



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก เลขานุการคณะกรรมการ มติที่ 4 ถึง ผจก.กฟอ.บ้านฉาง
เลขที่ _____ วันที่ _____
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ กฟอ.บ้านฉาง ไตรมาสที่ 1
อ้างถึง _____

เรียน ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ผ่าน ผชน.9 (ประธานคณะกรรมการมติที่ 4)

ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของ กฟอ.บ้านฉาง นั้น ได้มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจ จากลูกค้า (จำนวน 8 ประเภท รวม 16 ราย ตามระบบตัดตอน)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 5 “ความพึงพอใจมากที่สุด” ค่า $\bar{X}$ = 4.61
2. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจ จากลูกค้า (ลูกค้ามีเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, หม้อแปลงเฉพาะราย)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 5 “ความพึงพอใจมากที่สุด” ค่า $\bar{X}$ = 4.88
3. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 5 “ความพึงพอใจมากที่สุด” ค่า $\bar{X}$ = 4.79
4. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 5 “ความพึงพอใจมากที่สุด” ค่า $\bar{X}$ = 4.82
5. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจ กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3 “ความพึงพอใจปานกลาง” ค่า $\bar{X}$ = 3.34
ความสำคัญ อยู่ในระดับ 3 “ความพึงพอใจมากที่สุด” ค่า $\bar{X}$ = 3.34
6. ภาพรวมสำรวจความพึงพอใจจากประโยชน์ตอบรับ (เฉพาะภาค3)
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ - ค่า $\bar{X}$ = -

โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ กฟอ.บ้านฉาง อยู่ในระดับคะแนน 4.48 อยู่ในระดับ 5 “ความพึงพอใจมากที่สุด”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทราบ

ส่วนกิจการไฟฟ้าเมืองระยอง

(นายอรุณ สุขสว่าง)
ผจก.กฟอ.บ้านฉาง

(น.ส.วรางคณา นิตศิริ)

ชผ.บพ. กฟอ.บ้านฉาง