



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบป.สง.

เลขที่ สง.(บป.)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) ประจำเดือน กันยายน 2561

เรียน ผจก.สง.

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 8 ต.ค. 2561

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ทผ.บป.สง.

๓๕๖

๒

(นางสาวสายใจ สันตะพันธ์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

8 ต.ค. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย-ลก
ประจำเดือน กันยายน 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

-จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 6,620 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการอื่นๆ	งดจ่ายไฟ	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป
6,412	141	43	5	19

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	219	-	-	3	70	111	35	4.59	91.74%
วันเพ็ญ สกุลวงศ์	1,354	2	4	13	341	697	297	4.63	92.68%
จุฑาภรณ์ อโศกจินด	414	3	-	9	101	246	55	4.63	92.70%
สมมาตร เบญจสาร	2,953	8	2	4	265	1,032	1,642	4.76	95.26%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	188	1	1	6	45	88	47	4.55	90.92%
ฮาชาติ ดอเฮ	267	1	-	-	50	118	98	4.68	93.61%
วรภัทร สาลัย	1,084	4	1	3	174	562	340	4.73	94.65%
ธีรเดช ชูสิงห์	87	1	-	-	15	70	1	4.78	95.58%
นุรอุยฟา มะยูนู	54	1	1	-	-	50	2	4.87	97.31%
รวม	6,620	21	9	38	1,061	2,974	2,517		

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	กันยายน 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพุดจาไม่ไพเราะ 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	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 และไม่ขอเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ
2. ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย เสนอแนะเรื่องพนักงานผู้ให้บริการพุดจาไพเราะ แต่หน้าตายังไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะบริการ
3. ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย แจ้งว่า ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
4. ผู้ใช้ไฟ จำนวน 2 ราย แจ้งว่า โทรศัพท์สอบถามการดับไฟ เมื่อโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบแล้ว พนักงาน รับสายพุดจาไม่ไพเราะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน กันยายน 2561 จำนวน 6,620 ราย กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,061 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.02 และไม่กดประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2,517 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.02
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.92 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☐ 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 ตุลาคม 2561

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 8 พย. 2561

เรียน ผจก.สง.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิพนธ์ พงษ์ธัญญะวิริยา)

ผบ.บป.สง.

คร ๖

๖

(นางสาวสายใจ สันตะพันธ์)
รกก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

8 พย. 2561

ผบป.สง.

ดาวเทียม ๑๕๒๒๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย-กก
ประจำเดือน ตุลาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

-จำนวนลูกค้าที่กดประเมินทั้งหมด 3,671 ราย

ชำระค่าบริการ	ขอรับบริการ	งดจ่ายไฟ	ชำระ	ชำระเงิน
3,569	60	33	1	8

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile box

ผู้ให้บริการ	จำนวนคิว (ราย)	จำนวนผู้ประเมิน					ไม่กดประเมิน	การประเมินความพึงพอใจ	
		ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก		คะแนน	ร้อยละ
ภูษิต บัณฑิต	91	-	-	-	26	55	10	4.68	93.58%
วันเพ็ญ สกลวงศ์	385	3	1	4	82	189	106	4.62	92.47%
จุฑาภรณ์ อโศกจินดา	254	-	1	2	64	157	30	4.68	93.66%
สมมาตร เบญจสาร	1,530	1	2	4	113	444	966	4.77	95.35%
สุกัญญา จันทร์แก้ว	150	2	1	1	27	70	49	4.6	92.08%
ฮายาดี ดอเฮ	101	1	-	-	17	48	35	4.68	93.64%
วรภัทร สาลัย	1,100	3	1	6	117	562	411	4.79	95.82%
ธีรเดช ชูสิงห์	22	-	-	-	7	12	3	4.63	92.63%
นุรฮัยฟา มะยูนู	38	-	-	-	-	38	0	5	100.00%
รวม	3,671	10	6	17	453	1,575	1,610		

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการบริการ

รายการ	ตุลาคม 2561	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.การพุดจาไม่ไพอเราะ ไม่ยืมแ่ยมแ่ยมใส	0	0
2.ไม่พอใจที่ถูคดจ่ายไฟฟ้า	0	0
3.ไม่พอใจถูคเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุคค่าไฟฟ้า	0	0
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0	0
5.ระยะเวลาในการรอกอยการให้บริการนาน	1	9
6.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	0	0
7.ปุมกคประเมินผิด ไม่ถูคต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้อการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุมกค	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 1 ราย เสนอแนะเรื่องการให้บริการผู้ใช้ไฟต้องเร็วกว่านี้
- 3.ผู้ใช้ไฟ จำนวน - ราย แจ้งว่า ไม่พอใจที่ถูคดจ่ายไฟฟ้า
- 4.ผู้ใช้ไฟ จำนวน - ราย แจ้งว่า โทรศัพท์สอบถามการดับไฟ เมื่อโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบแล้ว พนักงาน รับสายพุดจาไม่ไพอเราะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสอบถาม (ไม่มี)

ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบ

จากการสำรวจความพึงพอใจของ กฟอ.สง. พบว่า

- ลูกค้าที่ใช้บริการในเดือน ตุลาคม 2561 จำนวน 3,671 ราย กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 453 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.33 และไม่กคประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1,610 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.85
- ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.47 และเรื่องที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับ 1 ไม่พอระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาย จำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9

แนวทางการแก้ไข จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ลูกค้าไม่พอที่ถูกต้องจ่ายไฟ

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