แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา
ประจำเดือน ไตรมาส 4 ปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

			จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	8,397
ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกงดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน)
5,745	1,300	951	401	-

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

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม)
6,509	2.59	6.49	30	11	63	707	5,698	4.85
		** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม	30	11	63	196		

** 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	1	0.33%	- Front Manager เน้นย้ำให้ แคชเชียร์ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามบันทึก สรก.(ภ.๓)๕๘๘ ลว. ๒๗ มิ.ย.๒๕๕๙ -
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-	-
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	-	-	-
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	-
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับ	1	0.33%	- ให้ แคชเชียร์แนะนำวิธีกดปุ่มประเมินความพึง