



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบ.ป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน มกราคม 2561

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 12 ก.พ. 2561

เรียน ผจก.สง.

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบ.ป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กพอ.สง. ประจำเดือน มกราคม 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพงค์สดา วิฑูรย์พันธุ์)

ผ.บ.ป.สง.

กร'บ

(นางสาวสายใจ สันกะพันธ์)
รจก.(บ) ปฏิบัติแทน ผจก.สง.

12 ก.พ. 2561

ผบ.ป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย

ประจำเดือน มกราคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,734 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,569	61	74	6	24

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูมิศ บันบุรณ์	155	1	-	1	47	74	32	4.57	91.38%
วันเพ็ญ สกุลวงค์	1,832	16	14	31	472	753	546	4.50	90.05%
จุฑาภรณ์ โอโสภจินดา	324	3	4	8	99	141	69	4.46	89.10%
สมมาตร เบญจสาร	3,019	14	5	7	227	752	2,014	4.69	93.79%
สุกัญญา จันทรแก้ว	445	3	2	6	86	197	151	4.61	92.11%
สายาศี คอเฮ	898	11	4	15	185	317	366	4.49	89.81%
ธีรเดช ชูสิงห์	61	-	-	-	-	-	61	-	-
รวม	6,734	48	29	68	1,116	2,234	3,239	4.38	85.81%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	มกราคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2	9
2.ไม่พอใจที่ถูกต้องจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปุ่มกดประเมินผล ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด	0	0
8.อื่นๆ	18	91
รวมทั้งหมด	20	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 16 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ
- 3.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 1 ราย แจ้งว่า พนักงานผู้ให้บริการไม่เชิญชวนให้กดประเมินความพึงพอใจ
- 4.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 1 ราย แจ้งว่า โทรศัพท์สอบถามการดับไฟ เมื่อโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบแล้ว พนักงาน รับสายพูดจาไม่ไพเราะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน มกราคม 2561 จำนวน 6,734 ราย กดประเมินความพึงพอใจจำนวน 1,116 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.57 และ ไม่กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.43
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 85 และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

20008043255
09-62626234

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟผ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก ☐ ไม่พอใจ ☐ ปานกลาง ☐ พอใจ ☒ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 9 มี.ค. 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพงค์สดา วิสุรย์พันธุ์)

ผบ.บป.สง.

ท ร ๖

๒

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

9 มี.ค. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,709 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,501	114	70	7	17

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
กฤษิต บัณฑิต	429	4	1	12	143	187	82	4.46	89.28%
วันเพ็ญ สกลวงศ์	1,167	7	1	22	341	551	245	4.55	90.98%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	589	3	1	11	145	320	109	4.62	92.42%
สมมาตร เบญจสาร	3,040	11	8	10	347	997	1,667	4.68	93.66%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	732	3	5	12	190	290	232	4.52	90.36%
สายดี ดอเส	638	3	2	3	93	197	340	4.61	92.15%
ธีรเดช ชูสิงห์	106	-	-	-	-	6	100	5.00	100.00%
นุรอุยฟา มะบุญ	8	-	-	-	-	-	8	-	-
รวม	6,709	31	18	70	1,259	2,548	2,783	4.61	98.25%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	กุมภาพันธ์ 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพุดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	2	9
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอกอยการ ให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปุ่มกดประเมินผิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด	0	0
8.อื่นๆ	16	91
รวมทั้งหมด	18	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 18 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 16 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน - ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพุดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ
- 3.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย แจ้งว่า ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- 4.ผู้ใช้ไฟ จำนวน -ราย แจ้งว่า โทรศัพท์สอบถามการดับไฟ เมื่อโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบแล้ว พนักงาน รับสายพุดจาไม่ไพเราะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 6,709 ราย กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,259 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.77 และไม่กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.27
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 98.25 และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ลูกค้าไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า
 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า
 ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก
 ☐ ไม่พอใจ
 ☐ ปานกลาง
 ☒ พอใจ
 ☐ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กตัญญูการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสื่อบันทึก)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน / ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน มีนาคม 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 4 เมษายน 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน มีนาคม 2561
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางยิหว่า แซ่แจว)

ชผ.บป.สง. รักษาการแทน ทผ.บป.สง.

ทผ.บป.สง.

๔

(นางสาวสมใจ นิ่มทองใจ)
รชก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

4 เม.ย. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน มีนาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 7,218 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,907	217	56	19	21

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	236	-	-	1	96	133	6	4.57	91.48%
วันเพ็ญ สกุลวงศ์	1,416	3	2	8	323	988	92	4.73	94.61%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	345	2	-	2	107	204	30	4.62	92.44%
สมมาตร เบญจสาร	2,516	2	6	16	439	1,570	483	4.76	95.11%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	331	-	-	5	95	187	44	4.63	92.68%
สาธิต ต่อเส	2,159	14	8	31	501	1,336	269	4.66	93.20%
ธีรเดช ชูสิงห์	111	-	-	2	20	81	8	4.77	95.34%
นุรอุยฟา มะฮูนุ	104	-	-	-	1	88	15	4.99	99.78%
รวม	7,218	21	16	65	1,582	4,587	947	4.90	96.75%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	มีนาคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	2	9
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปุ่มกดประเมินผิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด	0	0
8.อื่นๆ	20	91
รวมทั้งหมด	22	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 22 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 20 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องระยะเวลาการรอคอยการให้บริการนาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน มีนาคม 2561 จำนวน 7,218 ราย กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4,587 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.55 และไม่กดประเมินความพึงพอใจจำนวน 947 ราย คิดเป็น ร้อยละ 13
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ คิดเป็นร้อยละ 4.90 และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 พนักงานรอคอยการให้บริการนาน จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ลูกค้าไม่พอที่ให้บริการรอนาน Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุง การให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก ☐ ไม่พอใจ ☐ ปานกลาง ☒ พอใจ ☐ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กตัญญูการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสลิปมกต)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน เมษายน 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 1 พฤษภาคม 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน เมษายน 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางยิหว่า แซ่แจว)

ชม.บป.สง. รักษาการแทน ผผ.บป.สง.

ทว.บ

๑

(นางสาวกานิจ อินทอโณ)
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

4 มค. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน เมษายน 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 5,932 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
5,740	109	53	15	15

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	186	-	-	2	76	100	8	4.55	91.01%
วันเพ็ญ สกุลวงษ์	323	1	1	3	106	187	25	4.60	92.01%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	550	2	-	9	162	307	70	4.61	92.17%
สมมาตร เบญจสาร	2,265	10	5	13	428	1,382	427	4.72	94.46%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	771	1	3	9	226	404	128	4.60	92.01%
สาชาติ ต่อเฮ	1,728	10	7	16	456	1,033	206	4.64	92.79%
ธีรเดช ชูสิงห์	51	-	-	-	7	37	7	4.84	96.82%
นุรฮัยฟา มะยูนู	58	-	-	-	1	50	7	4.98	99.61%
รวม	5,932	24	16	52	1,462	3,500	878	4.92	95.51%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	เมษายน 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพุดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2	9
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ไม่กวดประเมินผิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด	0	0
8.อื่นๆ	20	91
รวมทั้งหมด	22	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 22 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 20 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพุดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ
- 3.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 1 ราย แจ้งว่า พนักงานผู้ให้บริการ ไม่เชิญชวนให้กดประเมินความพึงพอใจ
- 4.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 1 ราย แจ้งว่า โทรศัพท์สอบถามการดับไฟ เมื่อ โอนสายไปยังผู้รับผิดชอบแล้ว พนักงาน รับสายพุดจาไม่ไพเราะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน เมษายน 2561 จำนวน 5,932 ราย กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,462 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.65 และไม่กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 878 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.80
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 95.51% และเรื่องที่ถูกคำพึงพอน้อยที่สุดอันดับ 1 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า
 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า
 ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก
 ☐ ไม่พอใจ
 ☐ ปานกลาง
 ☐ พอใจ
 ☒ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 11. ค.ย. 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ทผ.บป.สง.

ทราบ

๑

(นางสาวกานต์ นิลเกษมกิจ)
รกก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

11 ค.ย. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 5,932 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
5,740	109	53	15	15

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	186	-	-	2	76	100	8	4.55	91.01%
วันเพ็ญ สกุลวงษ์	323	1	1	3	106	187	25	4.60	92.01%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	550	2	-	9	162	307	70	4.61	92.17%
สมมาตร เบญจสาร	2,265	10	5	13	428	1,382	427	4.72	94.46%
สุกัญญา จันทรแก้ว	771	1	3	9	226	404	128	4.60	92.01%
สายดี ต่อเส	1,728	10	7	16	456	1,033	206	4.64	92.79%
ธีรเดช ชูสิงห์	51	-	-	-	7	37	7	4.84	96.82%
นุรอุยฟา มะบุญ	58	-	-	-	1	50	7	4.98	99.61%
รวม	5,932	24	16	52	1,462	3,500	878	4.93	95.61%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	พฤษภาคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	9
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ไม่กล้าประเมินคิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสปีดการ์ด	0	0
8.อื่นๆ	18	91
รวมทั้งหมด	20	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 20 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 18 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ม่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งหนี้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน พฤษภาคม 2561 จำนวน 5,932 ราย กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 3,500 ราย คิดเป็นร้อยละ 59 และ ไม่กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 878 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.80
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 95.61 % และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

๒๐๐๐๗๖๓๕๘๖๕

ภวิศา วัฒนกุล

๐๘๒๗๒๙๕๓๓๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟผ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก ☐ ไม่พอใจ ☐ ปานกลาง ☐ พอใจ ☒ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินสดสดางค์
☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสปีดกต)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน / ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน มิถุนายน 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 10 มิ.ย. 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน มิถุนายน 2561
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ทผ.บป.สง.

ก ร ๐

๑
(นางสาวจันทราพร อิ่มสมบูรณ์)
รกก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.
10 มิ.ย. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๖๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย

ประจำเดือน มิถุนายน 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,311 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,113	105	70	6	17

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูมิต บันบุรณ	168	1	-	1	52	98	16	4.62	92.37%
วันเพ็ญ สกุลวงษ์	1,116	5	-	7	268	713	123	4.70	93.92%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	500	-	1	7	128	278	86	4.65	93.00%
สมมาตร เบญจสาร	2,203	4	2	14	365	1,297	521	4.75	95.07%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	305	-	-	2	57	183	63	4.75	94.96%
สาชาติ ต่อเส	267	3	2	7	50	129	76	4.57	91.41%
วรภัทร สาลย์	1,647	4	2	14	350	1,097	180	4.73	94.55%
ธีรเดช ชูสิงห์	47	-	-	-	1	46	0	4.98	99.57%
นุรฮัฟฟา มะฆูน	58	-	1	1	-	48	8	4.90	98.00%
รวม	6,311	17	8	53	1,271	3,889	1,073	4.72	95%.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	มิถุนายน 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพุดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2	9
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปฏิกคประเมินผิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปฏิกค	0	0
8.อื่นๆ	15	91
รวมทั้งหมด	17	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 17 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 15 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพุดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน มิถุนายน 2561 จำนวน 6,311 ราย กคประเมินความพึงพอใจจำนวน 1,271 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.14 และไม่กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,073 ราย คิดเป็นร้อยละ 17
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 95.00 % และเรื่องที่ถูกคำพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน กรกฎาคม 2561

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 14 ส.ค. 2561

เรียน ผจก.สง.

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน กรกฎาคม 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ผบ.บป.สง.

ทวป

(นางสาวเสาะใจ อ้นทะโพธิ์)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

14 ส.ค. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน กรกฎาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,790 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,552	124	85	8	22

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	197	-	-	-	64	105	28	4.62	92.43%
วันเพ็ญ สกุลวงษ์	908	-	2	10	205	600	91	4.72	94.35%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	407	1	-	3	66	181	156	4.70	93.94%
สมมาตร เบญจสาร	2,644	6	4	8	349	1,413	864	4.77	95.49%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	200	2	-	2	40	103	53	4.65	92.93%
สายดี ต่อเส	421	-	-	1	85	211	124	4.71	94.14%
วรภัทร สาลย์	1,889	2	9	22	381	1,066	409	4.69	93.78%
ธีรเดช ชูสิงห์	55	1	-	-	-	54	0	4.93	98.55%
นุรฮัยฟา มะขุน	69	-	-	-	1	66	2	4.99	99.70%
รวม	6,790	12	15	46	1,191	3,799	1,727	4.94	95.70%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	กรกฎาคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	2	9
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปุ่มกดประเมินผิด ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด	0	0
8.อื่นๆ	17	91
รวมทั้งหมด	19	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 19 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 17 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
2. ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน กรกฎาคม 2561 จำนวน 6,790 ราย กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,191 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.54 และไม่กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,727 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.44
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 95.70% และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 ลูกค้าถูกงดจ่ายไฟ จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ลูกค้าไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟ

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

092-596-7288
20017483738

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☒ ชำระค่าไฟฟ้า ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก ☐ ไม่พอใจ ☐ ปานกลาง ☒ พอใจ ☐ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การทุจริตไม่ไผ่ระ, ไม่อึดอัดแฉ่งแฉ่ง
☐ ไม่พอใจที่ถูกลงจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจที่ถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสื่่อมกด)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน สิงหาคม 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 4 ก.ย. 2561

พร้อมบันทึกฉบับนี้ ผบป.สง. ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) กฟอ.สง. ประจำเดือน สิงหาคม 2561

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ทผ.บป.สง.

ทรง

(นางสาวนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)
จก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.
4 ก.ย. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๖๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย
ประจำเดือน สิงหาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

- จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,774 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระประมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,591	109	44	9	21

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	197	-	-	1	65	114	17	4.63	92.56%
วันเพ็ญ สกุลวงษ์	1,368	3	4	15	367	805	174	4.65	92.95%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	293	1	-	2	85	155	50	4.62	92.35%
สมมาตร เบญจสาร	1,820	2	2	2	199	820	795	4.79	95.77%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	243	-	-	3	44	135	61	4.73	94.51%
สาธิตี ต่อเซ	353	3	1	3	76	173	97	4.62	92.42%
วรภัทร ศาลัย	2,391	3	3	24	465	1,414	482	4.72	94.41%
ธีรเดช ชูสิงห์	59	-	-	-	-	59	0	5.00	100.00%
นุรฮัยฟา มะฮูนุ	50	-	1	-	-	47	2	4.94	98.75%
รวม	6,774	12	11	50	1,301	3,722	1,678	4.90	94.71%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	สิงหาคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	9
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	0	0
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปฏิกิริยาประเมินผล ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปฏิกิริยา	0	0
8.อื่นๆ	18	91
รวมทั้งหมด	19	100

พนักงานได้โทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้ที่กดประเมิน ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจ มาก จำนวน 18 ราย ปรากฏว่า

- 1.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 18 ราย ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับ พอใจ ถึง พอใจมาก และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
- 2.ผู้ใช้ไฟ จำนวน 1 ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน สิงหาคม 2561 จำนวน 6,790 ราย กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,191 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.54 และ ไม่กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,727 ราย คิดเป็น ร้อยละ 25.44
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 95.70 % และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

Front Manager ได้แนะนำพนักงานผู้ให้บริการในการทำ Service Talk ประจำสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น