

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
กฟส.หนองจิก
ครั้งที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2561)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. เจ้าของบ้าน	93	93%
2. ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน	7	7%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100%

1.2 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทลูกค้า	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. ชำระค่าไฟฟ้า	0	0%
2. ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง	53	53%
3. ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	8	8%
4. โอนคืนเงินค้ำประกัน	26	26%
5. อื่นๆ (โปรตระกูล...ตัดฝาก/เพิ่ม-ลดขนาด.....)	13	13%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน	4.03	พึงพอใจมาก	①
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการ ของพนักงาน	4.05	พึงพอใจมาก	2
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการ	4.17	พึงพอใจมาก	4
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ	4.05	พึงพอใจมาก	3
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการ ติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	4.04	พึงพอใจมาก	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ1-5)	4.07	พึงพอใจมาก	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอนคะแนนเฉลี่ย $\bar{x} = 4.03$ (พึงพอใจมาก)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ได้ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งทำมีแนวโน้มไปในทางดี สามารถตอบสนองลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง

กฟส.อ.หนองจิก ได้มีการประชุมและปรึกษาหาแนวทางการแก้ไข ในหัวข้อที่ได้ระดับคะแนนการประเมินต่ำสุด เนื่องจากปัจจุบันที่ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในแต่ละวัน มีพนักงานรับคำร้องเพียง 1 คน จึงแก้ไขปัญหาบริเวณจุดบริการลูกค้า โดยการให้พนักงานในแผนกบริการการลูกค้าที่อยู่ประจำแผนกช่วยรับคำร้องเพิ่มเติม ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่า 2 ราย พร้อมทั้งจัดเวรรับคำร้องในช่วงเวลาพักกลางวัน เพื่อให้มีลูกค้าที่มาติดต่อในเวลากลางวันต้องรอนาน และประชาสัมพันธ์ช่องทางการยื่นคำร้องขอให้ไฟฟ้าผ่าน App PEA Smart+



(นางสาวณภัทรทิศา ภูริวิทย์)

ตำแหน่ง พช.6 ผบง.กฟส.อ.หนองจิก

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล



(นางสาวอารีนา สังหาด)

ตำแหน่ง พช.3 ผบง.กฟส.อ.หนองจิก

ผู้รวบรวมข้อมูล

ที่ นจ. /2562

เรียน ทผ.ทุกแผนก, พนักงาน, ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้อง

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
และให้ส่วนที่เกี่ยวข้องสรุปรายงาน ผจก.ทุก 6 เดือน



(นายวิโรจน์ แวสุวรรณ)

ผจก.กฟส.อ.หนองจิก

10 ส.ค. 2562