การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ประธานคณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใสมิติที่ ๔ ถึง ผจก.กฟจ.ชบ.

เลขที่ ก.๒ ชบ.(วต.) วันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ ของ กฟจ.ชบ. ประจำปี ๒๕๕๙ (ไตรมาส ๑)

อ้างถึง/สิ่งที่แนบมาด้วย

เรียน ผจก.กฟจ.ชบ.

ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของ กฟจ.ชบ. นั้น ได้มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า) ระดับคะแนน ๔.๗๒
๒. ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA ระดับคะแนน ๔.๖๔
๓. ความพึงพอใจจาก Smile Box (การให้บริการในภาพรวม) ระดับคะแนน ๔.๘๑
๔. ความพึงพอใจจาก Smile Box (พนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) ระดับคะแนน ๓.๘๘
๕. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน (ไปรษณีย์ตอบรับ) กำลังดำเนินการ
๖. ความพึงพอใจกระบวนการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒) ระดับคะแนน ๓.๕๑

โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ กฟจ.ชบ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๓๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายธีระ สุขเจริญ)
ประธานคณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใสมิติที่ ๔

รกพ.

รจก (ท,ผ.)

หผ. บก., หผ. ผป., หผ.ปฏ.

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสำเนา บุญแก้ววรรณ)
ผจก.กฟจ.ชบ. ชั้น ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA

กฟจ.ชบ. จำนวน ๒๕ ราย

วิธีการ	ผลการสานเสวนาโดยสรุป
-แบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ชุด เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับเท่ากัน ดังนี้ 4.21-5.00 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด 3.41-4.20 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มาก 2.61-3.40 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ปานกลาง 1.81-2.60 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อย 1.00-1.80 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อยที่สุด	<u>ส่วนที่ ๑</u> **ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า** - กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นประเภท บ้านอยู่อาศัย ร้อยละ ๕๒ - ประเภทการบริการส่วนใหญ่ ประเภทขอใช้ไฟฟ้า ร้อยละ ๕๒ <u>ส่วนที่ ๒</u> **ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์** - ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็น เจ้าของกิจการ ร้อยละ ๖๘ <u>ส่วนที่ ๓</u> **ระยะเวลาดำเนินการของ PEA** - ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีไม่มีการขยายเขต) ประมาณ ๖ วัน - ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีมีการขยายเขต) ประมาณ ๒๘ วัน โดยให้ กฟภ. ดำเนินการร้อยละ ๓๓.๓๓ - จำนวนครั้งที่มาติดต่อเฉลี่ย ๓ ครั้ง
	<u>ส่วนที่ ๔</u> **ความพึงพอใจในการบริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าของ กฟภ.** ๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๗๒ ๒. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๖๘ ๓. คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น มิเตอร์ เสา ฯลฯ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๗๒ ๔. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๔๔ ๕. ช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๕๖ ๖. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\overline{x}$ = ๔.๗๒ ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด $\overline{x}$ = ๔.๖๔
	<u>ส่วนที่ ๕</u> **ท่านเคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส เพื่อให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้นหรือไม่** - ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ไม่เคยพบการทุจริต <u>ส่วนที่ ๖</u> **ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** - ไม่มีข้อเสนอแนะ

วิธีการ	ผลการสานเสวนาโดยสรุป
	การสรุปผล/แปรผล ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ร้อยละ ๕๒ และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็น เจ้าของกิจการ/กิจการ ร้อยละ ๕๒ ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีไม่มีการขยายเขต) ประมาณ ๖ วัน ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีมีการขยายเขต) ประมาณ ๒๘ วัน โดยให้ กฟภ. ดำเนินการร้อยละ ๓๓.๓๓ **ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ** ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน , คุณภาพของอุปกรณ์ และความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ ค่า $\bar{x}$ = ๔.๗๒ **รองลงมา คือ** มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน ความพึงพอใจ $\bar{x}$ = ๔.๖๘ **และ**ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่า $\bar{x}$ = ๔.๔๔

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)
กฟจ.ชบ. จำนวน ๒๕ ราย

วิธีการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยสรุป
-แบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ชุด	<u>ส่วนที่ ๑</u> **ข้อมูลทั่วไป** - กลุ่มคู่ค้าส่วนใหญ่ เป็นผู้รับจ้างงานก่อสร้าง ร้อยละ ๓๒
เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับเท่ากัน ดังนี้ 4.21-5.00 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด 3.41-4.20 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มาก 2.61-3.40 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ปานกลาง 1.81-2.60 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อย 1.00-1.80 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อยที่สุด	<u>ส่วนที่ ๒</u> **ข้อมูลความพึงพอใจด้านความโปร่งใสของ PEA** ๑. ความโปร่งใสด้านการให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\bar{x}$ = ๔.๗๒ ๒. ความโปร่งใสด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเบิกจ่าย เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\bar{x}$ = ๔.๖๐ ๓. ความโปร่งใสด้านการร้องเรียน เช่น การตอบข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\bar{x}$ = ๔.๘๐ ๔. ความโปร่งใสด้านการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\bar{x}$ = ๔.๗๖ ๕. ความโปร่งใสในภาพรวมของ PEA ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่า $\bar{x}$ = ๔.๗๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุก $\bar{x}$ = ๔.๗๒
	<u>ส่วนที่ ๓</u> **ท่านเคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส หรือไม่** - ร้อยละ ๑๐๐ พบว่าไม่เคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส <u>ส่วนที่ ๔</u> **ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** - ไม่มีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	การสรุปผล/แปรผล ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง ร้อยละ ๓๒ **ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ** ความโปร่งใสด้านการร้องเรียน เช่น การตอบข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ค่า $\bar{x}$ = ๔.๘๐ **รองลงมา คือ** ความโปร่งใสด้านการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และค่า $\bar{x}$ = ๔.๗๖ **และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ** ความโปร่งใสด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเบิกจ่าย เป็นต้น ค่า $\bar{x}$ = ๔.๖๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง
กฟจ.ชบ. จำนวน ๒๗ ราย

วิธีการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยสรุป
-แบบสอบถาม จำนวน ๒๗ ชุด	<u>ส่วนที่ ๑</u> **ข้อมูลทั่วไป** - กลุ่มลูกค้าเป็นลูกค้าที่ใช้บริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ร้อยละ ๑๐๐
เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย $\underline{X}$ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับเท่ากัน ดังนี้ 4.21-5.00 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด 3.41-4.20 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มาก 2.61-3.40 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ปานกลาง 1.81-2.60 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อย 1.00-1.80 มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อยที่สุด	<u>ส่วนที่ ๒</u> **ข้อมูลความพึงพอใจด้านความโปร่งใสของ PEA** ๑. ความสะดวกในการแจ้ง/สอบถามข้อมูลปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่า $\bar{X}$ = ๓.๓๗ ๒. ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ (E/O) ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๖ ๓. ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๙ ๔. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๒ ๕. คุณค่าโดยรวมในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเวลารอคอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก $\bar{X}$ = ๓.๕๑
	<u>ส่วนที่ ๓</u> **ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** - ไม่มีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	การสรุปผล/แปรผล **ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ** ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๙ **รองลงมา คือ** ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ (E/O) ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ค่า $\bar{X}$ = ๓.๕๖ **และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ** ความสะดวกในการแจ้ง/สอบถามข้อมูลปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น ค่า $\bar{X}$ = ๓.๓๗