รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
กฟส.ท่าแซะ
ประจำไตรมาส 1-4/2560 (ม.ค.-ธ.ค.)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑. เจ้าของกิจการ	๘๖.๗๕	๘๖.๗๕%
๒. ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน	๑๓.๒๕	๑๓.๒๕%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	๑๐๐	๑๐๐%

๑.๒ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทคู่ค้า	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑. ชำระค่าไฟฟ้า	๕๓	๕๓%
๒. ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง	๔๒.๒๕	๔๒%
๓. ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	๒.๕	๒%
๔. โอนคืนเงินค้ำประกัน	๑	๑%
๕. อื่นๆ (โปรดระบุ.....ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า.....)	๑.๒๕	๒%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	๑๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน	๔.๒๔	พึงพอใจมาก	๓
๒. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน	๔.๓๖	พึงพอใจมากที่สุด	๑
๓. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	๔.๒๒	พึงพอใจมาก	๔
๔. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ	๔.๑๘	พึงพอใจมาก	๕
๕. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	๔.๒๕	พึงพอใจมากที่สุด	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ๑-๕)	๔.๒๕	พึงพอใจมากที่สุด	-

การแปลผลการประเมินความพึงพอใจ

1.00-1.80 แปลความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

1.81-2.60 แปลความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตัวอย่าง : เอกสารแนบ 6

ช่องบริการที่

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย √ หน้าข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานะของลูกค้า

1.1 (/) เจ้าของบ้าน 1.2 ( ) ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

2.ประเภทที่มาใช้บริการ

2.1 ( ) ชำระค่าไฟฟ้า 2.2 (/) ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง

2.3 ( ) ขอโอนเปลี่ยนชื่อ 2.4 ( ) โอนคืนเงินค้ำประกัน

2.5 ( ) อื่นๆ..... (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน		/			
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน	/				
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ		/			
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ		/			
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	/				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/แก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

****

*โปรดส่งคืนแบบสอบถาม ณ จุดรับแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ขอบคุณค่ะ