



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ฉะเชิงเทรา ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ ฉช.(บท)/ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (FM๐๓)

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟจ.ฉะเชิงเทรา ขอนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (FM๐๓)
ประจำเดือน ไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วยแล้วนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย

(นายทศพร ธนะโสภณ)
ผจก.กฟจ.ฉช.

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ประจำเดือน ไตรมาส 1 ปี 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

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

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

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลา รอคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (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 ของปุ่มประเมินอีกครั้งเนื่องจากลบลื่น และปรับเปลี่ยนให้่ายต่อความเข้าใจ - เน้นย้ำให้ จนท.เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมิน - ชี้แจงทำความเข้าใจ และเน้นย้ำความหมายของสีปุ่มกดในช่วงที่โทรศัพท์หาลูกค้า

8.อื่นๆ - ไม่รับโทรศัพท์,ฝากข้อความ, บริการดีมาก แต่จำไม่ได้ว่ากดประเมินอะไรไป,รีบกดไม่ทัน มอง,เบอร์โทร.ไม่ถูกต้อง,เลิกเช่า,ย้ายบ้าน, ไฟดับบ่อย	42	79.25	- เน้นย้ำขอความอนุเคราะห์จากลูกค้าช่วงที่ โทร.สอบถามทุกครั้ง หากพึงพอใจให้กดประเมิน ปุ่มสีเขียว - ปรับปรุงหมายเลขโทรศัพท์ให้เป็นปัจจุบัน โดย การทวนสอบของแคชเชียร์ - ติดต่อซ้ำอีก 2 ครั้ง - ส่งเรื่องให้ผู้บริหารและส่วนเกี่ยวข้องๆสำหรับ งานด้านอื่น
---	----	-------	--

1.4 ยอดดาวน์โหลด PEA Smart Plus

*เป้าหมาย	*สถานะมี.ค.63.....
12029	13330

หมายเหตุ : *เป้าหมาย (รอกเกณฑ์ปี 63จาก กฟภ.2) เป็นไปตามที่ ผจก.กฟภ. กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งาน
บริการลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบ (ข้อมูลอ้างอิง : OKR)

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ
1.ยอด Download PEA Smart Plus	เพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนยอด ดาวน์โหลดปี 62=12029.	5	0.25
2. รายได้ธุรกิจเสริม	ตามเป้าหมายที่ กฟภ.ได้รับ	5	0.25
3.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟภ. 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 กฟภ. 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	1.09	0.50

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ
6. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%	69.88	0.50
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50	4.79	0.50
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน	5	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			5.00

หมายเหตุ : คะแนนประเมินที่ได้ให้นำมาจาก ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งาน
บริการลูกค้า (Front Manager)

ส่วนที่ 3 รายงานผลการปฏิบัติงาน Service Talk , Service Motto และข้อร้องเรียน

- 3.1 จำนวนครั้งในการ Service Talk26.....ครั้ง (ต่อไตรมาส)
- 3.2 จำนวนครั้งในการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน Service Motto-.....ครั้ง
(ต่อไตรมาส)
- 3.3 การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (Front Office)
- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ-.....เรื่อง
 - ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน.....-.....เรื่อง
 - 2) ด้านการให้บริการ จำนวน.....-.....เรื่อง
 - ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดข้อร้องเรียน-..... วัน (ภายในกำหนด.....-.....เรื่อง
ช้ากว่ากำหนด.....-.....เรื่อง)

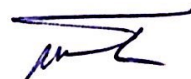
ส่วนที่ 4 ประเด็นปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน (นำข้อมูลมาจากแบบฟอร์ม FM-01 หรืออื่นๆ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ลูกค้ารอนาน และยอดสะสมเพิ่มขึ้น เกิด จากระบบรับชำระเงิน(BPM) มักเกิดปัญหา ขัดข้องบ่อยๆ ในช่วงปลายเดือน-ต้นเดือน ซึ่ง เป็นช่วง Peak	- พยายามชี้แจงลูกค้า เนื่องจากเป็นข้อขัดข้องทางระบบของ กฟภ.
2. ลูกค้าไม่มีใบแจ้งหนี้ หรือแจ้งข้อมูลการ ชำระเงินคลาดเคลื่อน ทำให้ใช้เวลานานใน การสืบค้นข้อมูล	- ชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นหากข้อมูลไม่ถูกต้อง อาจใช้เวลาสืบค้น นาน หรืออาจหาไม่พบ หากพบจะให้ลูกค้าถ่ายภาพใบเสร็จ หรือบันทึกหมายเลขผู้ใช้ไฟลงในโทรศัพท์ - แนะนำให้โหลด PEA Smart Plus
3. ลูกค้าไม่พอใจที่ปิด PEA Shop	- ชี้แจงแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส (COVID- 19) ของจังหวัดและ กฟภ.
4. ลูกค้าสับสน ในรายละเอียดของมาตรการ ต่างๆ เช่น การคืนเงินประกันการใช้ไฟ,	- นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง อ้างอิงได้ และทันต่อ เหตุการณ์ ให้ลูกค้าเข้าใจ

ส่วนลดค่าไฟประเภทต่าง ๆ	- นำเสนอประเด็นให้ผู้บริหารทราบเพื่อสั่งการและประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น
5. ลูกค้าเข้าใจผิด กรณีกดประเมิน =1 คือ บริการดีเยี่ยม	-ปรับเปลี่ยนสี/สัญลักษณ์ใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น/ชี้แจงให้ทราบความหมายหลังจากโทร.สอบถาม
6. ลูกค้ากดประเมินไม่พึงพอใจจากงานบริการด้านอื่น เช่น ไฟดับบ่อย เสาเอน ฯลฯ ซึ่งมีใช้งานบริการด้าน Front Office	- รับเรื่องของลูกค้าส่งต่อส่วนเกี่ยวข้อง/รายงานผู้บังคับบัญชาตามสายการบริหารต่อไป


 ลงชื่อ.....
 (นางกิตตยา มโนครัตน์)
 Front Manager หลัก กฟจ.ฉะเชิงเทรา


 ลงชื่อ.....
 (นายณรินทร์ เขียนประสิทธิ์)
 Front Manager รอง กฟจ.ฉะเชิงเทรา


 ลงชื่อ.....
 (นายทศพร ธนะโสภณ)
 ผจก.กฟจ.ฉะเชิงเทรา