



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ GECC
เลขที่

ถึง ประธานคณะกรรมการ GECC กฟจ.เชียงใหม่
วันที่ - ๘ ธ.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน ปี ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟจ.เชียงใหม่๒

ตามที่ กฟน.๑ ได้กำหนดให้ กฟจ.เชียงใหม่๒ ดำเนินการเตรียมความพร้อมเข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๖ โดยให้มีการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเฉลี่ยในแต่ละเดือน นั้น

Front Manager ร่วมกับ ผบค. และ ผบป. ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๐๐ ราย ในระหว่างวันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๕ – ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๕ ครอบคลุมในประเด็นตามหลักเกณฑ์ที่ GECC กำหนดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	เพศ	จำนวน (คน)
๑	ชาย	๑๕๓
๒	หญิง	๒๔๗
รวม		๔๐๐

๒. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๒
๒	๒๐ – ๓๕ ปี	๑๑๓
๓	๓๖ – ๕๐ ปี	๒๒๐

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
๔	๕๑ – ๖๐ ปี	๔๑
๕	มากกว่า ๖๐ ปี	๔
รวม		๔๐๐

๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๓๕
๒	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖๕

ที่	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
๓	สูงกว่าปริญญาตรี	๔
รวม		๔๐๐

๔. กลุ่มลูกค้าที่แบบสอบถาม

ที่	กลุ่มลูกค้า	จำนวน (คน)
๑	ที่อยู่อาศัย	๒๖๕
๒	พาณิชย์	๑๓๕

ที่	กลุ่มลูกค้า	จำนวน (คน)
๔	อุตสาหกรรม	-
๕	อื่นๆ	๓
รวม		๔๐๐

๕ ข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากการสำรวจลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน

๕.๑ ประเภทงานบริการ

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๗๓	๙๓.๒๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๒๗	๖.๗๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%

๕.๒ วัน และ เวลา เปิดให้บริการ

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๖๗	๙๑.๗๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๓๓	๘.๒๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%

๕.๓ การเข้าถึงจุดบริการ

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๓๑	๘๒.๗๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๖๙	๑๗.๒๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%

๕.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๔๓	๘๕.๗๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๕๗	๑๔.๒๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%

๕.๕ สถานที่ให้บริการ

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๒๙	๘๒.๒๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๗๑	๑๗.๗๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%

๕.๖ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ที่	รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เหมาะสม	๓๔๕	๘๖.๒๕%
๒	ไม่เหมาะสม	๕๕	๑๓.๗๕%
รวม		๔๐๐	๑๐๐.๐๐%


๖. ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ กฟจ.เชียงใหม่๒ พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข
 ควรมีฟรีไวไฟบริการแก่ลูกค้า , ขอทำหลังคาที่จอดรถ , ใช้เวลานานในการขอใช้บริการขอใช้ไฟ,
 ใช้เวลาในการขอใช้บริการชำระค่าไฟ , แก้วน้ำที่ให้บริการ อาจไม่ปลอดภัยในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรค
 ต่างๆ แนะนำให้ใช้แก้วกระดาษที่ใช้แล้วทิ้งแทน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ที่ น.๑ ชม.๒(บค.).....๖๗๔๕๖/๒๕๖๕
 เรียน หม.บห., กส., บค., บป. กฟจ.เชียงใหม่๒

เพื่อโปรดทราบพิจารณา และให้
 แต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสนับสนุนการ
 ปรับปรุงแก้ไขตามผลการสำรวจต่อไป

(นายวิกรม หงษ์หิน)
 รจก.(ท) กฟจ.เชียงใหม่๒
 ประธานคณะกรรมการ GECC กฟจ.เชียงใหม่๒
 - ๘ ธ.ค. ๒๕๖๕


 (นายกิตติพล เดโชสว่าง)
 วศก.๗ ผบค.กฟจ.เชียงใหม่๒
 เลขานุการ คณะทำงาน GECC

เกณฑ์การพิจารณากำหนด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง กฟจ.เชียงใหม่2 ปี 2565 (มีเครื่อง POS)

** ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครดิต และ มอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338		
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341		
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346		
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351		
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354		
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357		
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361		
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364		
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367		
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368		
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370		
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375		
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377		
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379		
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380		
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381		
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382		
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384		

** ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่แต่ละขนาดความคลาดเคลื่อน ของ ทาโร ยามาเน่

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)						
ขนาดประชากร	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
> 500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

หมายเหตุ จะเลือกใช้ความคลาดเคลื่อน ±5%

1. กฟจ.เชียงใหม่2 มีลูกค้าที่มากดบัตรคิวเพื่อใช้บริการ ณ สำนักงาน (ชำระค่าไฟ ขอใช้ไฟ และอื่นฯ) ในแต่ละเดือนเฉลี่ย 3,400 ราย
2. จากตารางของ เครดิต และมอร์แกน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 346 ราย (เทียบกับจำนวนลูกค้าเฉลี่ยในข้อ 1)
3. จากตารางของ ทาโร ยามาเน่ เมื่อต้องการขนาดความคลาดเคลื่อน ±5% จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างระหว่าง 353 ราย (เทียบกับจำนวนลูกค้าเฉลี่ยในข้อ 1)

** สรุป จำนวนกลุ่มตัวอย่างสูงสุดของ กฟจ.เชียงใหม่2 ที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน คือ 400 ราย