

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส
ประจำเดือน ม.ค.-ก.ย.2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ(ราย)

รวม	ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ
51,877	51,773	15	40	117	263

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม
1	0	6	4,950	15,605	4.76

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
1. การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-	-	กฟน.นธ. ได้มีการจัด Service talk เพื่อเน้นย้ำถึงความเข้าใจถึงความสำคัญของเรื่อง Service Mind และทบทวนข้อปฏิบัติในการสนทนากับลูกค้า
2. ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-	แนะนำให้ลูกค้าสมัครการแจ้งเตือน SMS (ฟรีค่าธรรมเนียม) เพื่อแจ้งเตือนให้ทราบก่อนวันครบกำหนดชำระ และก่อนการงดจ่ายไฟ
3. ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	
4. ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-	-แนะนำให้ดาวน์โหลด application smart plus
5. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	-	-	
6. ไม่ถอนเงินเศษสตางค์	-	-	
7. กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	1	100%	เน้นย้ำพนักงานให้อธิบายถึงวิธีการในการกดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ Smile Box ให้ลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้อง ขณะที่ทำการประเมิน
8. อื่นๆ	-	-	
รวมทั้งหมด	14	100%	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

พนักงานจะคอยอธิบายถึงวิธีการในการกวดขันประเมินความพึงพอใจให้ลูกค้า เพราะลูกค้าไม่เข้าใจ
ความหมายของสี่ปุ่มกวดขัน.....

เรียน ผอ.ทอ.

เพื่อโปรดทราบ



(นายกฤษนันท์ จันทรวงศ์)

บทน.9 กฟจ.นธ.

- ททบ.

~~นายบรรณต เอี้ยวเจริญ~~
17/11



(นายบรรณต เอี้ยวเจริญ)

ผจก.กฟจ.นราธิวาส

๑๑ กย. ๒๕๖๓