



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พบช.๔

ถึง ผจก.กฟส.อ.ชสง.

เลขที่ น.๓.ชสง.(บง.)

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการจาก Smile tab
เดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.อ.ชสง. ผ่าน ผบ.บง.กฟส.อ.ชสง

กฟส.อ.ชสง. ได้ให้ผู้มารับบริการกดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการผ่านทาง
Smile tab เพื่อเป็นการประเมินผลการให้บริการของพนักงาน นั้น

ผบ.บง.กฟส.อ.ชสง. ได้รวบรวมรายงานสรุปผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้
มารับบริการจาก Smile tab เดือน มกราคม ๒๕๖๕ ทั้งนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๒ แผ่น
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไป

(นางสาวศลิษา เพชรสัมฤทธิ์)

พบช.ระดับ ๔

ศ.ว.ทศ.(มว)๓๒๗/๒๕๖๕

เรียน ผบ.บง.

ได้แนบไฟล์งานเอกสารไปพร้อม
ตามแบบฟอร์มที่ส่งไปให้ดูตัวอย่าง
อยู่ต่อไป.

(นายไพศาล ชีระรังสิกุล)

ผจก.กฟส.อ.ชสง.

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

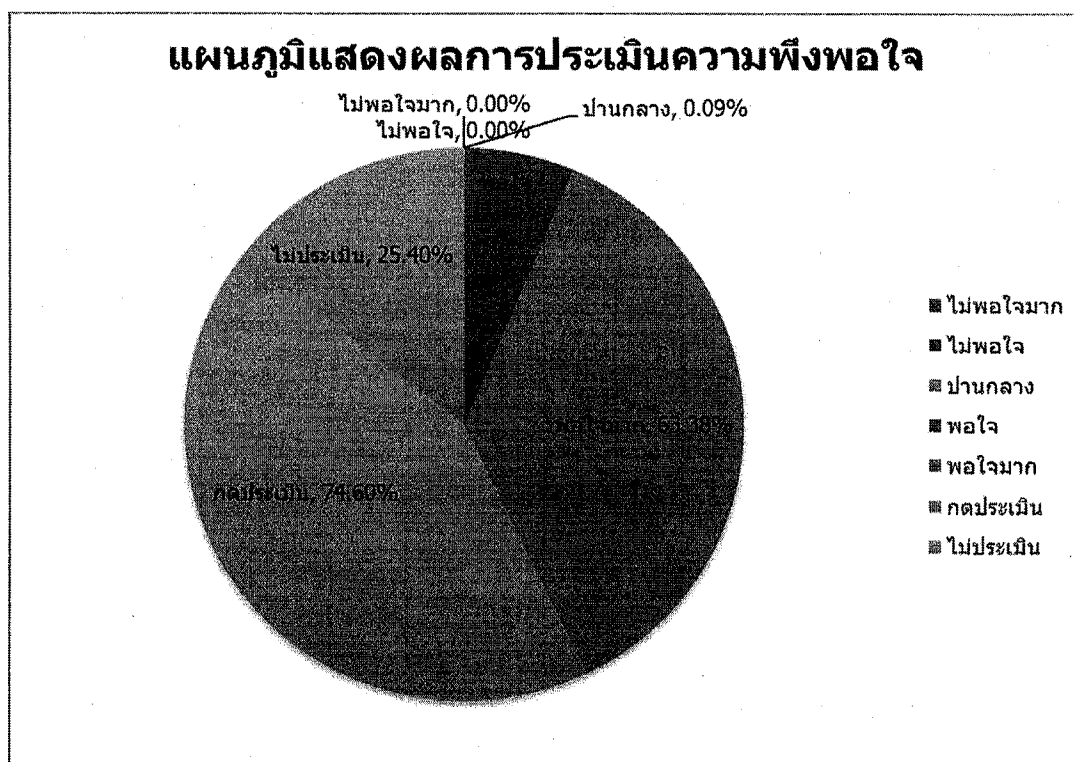
ผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ผบง.ได้จัดทำข้อมูลผลการวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ กฟส.อ.ชสง. เดือน มกราคม ๒๕๖๕ ดังนี้

ตารางแสดงร้อยละจำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน คิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กตประเมิน	ไม่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
1	ชำระค่าบริการ	4,527	0	0	4	504	2,869	3,377	1,150	4.85
			0.00%	0.00%	0.09%	11.13%	63.38%	74.60%	25.40%	89.60%

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



สรุปผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

จากตารางผลการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ จำนวน ๔,๕๒๗ ราย มีการกตประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๓,๓๗๗ ราย คิดเป็น ๗๔.๖๐ เปอร์เซ็นต์ มีผู้รับบริการไม่กตประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑,๑๕๐ ราย ผู้รับบริการให้คะแนนในระดับพอใจมาก จำนวน ๒,๘๖๙ ราย คิดเป็น ๖๓.๓๘ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับพอใจ จำนวน ๕๐๔ ราย คิดเป็น ๑๑.๑๓ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับปานกลาง จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ๐.๐๙ เปอร์เซ็นต์ ไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจ และไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจมาก คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๕ คิดเป็น ๘๙.๖๐ เปอร์เซ็นต์ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

วิเคราะห์ผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

- จากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๘๕ เห็นควรให้รักษาระดับความพึงพอใจไว้ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้จำนวนผู้มารับบริการไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑,๑๕๐ ราย