



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ฉช.

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ - ฉช.(บค.) ๕๖

วันที่ ๕๖ ม.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟจ.ฉช. ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
FM-๐๓ ประจำปี ๒๕๖๓ ตามรายละเอียดดังแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายปัญญา ทองประสิทธิ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

๕๖ ม.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๓๘๑-๓๐๒๑๐

เบอร์ภายใน ๑๕๓๓๕

๕๖ ม.ค. ๒๕๖๓

SCAN ๕๖ ม.ค. ๒๕๖๓

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ประจำเดือน ไตรมาส 4 ปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	8,397
			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)	เฉลี่ยระยะเวลา รอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอและ รับบริการ (นาที)	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (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 ให้พิจารณาจากกลุ่มที่กดประเมิน “พอใจ” เพิ่มเติมให้ครบถ้วน

1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	0.33%	- Front Manager เน้นย้ำให้ แคชเชียร์ ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามบันทึก สรก.(ก. ๓)๕๘๘ ลว. ๒๗ มิ.ย.๒๕๕๙
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	-	-	-
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	-	-	-
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	-
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับ)	1	0.33%	- ให้ แคชเชียร์แนะนำวิธีการกดปุ่มประเมินความพึง

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ
ใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขต ชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง (ภายใน 2 วัน)	100%	5	0.50
- ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง (ภายใน 5 วัน)	100%	4.60	0.46
- การให้บริการแบบ One Touch Service ในเขตเมือง (ภายใน 24 ชั่วโมง)	100%	5	0.50
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอเรียกคิวต่อคิว	3 นาที	2.59	0.50
6. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%	77.40	0.50
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50	4.85	0.50
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน	5	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			4.96

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 Motto120.....ครั้ง
(ต่อไตรมาส)

3.3 การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการ (Front Office)

- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ-.....เรื่อง

ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน.....-.....เรื่อง

2) ด้านการให้บริการ จำนวน.....-.....เรื่อง

- ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดข้อร้องเรียน-..... วัน (ภายในกำหนด.....-.....เรื่อง
ช้ากว่ากำหนด.....-.....เรื่อง)

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

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. -	-
2. -	-
3. -	-

ลงชื่อ.....

(นางกิตติยา มโนภรณ์)

Front Manager หลัก กฟจ.ฉะเชิงเทรา

- ๖ ม.ค. ๒๕๖๓

ลงชื่อ.....

(นายณรินทร์ เขียนประสิทธิ์)

Front Manager รอง กฟจ.ฉะเชิงเทรา

- ๖ ม.ค. ๒๕๖๓

ลงชื่อ.....

(นายปัญญา ทองประสิทธิ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

- ๖ ม.ค. ๒๕๖๓