

(๔.๑) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชนผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
(เฉพาะช่องทางโทรศัพท์ ๑๓๐๒)

- คำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจ มีดังนี้
 คำถาม ๑ ความพึงพอใจกับระยะเวลาในการรอสาย (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)
 คำถาม ๒ ความพึงพอใจกับบริการของพนักงานในวันนี้ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)
 คำถาม ๓ ความพึงพอใจโดยรวมกับการติดต่อ ไอแบงก์ คอลเซ็นเตอร์ ในวันนี้ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)
- ข้อมูลที่ได้จากระบบงาน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ดังนี้

ประจำเดือน	จำนวนสายที่ได้รับ ทั้งหมด	จำนวนสาย				คะแนนเฉลี่ยจากลูกค้าหลังการรับบริการ		
		สายที่โอนเข้าระบบ IVR Survey	%	สายที่ไม่ได้ออนเข้า ระบบ IVR Survey	%	คำถามข้อ1	คำถามข้อ2	คำถามข้อ3
ต.ค.-2021	1,267	1,032	81%	235	19%	4.82	4.90	4.85
พ.ย.-2021	1,150	980	85%	170	15%	4.82	4.90	4.82
ธ.ค.-2021	1,055	984	93%	71	7%	4.79	4.86	4.82
ม.ค.-2022	1,190	1,014	85%	176	15%	4.84	4.88	4.82
ก.พ.-2022	1,050	905	86%	145	14%	4.83	4.90	4.83
มี.ค.-2022	1,109	974	88%	135	12%	4.75	4.86	4.77
เม.ย.-2022	808	670	83%	138	17%	4.74	4.85	4.72
พ.ค.-2022	940	775	82%	165	18%	4.76	4.88	4.72
มิ.ย.-2022	976	826	85%	150	15%	4.80	4.86	4.74
ก.ค.-2022	885	738	83%	147	17%	4.77	4.89	4.73
ส.ค.-2022	1,045	892	85%	153	15%	4.77	4.85	4.77
ก.ย.-2022	988	851	86%	137	14%	4.80	4.91	4.80
รวม	12,463	10,641	85%	1,822	15%	4.79	4.88	4.78