



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พบช.๔

เลขที่ น.๓.ชสง.(บง.)

เรื่อง รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการจาก Smile tab เดือน เมษายน ๒๕๖๕

ถึง ผจก.กฟส.อ.ชสง.

วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕

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

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

ผบง.กฟส.อ.ชสง. ได้รวบรวมรายงานสรุปผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการจาก Smile tab เดือน เมษายน ๒๕๖๕ ทั้งนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๒ แผ่น จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไป



(นางสาวศลิษา เพชรสัมฤทธิ์)

พบช.ระดับ ๔

น. ๑ หทว(ทว) ๕๕๕ / ๒๕๖๕

รับ ๒๖ พ.ค.๖๕.

เรื่อง แจ้งผลการวิเคราะห์
ข้อมูลการให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชน
ณ ๒๖.



(นายไพศาล ธีระรังสิกุล)

ผจก.กฟส.อ.ชสง.

..... ร้าง
..... พิมพ์
..... ทาน

๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕

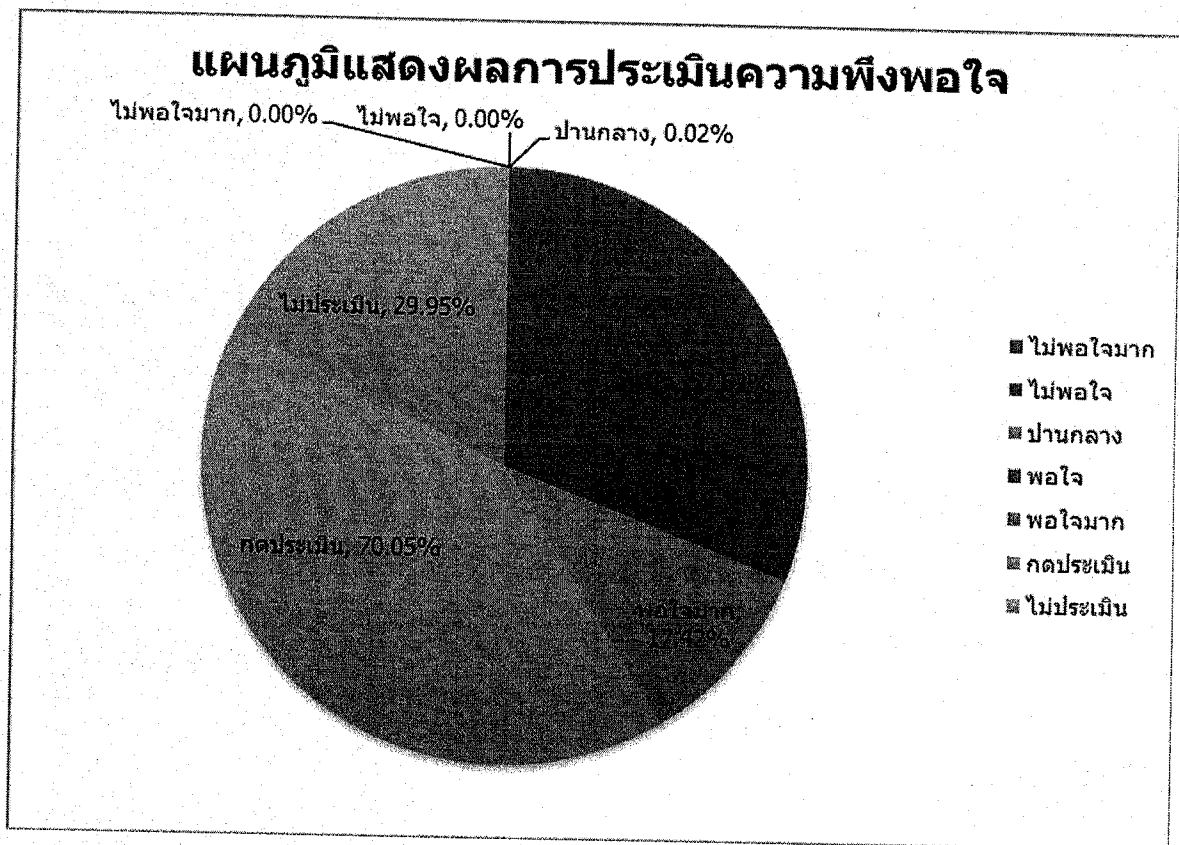
ผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

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

ตารางแสดงร้อยละจำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน คิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กตประเมิน	ไม่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
1	ชำระค่าบริการ	4,645	0	0	1	2,444	809	3,254	1,391	4.25
			0.00%	0.00%	0.02%	52.62%	17.42%	70.05%	29.95%	84.97%

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



สรุปผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

จากตารางผลการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ จำนวน ๔,๖๔๕ ราย มีการกตประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๓,๒๕๔ ราย คิดเป็น ๗๐.๐๕ เปอร์เซ็นต์ มีผู้รับบริการไม่กตประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑,๓๙๑ ราย ผู้รับบริการให้คะแนนในระดับพอใจมาก จำนวน ๘๐๙ ราย คิดเป็น ๑๗.๔๒ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับพอใจ จำนวน ๒,๔๔๔ ราย คิดเป็น ๕๒.๖๒ เปอร์เซ็นต์ ให้คะแนนในระดับปานกลาง จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๐.๐๒ เปอร์เซ็นต์ ไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจ และไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจมาก คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๒๕ คิดเป็น ๘๔.๙๗ เปอร์เซ็นต์ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

วิเคราะห์ผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

- จากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๕ ซึ่งลดลงจากเดือนมีนาคม เห็นควรให้พนักงานรักษาระดับความพึงพอใจไว้ แนะนำให้ผู้รับบริการทราบวิธีการกดประเมิน เพื่อให้เกิดความพึงใจสูงสุด และเนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้มีจำนวนผู้มารับบริการไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑,๓๙๑ ราย