

**แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)**  
**ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา**  
**ประจำเดือน ไตรมาส 3 ปี 2562**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)**

|                          |                                                      |               | จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)                                   | 8,565                                             |
|--------------------------|------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า) | ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | ชำระปริมาณมาก | ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า) | อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกงดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน) |
| 5,811                    | 1,267                                                | 1,055         | 432                                                     | -                                                 |

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

| จำนวนคิว (ราย)               | เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที) | เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที) | ไม่พอใจมาก | ไม่พอใจ | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม) |
|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|------------|---------|---------|------|---------|-------------------------------|
| 6,131                        | 3.31                                          | 7.41                                | 28         | 12      | 67      | 743  | 5,281   | 4.83                          |
| ** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม |                                               |                                     | 28         | 12      | 67      | 193  |         |                               |

\*\* 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 (ราย) | คิดเป็น % | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                           |
|------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส         | 7           | 2.34%     | - Front Manager เน้นย้ำให้ แคชเชียร์ ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามบันทึก สรก.(ก. ๓)๕๘๘ ลว. ๒๗ มิ.ย.๒๕๕๙ |
| 2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า                     | -           | -         | -                                                                                                                           |
| 3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า | -           | -         | -                                                                                                                           |
| 4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                  | -           | -         | - Front Manager แนะนำ APP PEA SMART PLUS เพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารเรื่องค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟ                                  |
| 5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน            | 1           | 0.33%     | - ให้ ผบ.ป.ฉ.พิจารณาเปิดช่องบริการเพิ่ม                                                                                     |
| 6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์                          | -           | -         | -                                                                                                                           |