

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา
ประจำเดือน ไตรมาส 1 ปี 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	9481
			ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกงดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน)
6405	1741	875	460	-

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

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม)
6405	1.49	3.56	27	10	64	688	3687	4.79
		** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม	27	10	64	199		

** 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	-	-	-
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-	-
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	-	-	-
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	1	1.88	- จัดหาเศษเหรียญให้เพียงพอ – ทบทอนยอด้รับและยอดเงินทอนทุกบาททุกสตางค์-เวียนบันทึกแนวทางการทอนเงินเพื่อทราบอีกครั้ง
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	10	18.87	- ช่อมแซม สี/สัญลักษณ์ ของปุ่มประเมินอีกครั้งเนื่องจากลบลื่อน และปรับเปลี่ยนให้่ายต่อความเข้าใจ - เน้นย้ำให้ จนท.เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมิน - ชี้แจงทำความเข้าใจ และเน้นย้ำความหมายของสีปุ่มกดในช่วงที่โทรศัพท์หาลูกค้า