

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

กฟอ.ชะอำ

ประจำเดือน ก.ค.-ธ.ค.61

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

ชำระค่าไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์	ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า	อื่น ๆ
22,768	294	2,084	-

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย)

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม
42	16	92	1,740	19,148	4.8235

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ (สุ่มสอบถามรวม 100 ราย)

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
1. การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	8	8	มีการ Service Talk พนักงานให้มีการให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	32	32	ชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่จดหน่วยถึงการงดจ่ายไฟ พร้อมแนะนำให้สมัครใช้งาน SMS , ทักบัญชีธนาคาร และใช้ Pea Smart Plus
3. ไม่พอใจถูกแจ้งเตือน จากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4. ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	25	25	จัดประชุมตัวแทนบริษัทผู้รับจ้างเหมาจดหน่วยฯ เน้นย้ำในการจดแจ้งหนี้ต้องแจ้งให้ครบทุกราย
5. ระยะเวลาในการรอ การให้บริการนาน	8	8	เพิ่มช่องทางด่วน กรณีผู้ใช้ไฟนำบิลมาชำระปริมาณมาก เพื่อลดเวลาการรอคอย
6. ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	-
7. กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	27	27	เน้นย้ำพนักงาน ให้อธิบายถึงวิธีการกดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ Smile Box ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างถูกต้อง
8. อื่น ๆ	-	-	-
รวมทั้งหมด	100	100	

SCAN ด้วยเรา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงผู้ตอบแบบสอบถาม

- รผก.(ภ4) ได้มีการอบรมและแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดการศูนย์บริการลูกค้า (FM) เพื่อให้ดูแลกำกับการปฏิบัติงานของพนักงาน Front office (CS,BPM) รวมถึงคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษากับลูกค้า ในกรณีมีปัญหาในการให้บริการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการอย่างสูงสุด โดยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ FM มีดังนี้

1. นางสาวนิชา ตันเนียม ชก.(บ)กฟอ.ขอ.
2. นางชญานุช สังข์เอม หน.บป.กฟอ.ขอ.
3. นายกิตติธัช อยู่ดี ฌ.บค.กฟอ.ขอ.

ซึ่งจากปัญหาการกดประเมินตามรายงาน ส่วนที่ 2 ทีมงาน FM ของ กฟอ.ขอ. ได้กำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. มีการ Service Talk พนักงานให้มี การบริการยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจลูกค้า
2. เชิญชวนให้ลูกค้า สมัครแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus และเชิญชวนสมัคร SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้า เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ
3. จัดประชุมตัวแทนบริษัทผู้รับจ้างเหมาจดหน่วยฯ เน้นย้ำในการจดแจ้งหนี้ต้องแจ้งให้ครบทุกราย
4. จัดทำป้าย แสดงวิธีการกดปุ่มที่ชัดเจนไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์ BPM และ CS
5. แนะนำลูกค้า ให้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร


(นางชญานุช สังข์เอม)

หน.บป.กฟอ.ขอ.

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล


(นายโยธิน สีดอกบวบ)

ผู้จัดการ กฟอ.ขอ.