

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่มี Smile Box
กฟส.จอหอ
ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2561

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. เจ้าของกิจการ	87	87%
2. ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน	13	13%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100%

1.2 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทลูกค้า	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. ชำระค่าไฟฟ้า	41	41%
2. ขอดัดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง	33	33%
3. ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	9	9%
4. โอนคืนเงินค้ำประกัน	12	12%
5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า.....)	5	5%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน	4.42	พึงพอใจมากที่สุด	4
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการ ของพนักงาน	4.43	พึงพอใจมากที่สุด	5
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการ	4.41	พึงพอใจมากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ	4.40	พึงพอใจมากที่สุด	2
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการ ติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	4.38	พึงพอใจมากที่สุด	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ1-5)	4.42	พึงพอใจมากที่สุด	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามไม่มี

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเรื่องที่ถูกค่าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ คะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.38$ (พึงพอใจมากที่สุด) อันดับที่ 2 ความพอเพียงของจำนวนช่องให้บริการ คะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.40$ (พึงพอใจมากที่สุด)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก ไตรมาส 4/2561 และคะแนนความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งทำมีแนวโน้มไปในทางดี สามารถตอบสนองลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง

โดยได้มีการปรับปรุงการให้บริการโดยเพิ่มช่องทางในการติดต่อทาง Facebook, Line, Happy Care กับลูกค้า สำหรับความรวดเร็วของการให้บริการก็มีแนวโน้มดีขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ Front Manger เป็นผู้ดูแลให้บริการ แนะนำ และแก้ไขปัญหาบริเวณจุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีการ Service Talk กับพนักงานสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ



ที่ ฉ.จท.(บห.) /2562
เรียน ทพ.ทุกแผนก, พนักงาน, ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้อง
เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
และให้ส่วนที่เกี่ยวข้องสรุปรายงาน ให้ ผจก. ทุกไตรมาส


(นายกานต์ระพี ธงชัยไตรวัฒน์)
ผจก.กฟส.ต.จท.


(นางวาสนา แก้วตะพาน)
ตำแหน่ง ทพ.บง.กฟส.จท.
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล


(นายปรีชญา มนเทียรอาสน์)
ตำแหน่ง ทพ.บต.กฟส.จท.
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล