



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ฉช.

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ - ฉช.(บค.) ๐๓๕๕

วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟจ.ฉช. ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
FM-๐๓ ประจำปี ๒๕๖๓ ตามรายละเอียดดังแนบ จำนวน ๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(นายรุ่งอรุณ เสริมสุนทรศิลป์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๓๘๑-๓๐๒๑๐

เบอร์ภายใน ๑๕๓๓๕

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา
ประจำเดือน ไตรมาส 1 ปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

			จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	
ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน)
6,691	1,349	1,307	509	7

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย) (ในภาพรวม ไม่รวม PEA Shop)

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม)
5,600	1.26	3.26	23	13	51	664	4,849	4.84
** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม			23	13	51	213		

**** หมายเหตุ :** การสุ่มตัวอย่าง ให้คัดเลือกผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตั้งแต่ระดับปานกลาง ลงมา อย่างน้อย 100 ตัวอย่าง โดยให้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครบทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก หากผู้กดประเมินทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น มีจำนวนไม่ถึง 100 ราย ให้พิจารณากลุ่มที่กดประเมิน “พอใจ” เพิ่มเติมให้ครบถ้วน

1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	1%	-
2.ไม่พอใจที่ถูกดจ่ายไฟฟ้า	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	2	0.67%	- ให้ ผบป.แนะนำ APP PEA SMART PLUS เพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารเรื่องค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟ
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	7	2.33%	- ให้ ผบป.พิจารณาเปิดช่องบริการเพิ่ม
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	-
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	33	11%	- ให้ แคชเชียร์แนะนำวิธีการกดปุ่มประเมินความพึงพอใจที่ถูกต้องให้ลูกค้าทราบ
8.อื่นๆ - เบอร์โทรศัพท์ไม่ถูกต้อง	255	85%	- ให้ ผบป.ฉช. ตรวจสอบหาสาเหตุข้อมูลลูกค้า

- ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ในระบบ - ผู้ใช้ไฟปิดโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้ - ผู้ใช้ไฟไม่รับสาย		ถ้าหากลูกค้าเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ไปแล้ว เห็นควรนำเสนอขออนุมัติ ผจก.ฉช. เพื่อลบข้อมูลออกจากระบบ SMS และบันทึกเบอร์โทรศัพท์ที่ถูกต้องใหม่ - ให้นักงานแคชเชียร์ทวนสอบหมายเลขโทรศัพท์กับลูกค้าทุกครั้งและทุกราย เนื่องจากลูกค้าอาจเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์แล้วไม่ได้แจ้งการไฟฟ้าฯ - ให้ส่งส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบ - ให้ทำการเรียกเข้างานแน่ใจว่าลูกค้าไม่อยู่แล้ว - จัดพนักงานทดแทน
- ไม่พอใจค่าไฟแพง - เรียกข้ามคิวไม่สนใจลูกค้า - ไม่มีพนักงานอยู่ช่องบริการ		

1.4 ยอดดาวน์โหลด PEA Smart Plus

เป้าหมาย	สถานะ2 เม.ย. 2562.....
13,232	7,778

หมายเหตุ : เป้าหมายเป็นไปตามที่ ผจก.กฟฟ. กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ
1.ยอด Download PEA Smart Plus	เพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนยอด. 769	1	0.05
2. รายได้ธุรกิจเสริม	ตามเป้าหมายที่ กฟฟ.ได้รับ	5	0.25
3.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA (ภายใน 25 วันทำการ)	100%	5	0.50
- หม้อแปลงขนาด มากกว่า 250 - 2000 kVA (ภายใน 55 วันทำการ)	100%	5	0.50
4. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้าราย ใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขต ชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง (ภายใน 2 วัน)	100%	5	0.50
- ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง (ภายใน 5 วัน)	100%	5	0.50
- การให้บริการแบบ One Touch Service ในเขตเมือง (ภายใน 24 ชั่วโมง)	100%	5	0.50
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอเรียกคิวต่อคิว	3 นาที	5	0.50

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ
6. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%	5	0.50
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50	5	0.50
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน	5	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			4.80

หมายเหตุ : คะแนนประเมินที่ได้ให้นำมาจาก ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งาน
บริการลูกค้า (Front Manager)

ส่วนที่ 3 รายงานผลการปฏิบัติงาน Service Talk , Service Motto และข้อร้องเรียน

3.1 จำนวนครั้งในการ Service Talk24.....ครั้ง (ต่อไตรมาส)

3.2 จำนวนครั้งในการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน Service Motto120.....ครั้ง
(ต่อไตรมาส)

3.3 การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการ (Front Office)

- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ-.....เรื่อง

ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน.....-.....เรื่อง

2) ด้านการให้บริการ จำนวน.....-.....เรื่อง

- ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดข้อร้องเรียน-..... วัน (ภายในกำหนด.....-.....เรื่อง
ช้ากว่ากำหนด.....-.....เรื่อง)

ส่วนที่ 4 ประเด็นปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน (นำข้อมูลมาจากแบบฟอร์ม FM-01 หรืออื่นๆ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ยังไม่มีระบบกล้องวงจรปิด	อยู่ระหว่างจัดซื้อจัดจ้าง
2.	
3.	

ลงชื่อ.....

(นายสมยศ บุญราช)

Front Manager หลัก กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ลงชื่อ.....

(นายณรินทร์ เขียนประสิทธิ์)

Front Manager รอง กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ลงชื่อ.....

(นายรุ่งอรุณ เสริมสุนทรศิลป์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.