



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พบข.๖ ผบง.กฟส.อ.หนองจิก

ถึง ผจก.กฟส.อ.หนองจิก

เลขที่ นจ.

/๒๕๖๒

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (SMILE BOX) ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑
เรียน ผจก.กฟส.อ.หนองจิก

จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (SMILE BOX) ของ กฟส.อ.หนองจิก ประจำเดือน
กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ สรุปตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ(ราย)

ชำระค่าไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าพร้อม ค่าต่อมิเตอร์	ขอติดตั้งมิเตอร์/ ขยายเขตระบบไฟฟ้า	อื่น ๆ
๓,๗๓๔	-	-	-

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน (SMILE BOX)

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจภาพรวม
๑๒ (กลุ่ม ๑๒ ราย)	๑๓ (กลุ่ม ๑๓ ราย)	๑๒๒ (กลุ่ม ๑๒๒ ราย)	๘๕๙	๒,๗๒๘	๕.๗๘

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ (กลุ่มสอบถามรวม ๑๐๐ราย)

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น (%)	แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการ/กระบวนการทำงาน
๑.การพูดจาไมโหระ,ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	-	-	-
๒.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑๓	๑๓%	-เชิญชวนให้ลูกค้าสมัคร SMS และหักค่า ไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร และชี้แจงช่องทางการ ชำระเงินอื่น ๆ
๓.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	๒๕	๒๕%	-อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ
๔.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	๓๕	๓๕%	-ได้ทำหนังสือแจ้งตัวแทนบริษัทฯจดหน่วย ให้ วางใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกราย -เชิญชวนติดตั้ง Apps PEA Smart Plus
๕.ระยะเวลาในการรอคอยการ ให้บริการนาน	๑๕	๑๕%	-เปิดช่องชำระเพิ่ม
๖.ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	-	-	-
๗.กตปุมการประเมินผิด(ไม่ ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของ สีปุมกต)	๑๒	๑๒%	-พยายามเชิญชวนให้ลูกค้าประเมินความ พึงพอใจ และได้ปรับปรุงเป็นกตให้มันใหญ่ขึ้น
๘.อื่น ๆ	-	-	-
รวมทั้งหมด	๑๐๐	๑๐๐%	

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔ เอกสารหรือภาพประกอบ

แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

- ๔.๑ ทำป้ายบ่งชี้ให้ชัดเจนความพึงพอใจ ให้เห็นชัดเจน สะดุดตา และ
 - เน้นย้ำให้พนักงาน แจ้งลูกค้าทัก ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทุกครั้ง หลังสิ้นสุดการให้บริการ
- ๔.๒ ลูกค้าไม่พอใจที่ถูกต้องจ่ายไฟฟ้าดำเนินการโดย
 - ชี้แจงและแนะนำให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ชำระค่าไฟฟ้าตามที่กำหนด
 - แนะนำให้ลูกค้าสมัคร SMS แจ้งเตือนวันครบกำหนดการชำระเงินค่าไฟฟ้า
 - สมัครชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีธนาคาร
- ๔.๓ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ดำเนินการทำหนังสือแจ้งตัวแทนจดหน่วย
 - ให้จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง และเน้นย้ำตัวแทนเก็บเงินให้มีการเซ็นรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐานกรณีที่ไม่ชำระเงินกับตัวแทน และหากไม่มีผู้รับ เช่น บ้านปิด หรือ บ้านว่าง ให้ติดใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไว้ที่หน้าบ้านและเขียนหมายเหตุหลังใบเสร็จรับเงิน
 - แนะนำสมัครใช้ Apps PEA Smart Plus เพื่อจะได้ทราบถึงกำหนดชำระ ยอดเงินที่ต้องชำระ และ ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน

ส่วนที่ ๕ สรุปผลการประเมินพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ให้บริการ ลูกค้า ณ จุดชำระค่าบริการกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑

ช่องบริการที่	ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง พนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการ	จำนวนคิว	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
๑	นางสาวณภัทรทิศา ภูริวิทย์	๕๗๐	๔.๖๕	๑
๒	นางสาวอารีนา สึงหาต	๓,๑๖๔	๔.๖๘	๒

ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

นส

(นางสาวณภัทรทิศา ภูริวิทย์)

พช.๖ ผบง.กฟส.อ.หนองจิก

สรุปและจัดทำข้อมูล

เรียน ประธาน มติที่ ๔ ผบง.ผบต.

เพื่อโปรดทราบ และ ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

อ.ท.

(นายวิโรจน์ แวสุวรรณ)

ผจก.กฟส.อ.หนองจิก

10 ส.ค. 2562