



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พบช.๔

ถึง ผจก.กฟส.อ.ชสง.

เลขที่ น.๓.ชสง.(บง.)

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการจาก Smile tab
เดือน มีนาคม ๒๕๖๕

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

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

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

ศลิษา

(นางสาวศลิษา เพชรสัมฤทธิ์)

พบช.ระดับ ๔

น.3 รง. (พ.) ๗๔๘/๒๕๖๕
เรียน ทผ.บง.

ด้วยแจ้งให้พนักงานทราบ
และแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องผลการประเมินความพึงพอใจ
เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงงาน

ไพศาล

(นายไพศาล ชีระรังสิกุล)
ผจก.กฟส.อ.ชสง.

..... ร้าง
..... พิมพ์
..... ทาน

๕ เมษายน ๒๕๖๕

ผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

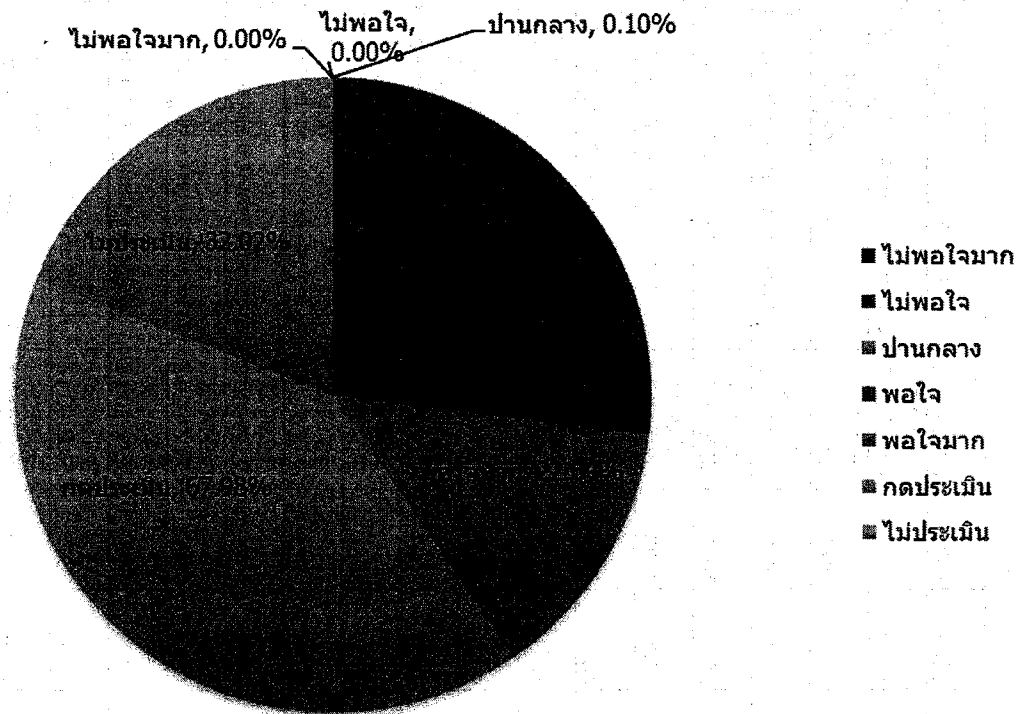
ผบง.ได้จัดทำข้อมูลผลการวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการของ กฟส.อ.ชสง. เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

ตารางแสดงร้อยละจำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน คิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กตประเมิน	ไม่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
1	ชำระค่าบริการ	5,203	0	0	5	2,354	1,178	3,537	1,666	4.33
			0.00%	0.00%	0.10%	45.24%	22.64%	67.98%	32.02%	89.63%

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

แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ



สรุปผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

จากตารางผลการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ จำนวน ๕,๒๐๓ ราย มีการกตประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๓,๕๓๗ ราย คิดเป็น ๖๗.๙๘ เปอร์เซ็นต์ มีผู้รับบริการไม่กตประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑,๖๖๖ ราย ผู้รับบริการให้คะแนนในระดับพอใจมาก จำนวน ๑,๑๗๘ ราย คิดเป็น ๒๒.๖๔ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับพอใจ จำนวน ๒,๓๕๔ ราย คิดเป็น ๔๕.๒๔ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับปานกลาง จำนวน ๕ ราย คิดเป็น ๐.๑๐ เปอร์เซ็นต์ ไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจ และไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจมาก คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็น ๘๙.๖๓ เปอร์เซ็นต์ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

วิเคราะห์ผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

- จากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๓๓ ซึ่งลดลงจากเดือนกุมภาพันธ์ เห็นควรให้รักษาระดับความพึงพอใจไว้ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้จำนวนผู้รับบริการไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑,๖๖๖ ราย