



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.บส.

เลขที่ กบ.บส.(บค) ๖๓๙/๒๕๖๖

ถึง กบล.(ก.๒)

วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บส.(ก.๒)

กฟฟ.บส. ขอนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖ (ไตรมาส ๑) พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๕๖๖

(นายนำพล พันพ่อน)

ผจก.กฟฟ.บส.

ประจำ กฟข.

กฟภ.2

กฟฟ.

บางแสน

สถานะ

ม.ค. - มี.ค. 2566

ปี 2563

(สถานะสะสม)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด (1)	น้ำหนัก % (2)	ระดับค่าเกณฑ์วัด (3)					ผล (4)	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง (5)	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (2) x (5)
		1	2	3	4	5			
1. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขตชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟภ. กำหนด ผ่านระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (SQA PEA)									
1.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง (ภายใน 2 วันทำการ) (%)	10	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00	5.00	0.50
1.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง (ภายใน 5 วันทำการ) (%)	10	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00	5.00	0.50
2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการและรับบริการต่อคิว (ตั้งแต่กดคิว จนถึงสิ้นสุดการให้บริการ) เฉพาะบริการรับชำระค่าไฟฟ้า (นาทิจ) ผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	10	04:30	04:00	03:30	03:00	02:30	02:48	4.40	0.44
3. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด (%) ผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	15	55.00	57.50	60.00	62.50	65.00	89.85	5.00	0.75
4. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) (คะแนน) ผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	15	3.75	4.00	4.25	4.50	4.75	5.00	5.00	0.75
5. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC system)									
5.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา) *	10	65.00	70.00	75.00	80.00	85.00	100.00	5.00	0.50
5.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 20 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา) *	10	65.00	70.00	75.00	80.00	85.00	100.00	5.00	0.50
6. การบริหารจัดการความเรียบร้อย/ครบถ้วนของการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบสารสนเทศ "Customers' Smile Feedback" ฟังก์ชัน VOC									-
6.1 การวิเคราะห์ผลการสุ่มสำรวจลูกค้าที่กดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข เป็นประจำทุกเดือน (สำนักงาน : 100 ราย, PEA Shop : 50 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี)	10	มีการดำเนินการ 1 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ ทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
6.2 การรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	10	มีการดำเนินการ 1 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ ทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)	100	สรุปผลการดำเนินงาน							4.94

หมายเหตุ : ให้กรอกเฉพาะช่องสีเหลืองเท่านั้น

ลงชื่อ.....
(นายมิตร เกตุพันธ์)
Front Manager หรือ ประจำ กฟฟ.....
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(นายณัฐวัฒน์ หินนกร)
Front Manager รอง ประจำ กฟฟ.....
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(นายนำพล ผินผอน)
ผจก. กฟฟ.....
วันที่.....