



ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความโปร่งใส ของลูกค้า (Smile Box)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกงไกรลาศ

การประเมินครั้งที่ ๑

วิธีการ	ผลการสนทนาโดยสรุป
-แบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ชุด	ส่วนที่ ๑ ๑.๑ ข้อมูลทั่วไป -ประเภทการบริการเป็น ชำระค่าไฟฟ้า ร้อยละ ๖๕.๙๑ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต ร้อยละ ๒๒.๗๓ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์ ร้อยละ ๑๑.๓๖ -พื้นที่รับผิดชอบ กฟส.กก.
เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วง ๕ ระดับเท่ากัน ดังนี้ ๔.๒๑-๕.๐๐ ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นมากที่สุด ๓.๔๑-๔.๒๐ ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นมาก ๒.๖๑-๓.๔๐ ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นปานกลาง ๑.๘๑-๒.๖๐ ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นน้อย ๑.๐๐-๑.๘๐ ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ส่วนที่ ๑ ๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ๑.ชำระค่าไฟฟ้า $\bar{X} = ๔.๐๐$ ๒.ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์ $\bar{X} = ๒.๘๐$ ๓.ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต $\bar{X} = ๓.๐๐$ ภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง $\bar{X} = ๓.๒๗$
	ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ราย มีผู้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจจำนวน ๒๘ ราย โดย ๑ ราย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากไม่พอใจที่ถูกตัดมิเตอร์และต้องดำเนินการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ๒ ราย มีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากรอคอยรับบริการนาน (เนื่องจากไม่ได้กดบัตรคิว) และ การพูดจาไม่ไพเราะ/ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (ผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งว่า พูดไม่มีทางเสีย) ๑๔ ราย มีความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจาก ไม่ได้รับบิลค่าไฟฟ้า ๔ ราย ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ ๓ ราย ระยะเวลารอคอยนาน ๒ ราย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ๒ ราย ๑๐ ราย มีความพึงพอใจมาก และมาแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ๓ ราย รอคอยนาน ๒ ราย ๑๓ ราย มีความพึงพอใจมาก และมาแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ๒ ราย ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	การสรุปผล/แปลผล ในภาพรวมส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทบ้านพักอาศัย เข้ารับบริการชำระค่าไฟฟ้า ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ในภาพรวมของทุกข้อปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง $\bar{X} = ๓.๒๗$ ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ชำระค่าไฟฟ้า ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์ เนื่องจากผู้ใช้ไฟไม่พอใจที่ถูกตัดมิเตอร์