	บจก.ไอบิน ทาคาโอกาฯ	X
19	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001723744	บ.ปรีดิ(ปทท.) จำกัด	X
20	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001516491	บ.เอสอาร์ แอดวานซ์ฯ	X
21	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001720807	บ.ทริบอน แมนูแฟคเจอร์ฯ	X
22	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001511692	บ.คอมพลีทโอโตริบเบอร์ฯ	X
23	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20002058212	บ.ชลสวัสดิ์ จำกัด	X
24	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20001531686	บ.สยามคีนโซกูเพรส จำกัด	X
25	กฟล.ชบ.	อุตสาหกรรม	20002184266	บ.เอเบ็กซ์บริดเดอร์ฟาร์ม จำกัด	X

ลำดับที่แบบสอบถาม รหัสการไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค3 จำแนกตามกลุ่มลูกค้า ปี 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) มีความประสงค์ที่จะพัฒนาระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการดำเนินการที่เป็นประโยชน์
ต่อท่าน ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกข้อมูลในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)	
1. เพศ	☐ ชาย ☒ หญิง
2. อายุ	☐ ไม่เกิน 20 ☐ 21 - 30 ปี ☒ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ประเภท/ลักษณะการใช้ไฟฟ้า	☒ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชยกรรม ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ
4. ท่านรู้จัก PEA Shop หรือไม่	☒ รู้จัก ☐ ไม่รู้จัก
5. ท่านเคยใช้บริการของ PEA Shop หรือไม่	☒ เคย ☐ ไม่เคย
6. ท่านรู้จัก PEA Mobile Shop หรือไม่	☐ รู้จัก ☒ ไม่รู้จัก
7. ท่านเคยใช้บริการของ PEA Mobile Shop หรือไม่	☐ เคย ☒ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของ PEA)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คุณภาพผลิตภัณฑ์					
1.1 ความมีเสถียรภาพของกระแสไฟฟ้า (ไม่ดับ/ไม่ตก/ไม่กระพริบ)		/			
1.2 ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย		/			
1.3 มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่		/			
2. คุณภาพบริการ					
2.1 งานบริการรับคำร้อง					
1) พนักงานให้ข้อมูลได้ชัดเจน เพียงพอ และน่าเชื่อถือ		/			
2) ศึกษามารยาทในการให้บริการ (ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ)		/			
3) การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ		/			
4) ระยะเวลาในการติดต่อรับคำร้อง		/			
5) ระยะเวลาในการดำเนินงานหลังจากรับคำร้องจนได้รับบริการจาก PEA		/			
2.2 ความสะดวกของช่องทางการชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ (สำนักงาน, PEA Shop, PEA Mobile Shop, จุดบริการอื่นๆ เช่น Counter Service เป็นต้น)	/				
2.3 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
1) ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Call Center, เบอร์โทรแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง, ห้องเวรแก๊ไฟฟ้า)		/			
2) ศึกษามารยาทในการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการให้บริการของพนักงาน		/			
3) ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		/			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่ (เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ)	/				
3.2 ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับให้บริการ (เช่น ระบบบัตรคิว)	/				
3.3 ป้ายแนะนำจุดให้บริการต่างๆ (ชัดเจนเข้าใจง่าย)	/				
4. ภาพรวม					
4.1 ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับจาก PEA มากน้อยเพียงใด		/			
4.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของ PEA มากน้อยเพียงใด		/			

5. ข้อปัญหา/ข้อเสนอแนะ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)

คว.ร.ท. ๒๕๖