



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะกรรมการมติที่ ๔ ถึง ประธานกรรมการ การไฟฟ้าปริมังไส กฟฟ.บึง
เลขที่ ก.๒ บึง(ปบ.) / วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙
เรื่อง สรุปผลการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชน ไตรมาส ๑-๒
อ้างอิง

เรียน ผจก.(ประธานกรรมการ การไฟฟ้าปริมังไส)

ตามที่ได้มีการดำเนินงานการไฟฟ้าปริมังไสของ กฟฟ.บึง มติที่ ๔ ด้านการต่อต้านและการปราบปราม
ทุจริต ในหัวข้อมาตรฐานที่ ๔ ให้มีการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชนและนำมา
ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการนั้น

คณะทำงานมติที่ ๔ ได้ทำการสำรวจของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชนทั้ง ๘ ด้านแล้วเสร็จ
โดยสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ที่	รายการ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจของลูกค้า	๔.๓๖	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA	๔.๔๓	มากที่สุด
3	กล่องประเมินความพึงพอใจ Smile Box (การให้บริการในภาพรวม)	๔.๔๓	มาก
4	ความพึงพอใจ กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	๔.๕๑	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจศูนย์ พ.ร.บ ข้อมูลข่าวสาร	๔.๕๘	มากที่สุด
6	ความพึงพอใจจากไปรษณีย์ตอบรับ	-	-
7	ความพึงพอใจจากการให้บริการส่งข้อความอัตโนมัติ (SMS)	๔.๖๓	มากที่สุด
8	ความพึงพอใจจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔.๓๑	มากที่สุด

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้า (๑-๘) ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับ $\bar{x} = 4.46$ “ความพึงพอใจมากที่สุด”

หัวข้อ ความพึงพอใจจากการให้บริการส่งข้อความอัตโนมัติ (SMS) ได้ระดับคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับ

$\bar{x} = 4.63$ “ความพึงพอใจมากที่สุด”

หัวข้อ ความพึงพอใจจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้ระดับคะแนนน้อยที่สุด อยู่ในระดับ

$\bar{x} = 4.31$ “ความพึงพอใจมากที่สุด”

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินไฟฟ้าโปร่งใส กฟฟ.บึง ห้วข้อที่ 8 ความพึงพอใจจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้คะแนน $\bar{X} = 4.31$ เป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด เห็นควรให้ประธานมิตที่ ๓ จัดประชุมเพื่อสรุปแนวทางแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ธนากร ศรีอภัยวิทย์

(นายธนากร ศรีอภัยวิทย์)

กรรมการและเลขานุการ มิตที่ ๔

นายณรงค์ อธิบาย
รองประธานคณะกรรมการ กฟฟ.บึง

(นายณรงค์ อธิบาย)

ผจก.กฟฟ.บึง