



๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

ผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

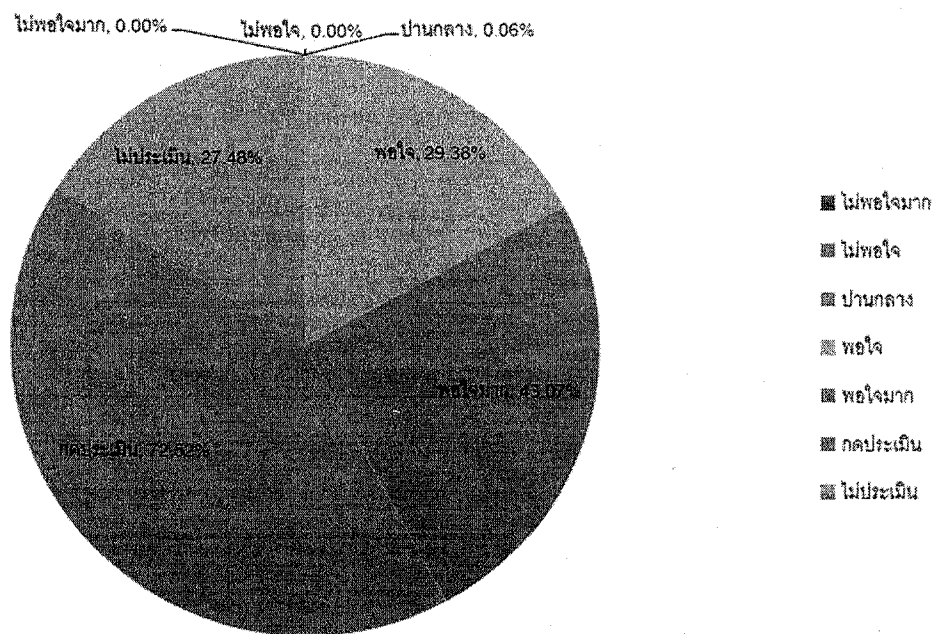
ผบง.ได้จัดทำข้อมูลผลการวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ
กฟส.อ.ชสง. เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ดังนี้

ตารางแสดงร้อยละจำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน คิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กตประเมิน	ไม่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย พอใจ
1	ชำระค่าบริการ	4,792	0	0	3	1,408	2,064	3,475	1,317	4.59
			0.00%	0.00%	0.06%	29.38%	43.07%	72.52%	27.48%	91.86%

จากตารางจะเห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด ประเมินการให้บริการ ชำระค่าบริการ รวมถึงการรับชำระค่าไฟฟ้า การรับชำระค่าแก๊สและไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระเงินค่าขยายเขต การให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ขอย้ายเขต ซึ่งเป็นการให้บริการ ของ ผบง. และ ผบต.

แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ



สรุปผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

จากตารางผลการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ จำนวน ๔,๗๙๒ ราย มีการกตประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๓,๔๗๕ ราย คิดเป็น ๗๒.๕๒ เปอร์เซ็นต์ มีผู้รับบริการไม่กตประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑,๓๑๗ ราย ผู้รับบริการให้คะแนนในระดับพอใจมาก จำนวน ๒,๐๖๔ ราย คิดเป็น ๔๓.๐๗ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับพอใจ จำนวน ๑,๔๐๘ ราย คิดเป็น ๒๙.๓๘ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับปานกลาง จำนวน ๓ ราย คิดเป็น ๐.๐๖ เปอร์เซ็นต์ ไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจ และไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจมาก คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๕๙ คิดเป็น ๙๑.๘๖ เปอร์เซ็นต์ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

วิเคราะห์ผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

- จากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๙ เห็นควรให้รักษาระดับความพึงพอใจไว้ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้จำนวนผู้มารับบริการไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑,๓๑๗ ราย