

ไฟฟ้าเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
 กอก.
 24 พ.ย. 2559
 88.16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน
 วันที่ 24 พ.ย. 2559 เวลา 06.55 น.
 เลขที่รับ 8072

- ๐๖.๓.๑-3
- ๐๖.๓.๑ (๓)

ดำเนินการในส่วนนี้
 ไปทวงถามต่อไป


 (นายประภาณุทร์ วงศ์สุทธิ)
 รณก.(๓)

๓๓-๕- กอก (๓) ๕๐๙๘

เรื่อง ๐๐๑.๓๓๕๖, ๐๓.๐๓ (๓)
 ผจก. กอก กฟ.

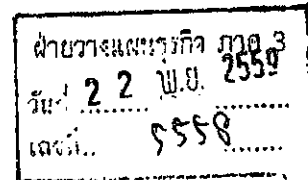
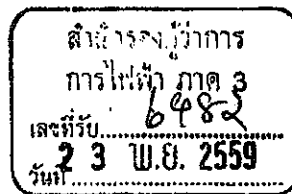
เพื่อทบทวนคดีหนี้สิน
 สืบหาข้อเท็จจริง

(นายบรรเจิด สุวิทย์เรืองฤทธิ์)
 ผตก.(ท) ปฏิบัติงานแทน อช.ก.2
 ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๙

- | | |
|--|---|
| ☒ รจก.(ท.) | ☒ รจก.(บ.) |
| ☒ รจก. | ☒ ผช.๑(ท.) |
| ☒ ผ.บ.บ. | ☒ ผ.๑(บ.) |
| ☒ ผ.๑.๑. | ☒ ผ.๑.๒(บ.) |
| ☒ ผ.๑.๒. | ☒ ผ.๑.๓. |
| ☒ ผ.๑.๓. | ☒ ผ.๑.๔. |
| | ☐ ผ.๑.๕. |

- ☐ เพื่อทราบ
- ☐ เพื่อทราบและถือปฏิบัติ
- ☒ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายกมล จิระวิชชานานนท์)
 รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟฟ.บส.
 ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ3) ถึง ผวธ.(ภ3)
เลขที่ กบว.(ภ3) 1174/2559 วันที่ 22 พ.ย. 2559
เรื่อง สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2559

เรียน อผ.วธ.(ภ3) ผ่าน รผ.วธ.(ภ3)(ธ) -ราชการ
22 พ.ย. 2559

1. เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ด้านลูกค้า กลุ่ม CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า กิจกรรมที่ 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามหนังสือเลขที่ กบว.(ภ3) 457 /2559 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2559 รผก.(ภ3) อนุมัติแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2559 (เอกสารแนบ 2) โดยให้ กฟก.1-3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 โดยวิธีส่งแบบสอบถาม และหรือสัมภาษณ์ลูกค้า พร้อมบันทึกข้อมูลจากการสำรวจฯ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

กลุ่มลูกค้า	บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	รวม
1. กฟก.1	198	67	168	7	440
2. กฟก.2	195	71	165	9	440
3. กฟก.3	193	72	165	10	440
4. ภาค 3	586	210	498	26	1320

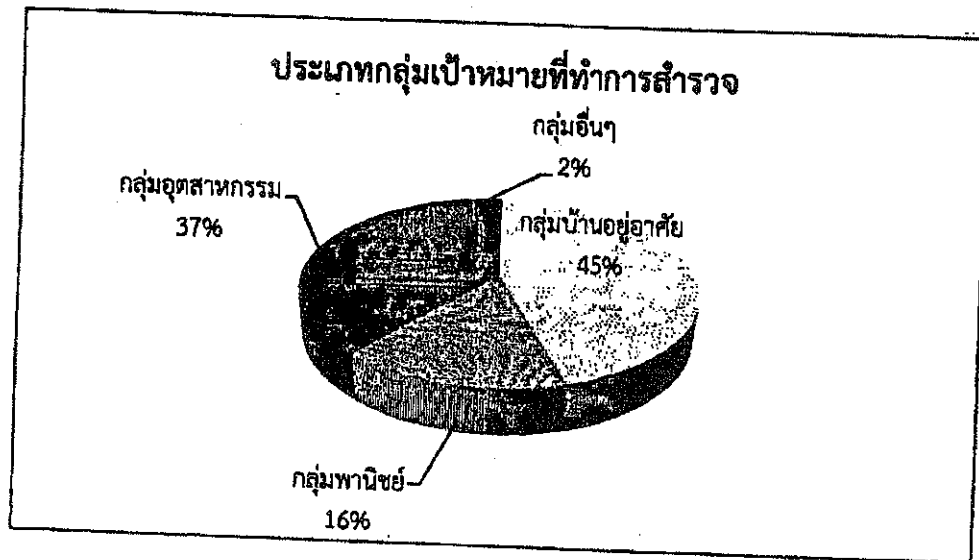
ทั้งนี้ให้แต่ละ กฟข. พิจารณากระจายจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทให้ กฟฟ. ในสังกัด โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำตามหลักการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน

2.2 จากข้อ 2.1 กฟก.1-3 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และจัดส่งรายงานการวิเคราะห์ผลการสำรวจฯ ให้ กบว.(ภ3) แล้ว ซึ่ง กบว.(ภ3) ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 3) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 จำนวนลูกค้าที่ทำการสำรวจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กฟข.	จำนวนลูกค้าที่ทำการสำรวจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย (ราย)				
	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	กลุ่มพาณิชย์	กลุ่มอุตสาหกรรม	กลุ่มอื่นๆ	รวม
กฟภ.1	248	66	162	9	485
กฟภ.2	213	81	196	12	502
กฟภ.3	202	82	180	16	480
ภาค 3	663	229	538	37	1,467

การเก็บข้อมูลผลสำรวจนั้น ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/สัมภาษณ์ตัวต่อตัว ณ PEA Shop/สำนักงาน กฟภ./พื้นที่ชุมชนในเขตให้บริการ และรวบรวมแบบสำรวจฯ โดยการจัดส่งข้อมูลผลการสำรวจฯ จากการไฟฟ้าในสังกัดโดยผ่าน Website สายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,467 ราย



การแสดงความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ใช้มาตรวัดระดับตามวิธี Likert Scale โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ		
ระดับความพึงพอใจ	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
1	ไม่พึงพอใจเลย	1.00 – 1.80
2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60
3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40
4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00

2.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท มีผลการสำรวจดังนี้

คำถาม	กฟก.1		กฟก.2		กฟก.3	
	รู้จัก /เคย	ไม่รู้จัก /ไม่เคย	รู้จัก /เคย	ไม่รู้จัก /ไม่เคย	รู้จัก /เคย	ไม่รู้จัก /ไม่เคย
ท่านรู้จัก PEA Shop หรือไม่	334	151	339	163	327	153
ท่านเคยใช้บริการของ PEA Shop หรือไม่	197	288	214	287	188	292
ท่านรู้จัก PEA Mobile Shop หรือไม่	163	322	166	336	188	292
ท่านเคยใช้บริการของ PEA Mobile Shop หรือไม่	53	432	83	419	72	408
รวมทั้งหมด	485 คน		502 คน		480 คน	

2.2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ

การให้บริการ	ความพึงพอใจ		การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	4.22	0.639	พึงพอใจมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพบริการ	4.20	0.658	พึงพอใจมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.666	พึงพอใจมากที่สุด
4.ด้านภาพรวม	4.28	0.598	พึงพอใจมากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.24	0.650	พึงพอใจมากที่สุด

จากการประเมินผลการสำรวจ ของกลุ่มลูกค้าทุกประเภท พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีด้านที่ความพึงพอใจสูงสุดคือ “ด้านภาพรวม” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ “ด้านคุณภาพบริการ” มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าแยกราย กฟข.

กฟข.	ความพึงพอใจรวม		การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. กฟก.1	4.19	0.620	พึงพอใจมาก
2. กฟก.2	4.17	0.688	พึงพอใจมาก
3. กฟก.3	4.37	0.618	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.24	0.650	พึงพอใจมากที่สุด

จากการผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มลูกค้าแยกราย กฟข. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทั้งหมดเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย กฟข.ที่มีความพึงพอใจรวมมากที่สุดคือ “กฟก.3” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ “กฟก.2” มีระดับความพึงพอใจรวมต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.2.5 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการให้บริการของ กฟภ. แยกตาม กฟช.

กฟช.	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย				
	ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	ด้านคุณภาพบริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านภาพรวม	รวมทุกด้าน
กฟภ.1	4.21	4.19	4.16	4.22	4.19
กฟภ.2	4.16	4.03	4.15	4.18	4.17
กฟภ.3	4.29	4.37	4.48	4.43	4.37
รวม	4.22	4.20	4.26	4.28	4.24

รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของ กฟภ. แยกตาม กฟช. สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ “ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์” พบว่าพื้นที่ให้บริการของ กฟภ.3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพื้นที่การให้บริการของ กฟภ.2 มีค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 2) ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ “ด้านคุณภาพบริการ” พบว่าพื้นที่ให้บริการของ กฟภ.3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพื้นที่การให้บริการของ กฟภ.2 มีค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 3) ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” พบว่าพื้นที่ให้บริการของ กฟภ.3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพื้นที่การให้บริการของ กฟภ.2 มีค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 4) ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ “ด้านภาพรวม” พบว่าพื้นที่ให้บริการของ กฟภ.3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพื้นที่การให้บริการของ กฟภ.2 มีค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.2.6 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจเฉลี่ยกลุ่มลูกค้าแยกตาม กฟช.

กฟช.	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกด้านการบริการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย				
	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	กลุ่มพาณิชย์	กลุ่มอุตสาหกรรม	กลุ่มอื่นๆ	รวม
กฟภ.1	4.19	4.21	4.19	4.20	4.19
กฟภ.2	4.13	4.20	4.20	4.17	4.17
กฟภ.3	4.37	4.49	4.33	4.30	4.37
รวม	4.23	4.30	4.24	4.20	4.24

รายละเอียดของผลการประเมินระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้ารวมทุกประเภท จำแนกตามตัวแปรเชิงกลุ่มของพื้นที่การให้บริการของ กฟภ.1-3 สรุปได้ดังนี้

1) ลูกค้าประเภทกลุ่มบ้านอยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ “กฟภ.3” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ “กฟภ.2” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2) ลูกค้าประเภทกลุ่มพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ “กฟภ.3” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ “กฟภ.2” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

3) ลูกค้าประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ “กฟภ.3” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ “กฟภ.1” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4) ลูกค้าประเภทกลุ่มอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดย กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ “กฟภ.3” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ กฟข.ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ “กฟภ.2” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.2.7 จากผลการประเมินความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นในแต่ละประเด็น ดังนี้

ลำดับ	การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ/ประเด็นที่ควรปรับปรุงการให้บริการ
1	ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	1.1 ไฟกระพริบ 1.2 ไฟฟ้าดับบ่อย 1.3 ไฟตก/ไฟดับเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด
2	ด้านคุณภาพบริการ	2.1 เอกสารต่างๆรองรับภาษาอังกฤษ 2.2 ระยะเวลาในการตัดมิเตอร์เร็วเกินไป 2.3 ต้องการศูนย์ซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า (ไม่ใช่บริการเพื่อแก้ไข)
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 ควรมีระบบบัตรเครดิตสำหรับการบริการ 3.2 ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ 3.3 ตู้กดรับบัตรคิวใช้ยาก ทำให้สับสนและเสียเวลาในการกดเลือก

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น กบว.(ภ3) พิจารณาแล้วเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า และเป็นการสนับสนุนแผนการดำเนินงานการบริหารและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. ปี 2558-2559 ด้านมุ่งสู่ความทันสมัย (Smart) มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ

และครบวงจร (Service Excellence) มุ่งเน้นการให้บริการ ที่รวดเร็วเป็นมาตรฐานและโปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้

3.1 ให้ กฟผ.1-3 กำชับทุก กฟฟ. ในสังกัด ให้มีการควบคุม/ตรวจสอบ/ติดตามให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 ด้านการควบคุมภายใน เช่น งานควบคุมการจ่ายไฟ ให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ งานตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายตามวาระที่อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ

3.2 ให้แต่ละ กฟฟ. ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ไฟและประชาชนทั่วไปในพื้นที่รับผิดชอบ รับทราบถึงงานโครงการด้านบริการลูกค้าต่างๆ ของ กฟผ. เช่น PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานขอใช้ไฟ (PEA One Touch Service) รวมถึงวิธีและช่องทางต่างๆ ในการชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน อาทิเช่น PEA Shop, PEA Mobile Shop, ตัวแทนจุดชำระบริการ (Counter Service), Direct Debit from Bank Account & Credit Card รวมถึงจัดสรรเพิ่มที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

3.3 ให้ทุก กฟฟ. จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ และป้ายแสดงขั้นตอนยื่นคำร้องขอใช้ไฟ รวมถึงเอกสาร/หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง และตารางแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟและค่าบริการต่างๆ ภายในสำนักงาน กฟฟ. โดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์บริการลูกค้า รวมถึงบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี 2558 ที่ถูกต้อง

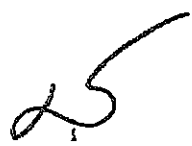
3.4 ให้ทุก กฟฟ. พิจารณานักงานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการลูกค้า จุดที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า ณ จุดให้บริการลูกค้า เช่น พนักงานที่ทำหน้าที่รับชำระเงิน, ใ้กงานรับคำร้อง, พนักงานรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และให้มีการจัดอบรมพนักงานในการตอบชี้แจง การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นประจำทุกปี

3.5 ให้ กบว.(ภ3) แจ้งและประสานงาน กฟล. เกี่ยวกับข้อปัญหาในการใช้งาน ดับัตรคิว (Smart Queue) เพื่อให้ระบบดังกล่าวมีความง่ายและสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

3.6 ให้ทุก กฟฟ. นำสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2559 (เอกสารแนบ3) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ด้านคุณภาพและการบริการ ทั้งนี้ กบว.(ภ3) ได้วางสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังกล่าว ที่ [http://172.30.7.231:63/กบว.\(ภ3\)/6.แผนกส่งเสริมธุรกิจ/สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจฯ ภาค 3 ปี 2559](http://172.30.7.231:63/กบว.(ภ3)/6.แผนกส่งเสริมธุรกิจ/สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจฯ ภาค 3 ปี 2559)

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดนำเรียน รพท.(ภ3) เพื่อโปรดแจ้ง นที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามข้อ 3.1 - 3.6 ต่อไป



(นายจรเกียรติ อัครเบญจาง)

อ.ภ.ว.(ภ3)

22 พ.ย. 2559



ร.วิธาณู

ล. 9335