



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พบช.๔

เลขที่ น.๓.ชสง.(บง.)

เรื่อง รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการจาก Smile tab เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

ถึง ผจก.กฟส.อ.ชสง.

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

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

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

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

ศีกก

(นางสาวศลิษา เพชรสัมฤทธิ์)

พบช.ระดับ ๔

ห.๓ ศสว(นา)๑๑๘๘/๒๕๖๕
โซน ขผ.บง.

เรียนเจ้าพนักงานเขตเครื่อง
ขอร่วมมือกับเจ้าพนักงานเขตเครื่อง
เพื่อจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเครื่องใช้ไฟฟ้า

ไวย

(นายไพศาล ธีระรังสิกุล)

ผจก.กฟส.อ.ชสง.

.....ร่าง
.....พิมพ์
.....ทาน

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

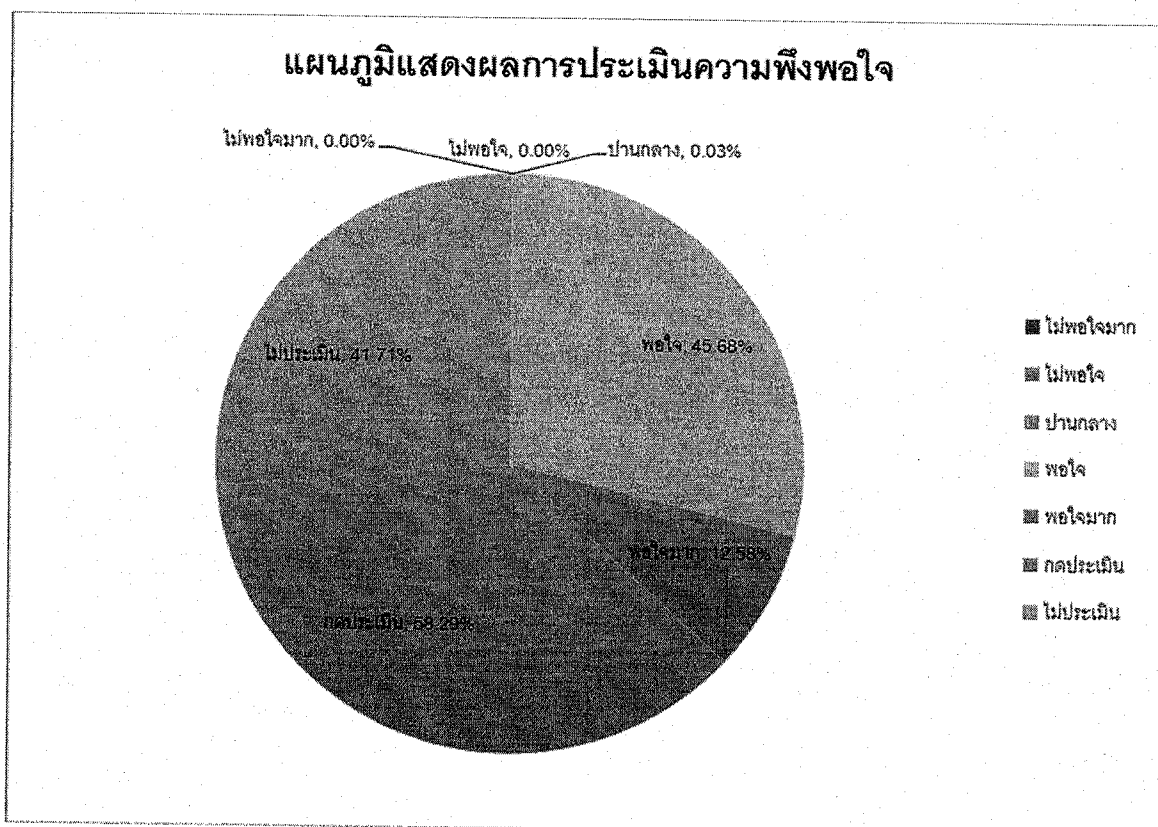
ผลวิเคราะห์การให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

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

ตารางแสดงร้อยละจำนวนการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน คิว(ราย)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กตประเมิน	ไม่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
1	ชำระค่าบริการ	3,117	0	0	1	1,424	392	1,817	1,300	4.22
			0.00%	0.00%	0.03%	45.68%	12.58%	58.29%	41.71%	84.30%

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



สรุปผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

จากตารางผลการให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการ จำนวน ๓,๑๑๗ ราย มีการกตประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๑,๘๑๗ ราย คิดเป็น ๕๘.๒๙ เปอร์เซนต์ มีผู้มารับบริการไม่กตประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑,๓๐๐ ราย คิดเป็น ๔๑.๗๑ เปอร์เซนต์ ผู้มารับบริการให้คะแนนในระดับพอใจมาก จำนวน ๓๙๒ ราย คิดเป็น ๑๒.๕๘ เปอร์เซนต์ ให้คะแนนในระดับพอใจ จำนวน ๑,๔๒๔ ราย คิดเป็น ๔๕.๖๘ เปอร์เซนต์ ให้คะแนนในระดับปานกลาง จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๐.๐๓ เปอร์เซนต์ ไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจ และไม่มีผู้รับบริการให้คะแนนในระดับไม่พอใจมาก คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๒๒ คิดเป็น ๘๔.๓๐ เปอร์เซนต์ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

วิเคราะห์ผลการให้คะแนนความพึงพอใจ

- จากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๒ ซึ่งลดลงจากเดือนเมษายน เห็นควรให้พนักงานรักษาระดับความพึงพอใจไว้ และเพื่อให้เกิดความพึงใจสูงสุด พนักงานควรแนะนำให้ผู้รับบริการทราบวิธีการกดประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้มีจำนวนผู้มารับบริการไม่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑,๓๐๐ ราย