



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ทผ.กส.

เลขที่ ก.๒ สอด.(กส.) ๕๖๓ /๒๕๕๙

ถึง ผจก.กฟอ.สอด.

วันที่ ๘ เม.ย.๒๕๕๙

เรื่อง สรุปวิเคราะห์ผลการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชนและนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน

เรียน ผจก. กฟอ.สอด.

กฟอ.สอด. ขอสรุปผลการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ ประจำเดือน ม.ค.-มี.ค.๕๙ ดังนี้ :-

๑.แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

จำนวน ๓๒ ราย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๔๘ อยู่ในระดับ ๔.๔๘ (ความพึงพอใจมาก)

๒.แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเคาน์เตอร์รับเงิน

จำนวน ๘๐ ราย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับ ๔.๗๔ (ความพึงพอใจมากที่สุด)

๓.แบบสอบถามความพึงพอใจ กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

จำนวน ๓๐ ราย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) เท่ากับ ๓.๙๖ อยู่ในระดับ ๓.๙๖ (ความพึงพอใจมาก)

๔.แบบสอบถามติดตามข้อมูลลูกค้าหลังได้รับการบริการจากPEA

จำนวน ๒๕ ราย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๖๙ อยู่ในระดับ ๔.๖๙ (ความพึงพอใจมากที่สุด)

สรุป ภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่ในระดับคะแนน ($\bar{x}$) ๔.๕๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
แนวทางแก้ไขข้อเสนอแนะ

๑. เมื่อมีผู้มาใช้บริการในช่วงต้นเดือนในปริมาณมาก จะเปิดช่องรับชำระเงินเพิ่มอีก ๒ ช่อง
๒. ทบทวนกระบวนการให้บริการของพนักงานที่ทำหน้าที่แก้ไขกระแสไฟฟ้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ ดำเนินการให้ต่อไปด้วย

เรียน ชจก.(ท),ผชน.๙, ทผ.ทุกแผนก,คณะทำงาน

(นายสันธิต ทำได้)

ทผ.กส.

เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ อีร์นันท์)

ผจก.กฟอ.สอด.

ผกส. กฟอ.สอยดาว

โทร ๑๖๐๕๐