

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

กฟฟ...ราชบุรี.....

ประจำเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

ชำระค่าไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์	ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า	อื่นๆ
38,237		4,272	-

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม
47	20	109	2,664	26,214	4.89
(30)	(10)	(60)	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรสุ่มสอบถามจำนวน 100 ราย		

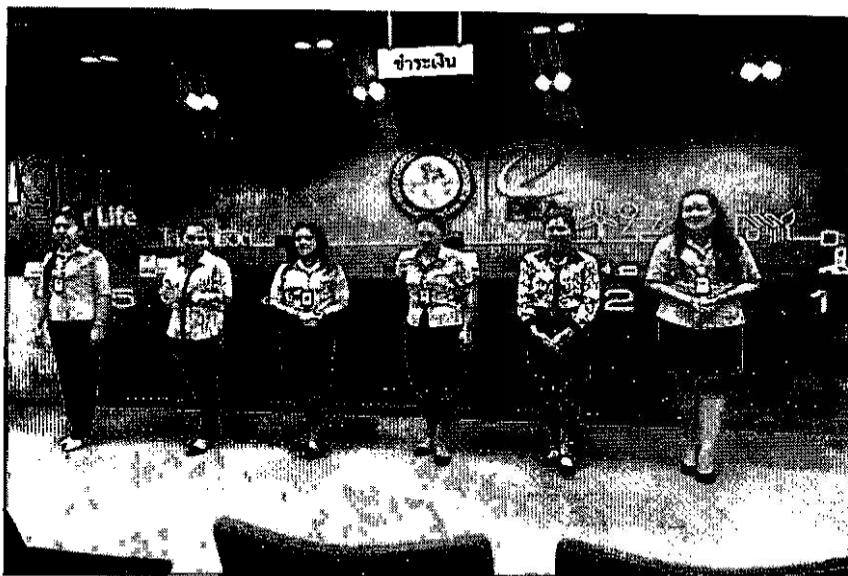
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ (สุ่มสอบถามรวม 100 ราย)

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการ/กระบวนการทำงาน
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	5	5%	ได้มีการอบรมพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ทั้งแผนกบัญชี ประมวลผลและแผนกบริการลูกค้าในขั้นตอนการบริการ ลูกค้าโดยการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจมุ่งเน้น ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวังไว้
2. ไม่พอใจที่ถูกงดจ่าย ไฟฟ้า	16	16%	ชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ของไฟฟ้าตั้งแต่การจดหน่วยจนถึงการงดจ่ายไฟและ แนะนำให้ผู้ใช้ไฟสมัคร SMS หรือหักบัญชีธนาคารและ Application Pea Smart Plus เพื่อช่วยให้การชำระเงิน ง่ายขึ้นสะดวกและรวดเร็ว
3. ไม่พอใจถูกเตือนจากใบ แจ้งหนี้,ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	
4. ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า	12	12%	จัดประชุมบริษัทที่รับจ้างเหมาจดหน่วยแจ้งหนี้และเน้น ย้ำเตือนเรื่องการแจ้งหนี้ต้องแจ้งให้ครบทุกรายรวมถึง แนะนำการใช้ Application Pea Smart Plus เพื่อเป็น ช่องทางในการแจ้งยอดค่าไฟฟ้าและยอดค้างชำระ
5. ระยะเวลาในการรอ คอยการให้บริการนาน	20	20%	เพิ่มช่องทางในการรับชำระเงินที่ Drive Through (ช่องทางด่วนชำระเงิน)
6. ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	
7. กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่เข้าใจความหมายของสี ปุ่มกด)	47	47%	เป็นการกดประเมินรูปแบบใหม่ ซึ่งลูกค้ากดผิดและ แคชเชียร์หน้าเคาน์เตอร์มีการประชาสัมพันธ์ก่อนการกด แต่ลูกค้าไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด
8. อื่นๆ	-	-	
รวมทั้งหมด	100	100%	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

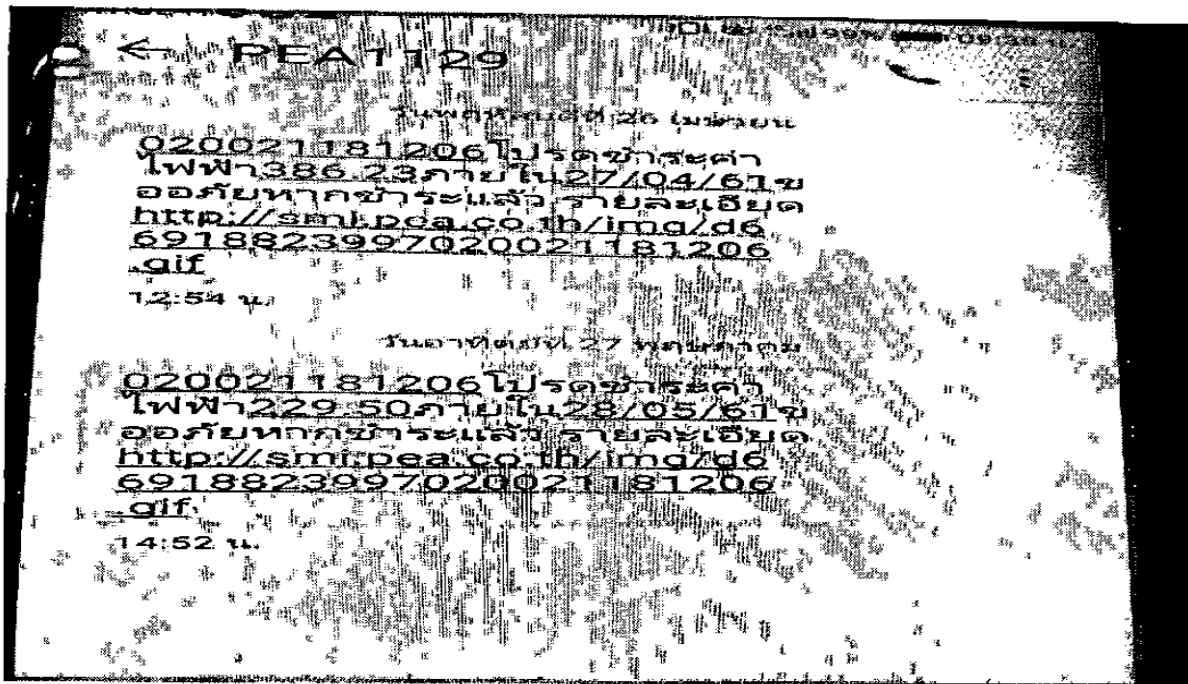
ส่วนที่ 4 เอกสารหรือภาพประกอบแนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

1. ลูกค้าไม่พอใจเรื่องการพูดจาของพนักงานที่ให้บริการเช่นพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส Front Manager จึงจัดให้พนักงานทำ Motto Service และ มีการ service talk ทุกวันจันทร์, พุธ, ศุกร์และสรุปรายงานผลเสนอผลจาก. ตามแบบฟอร์มที่กำหนด



2.ลูกค้าไม่พอใจที่ถูกลงจ่ายไฟ เพื่อช่วยให้การชำระเงินง่ายขึ้นและสะดวกFront Managerได้มีการแนะนำให้ผู้ใช้ไฟสมัคร SMS หรือทักบัญชีธนาคารและDown Load Application Pea Smart Plus เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าทราบว่ายังมีค่าไฟค้างชำระและระยะเวลาที่ต้องชำระเงินก่อนลูกค้าถูกงดจ่ายไฟ

แจ้งเตือนระบบ SMS



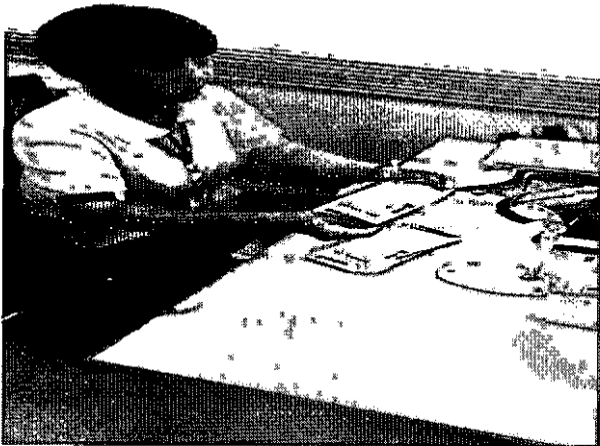
ประชาสัมพันธ์ PEA SMART PLUS



3.ลูกค้าไม่พอใจเนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า Front Managerแนะนำให้ลูกค้าใช้ช่องทางการใช้งาน Application Pea Smart Plusเพื่อให้ลูกค้าทราบค่าไฟฟ้าได้รวดเร็วขึ้น



4.ลูกค้าไม่พอใจเรื่องการรอคอยในการให้บริการที่นาน จึงได้ดำเนินการเปิดช่องทางด่วนชำระเงินเพิ่มจากเดิมให้บริการ 27-5 ของทุกเดือนเป็นทุกวันทำการจันทร์ถึงศุกร์และลูกค้าถือบิลมาชำระจำนวนมากทางแผนกบัญชีจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ภายในจำนวน1ช่องทาง



DRIVE THROUGH เปิดทุกวันทำการจันทร์ –ศุกร์



5. ลูกค้ำกดปุ่มประเมินผิดปรับปรุงโดยทำป้ายตัวใหญ่เชิญชวนให้ลูกค้ำกดประเมินความพึงพอใจให้ตัวใหญ่กว่าเดิม และมีภาพจำลองการกดตั้งแนบ

รูปแบบเดิม



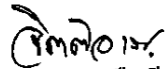
รูปแบบใหม่



ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

กฟจ.รบ.ได้แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Managerได้แก่นางลลิตา เล็กเจริญ นบท.9 และนางจิตติอาภา สืบมี
ชม.บป.หน้าที่โดยตรงในการดูแลกำชับ แนะนำ การปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการ รับชำระเงิน รวมทั้งการ
ให้บริการอื่นๆ อีกทั้งมีการให้พนักงานจัดทำ Motto Service และ Service Talkทุกวัน จันทร์ พุธ ศุกร์และสรุป
รายงานผล ผจก.ตามแบบฟอร์มที่กำหนด


(นางลลิตา เล็กเจริญ)
ตำแหน่งนบท.9กฟจ.รบ.(FM)
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

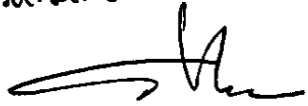

(นางจิตติอาภา สืบมี)
ตำแหน่งชม.บป.กฟจ.รบ.(FM)
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

เรียน ผจก.รบ.

เพื่อโปรดทราบ


(นางลลิตา เล็กเจริญ)
นบท.9 กฟจ.รบ.
๒๓ ก.ค. ๒๕๖๑

ก.ค.จ.รบ.(บป.) ๑๐๙๕/๒๕๖๑
ไว้ รสค.(ท)-(ป), FM นร้ง, FM รต
- รันนพ
- สิบวันมรณโก


(นายรณภา ทองโปร่ง)
ผจก.กฟจ.รบ.
๒๓ ก.ค. ๒๕๖๑