

**แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)**  
**ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา**  
**ประจำเดือน ไตรมาส 2 ปี 2562**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)**

|                          |                                                      |               | จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)                                   | 9,454                                             |
|--------------------------|------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า) | ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | ชำระปริมาณมาก | ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกงดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน) |
| 6,176                    | 1,467                                                | 1,303         | 508                                                     | -                                                 |

**1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (รวมภาพรวม ไม่รวม PEA Shop)**

| จำนวนคิว (ราย)                   | เฉลี่ยระยะเวลา<br>รอเรียกคิวต่อคิว<br>(รอคอย) (นาที) | เฉลี่ยระยะเวลารอและ<br>รับบริการ (นาที) | ไม่พอใจ<br>มาก | ไม่พอใจ | ปาน<br>กลาง | พอใจ | พอใจ<br>มาก | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>(ภาพรวม) |
|----------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|---------|-------------|------|-------------|--------------------------------------|
| 9,454                            | 2.40                                                 | 6.16                                    | 37             | 7       | 47          | 744  | 6,760       | 4.87                                 |
| ** จำนวนกลุ่ม<br>ตัวอย่างที่สุ่ม |                                                      |                                         | 37             | 7       | 47          | 209  |             |                                      |

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

**1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข**

| รายการ                                             | จำนวน<br>(ราย) | คิดเป็น<br>% | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                            |
|----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.การพุดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส             | 2              | 0.67%        | - Front Manager เน้นย้ำให้ แคชเชียร์ ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการ ให้บริการลูกค้า ตามบันทึก สรก.(ก. ๓)๕๘๘ ลว. ๒๗ มี.ย.๒๕๕๙ |
| 2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า                         | -              | -            | -                                                                                                                            |
| 3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุง<br>ค่าไฟฟ้า | -              | -            | -                                                                                                                            |
| 4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                      | 1              | 0.33%        | - Front Manager แนะนำ APP PEA SMART PLUS เพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารเรื่องค่าไฟฟ้ากับ<br>ผู้ใช้ไฟ                               |
| 5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน                | 3              | 1.00%        | - ให้ ผบป.ฉช.พิจารณาเปิดช่องบริการเพิ่ม                                                                                      |
| 6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์                              | -              | -            | -                                                                                                                            |