

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

กฟส.ครบุรี

ครั้งที่ 1 /2561 (ม.ค.-มิ.ย.)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. เจ้าของบ้าน	70	70%
2. ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	30	30%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100%

1.2 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทลูกค้า	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. ชำระค่าไฟฟ้า	60	60%
2. ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง	30	30%
3. ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	5	5%
4. โอนคืนเงินค้ำประกัน	5	5%
5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	0	0%
รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด	100	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน	4.55	พึงพอใจมากที่สุด	1
2. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการ ของพนักงาน	4.75	พึงพอใจมากที่สุด	2
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการ	4.55	พึงพอใจมากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ	4.55	พึงพอใจมากที่สุด	1
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการ ติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	4.55	พึงพอใจมากที่สุด	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ1-5)	4.59	พึงพอใจมากที่สุด	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามไม่มี

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเรื่องที่ถูกค่าพึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน 4 หัวข้อ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย = 4.55 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน
2. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
3. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ
4. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น

จากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากครั้งที่ 2/2560 และคะแนนความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งทำมีแนวโน้มไปในทางดีสามารถตอบสนองลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง

สำหรับความรวดเร็วของการให้บริการก็มีแนวโน้มดีขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ Front Manger เป็นผู้ดูแลให้บริการ แนะนำ และแก้ไขปัญหาบริเวณจุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ (Service Mind) พร้อมนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนในด้านการบริการให้เกิดความรวดเร็ว โดยได้มีการปรับปรุงการให้บริการโดยเพิ่มช่องทางในการติดต่อทาง Facebook, Line กับลูกค้า เพื่อให้ได้รับการบริการที่ประทับใจของลูกค้าและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอย่างยั่งยืน



ที่ ฉ.3 คบ. /2561

เรียน ทพ.ทุกแผนก, พนักงาน, ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้อง

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว และให้ส่วนที่เกี่ยวข้องสรุปรายงาน ผจก.ค.บ. ทุกครั้ง

(นางนารี พิทยภัทร)

ตำแหน่ง ทพ.บง.กพส.ค.บ.

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

(นายโสภณ พิทยภัทร)

ตำแหน่ง ทพ.กบ.กพส.ค.บ.

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล



**ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบรรพตพิสัย**

วิธีการ	ผลการสนทนาโดยสรุป
-แบบสอบถาม จำนวน....๑๐๐....ชุด เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น ๕ ระดับเท่ากัน ดังนี้ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด ๓.๔๑ - ๔.๒๐ มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มาก ๒.๖๑ - ๓.๔๐ มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ปานกลาง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อยที่สุด	ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑.๑ สถานะของลูกค้า - เจ้าของบ้าน ร้อยละ.....๗๐.๐๐..... - ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทนร้อยละ.....๓๐.๐๐..... ๑.๒ ประเภทที่มาใช้บริการ - ชำระค่าไฟฟ้าเขตแรงต่ำ ร้อยละ.....๖๐.๐๐..... - ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง ร้อยละ.....๓๐.๐๐..... - ขอโอนเปลี่ยนชื่อ ร้อยละ.....๕.๐๐..... - โอนคืนเงินค้ำประกัน ร้อยละ.....๕.๐๐..... - อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ร้อยละ.....๓๕.๐๐..... ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน $\bar{X}$ =๔.๕๕..... อยู่ในระดับ.....ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด ๒. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน $\bar{X}$ =๔.๗๕..... อยู่ในระดับ.....ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด -๓. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ $\bar{X}$ =๔.๕๕..... อยู่ในระดับ.....ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด ๔. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ $\bar{X}$ =๔.๕๕..... อยู่ในระดับ.....ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด - ๕. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น $\bar{X}$ =๔.๕๕..... อยู่ในระดับ.....ความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด ส่วนที่ ๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การสรุปผล -ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หัวข้อที่ ๒ มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานมีระดับคะแนนมากที่สุด ๔.๗๕ อยู่ในระดับ มากที่สุด -ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในหัวข้อที่ ๑,๓,๔ และ ๕ ที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ๔.๕๕ อยู่ในระดับ มากที่สุด

รายงานแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ (สำหรับ กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box)

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน					รวมคน	รวมคะแนน	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)					
ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔๕๕	๕๐๐	๔.๕๕	๙๑.๑๑
มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน	๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔๗๕	๕๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔๕๕	๕๐๐	๔.๕๕	๙๑.๑๑
ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔๕๕	๕๐๐	๔.๕๕	๙๑.๑๑
มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะเป็นต้น	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔๕๕	๕๐๐	๔.๕๕	๙๑.๑๑
คะแนนในภาพรวม						๕๐๐	๒๒๙๕	๒,๕๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐

**ตัวอย่างข้อมูล
ผู้ตอบแบบสอบถาม**



ช่องบริการที่.....

เลขที่

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอบรรพตพิสัย
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง
การให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.

สถานะของลูกค้า

1.1 ☐ เจ้าของบ้าน

1.2 ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

2.ประเภทที่มาใช้บริการ

2.1 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าเขตแรงต่ำ

2.2 ☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง

2.3 ☐ ขอโอนเปลี่ยนชื่อ

2.4 ☐ โอนคืนเงินค้ำประกัน

2.5 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน					
2.มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของ พนักงาน					
3.มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ					
4.ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ					
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....