



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ฉช. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ - ฉช.(บค.) ๒๕๗๐ วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บส.(ก.๒)

กฟจ.ฉช. ขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
FM-๐๓ ประจำปีไตรมาส ๒ ตามรายละเอียดดังแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(นายสมเจตน์ มากสวัสดิ์)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้า
โทร ๐-๓๘๑-๓๐๒๑๐
เบอร์ภายใน ๑๕๓๓๕

๐๐๐.๐๐
๐๐๐.๐๐

SCAN ๘๓

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟจ.ฉะเชิงเทรา
ประจำเดือน ไตรมาส 2 ปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

			จำนวนคิวทั้งหมด (ราย)	9,454
ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	อื่นๆ (ติดต่อสอบถาม, ถูกงดจ่ายไฟ, รับเงินพนักงาน)
6,176	1,467	1,303	508	-

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ในภาพรวม ไม่รวม PEA Shop)

จำนวนคิว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาารอและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม)
9,454	2.40	6.16	37	7	47	744	6,760	4.87
** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม			37	7	47	209		

** 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	2	0.67%	- Front Manager เน้นย้ำให้ แคชเชียร์ ปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามบันทึก สรก.(ก. ๓)๕๘๘ ลว. ๒๗ มี.ย.๒๕๕๙
2.ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-	-
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า	-	-	-
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	1	0.33%	- Front Manager แนะนำ APP PEA SMART PLUS เพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารเรื่องค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟ
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน	3	1.00%	- ให้ ผบป.ฉช.พิจารณาเปิดช่องบริการเพิ่ม
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์	-	-	-

7. กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)	19	6.33%	- ให้ แคชเชียร์แนะนำวิธีการปุ่มประเมินความพึงพอใจที่ถูกต้องให้ลูกค้าทราบ
8. อื่นๆ - เบอร์โทรศัพท์ไม่ถูกต้อง - ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ในระบบ - ผู้ใช้ไฟปิดโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้ - ผู้ใช้ไฟไม่รับสาย - ไม่สะดวกในการเดินทางมาจ่ายค่าไฟฟ้า - ไม่พอใจที่สายไฟฟ้า หรือสายโทรศัพท์ทรกรู้งรัง	275	91.67%	- ให้ แคชเชียร์ตรวจสอบหาสาเหตุข้อมูลลูกค้า ถ้าหากลูกค้าเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ไปแล้ว เห็นควรนำเสนอขออนุมัติ ผจก.ฉช. เพื่อลบข้อมูลออกจากระบบ SMS และบันทึกเบอร์โทรศัพท์ที่ถูกต้องใหม่ - ให้พนักงานแคชเชียร์ทวนสอบหมายเลขโทรศัพท์กับลูกค้าทุกครั้งและทุกราย เนื่องจากลูกค้าอาจเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์แล้วไม่ได้แจ้งการไฟฟ้าฯ - แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยช่องทางต่าง ๆ - ส่ง ผบ.ฉช. ดำเนินการ

1.4 ยอดดาวน์โหลด PEA Smart Plus

เป้าหมาย	สถานะ5 ก.ค. 2562.....
1,323	1,734

หมายเหตุ : เป้าหมายเป็นไปตามที่ ผจก.กฟฟ. กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ
1. ยอด Download PEA Smart Plus	เพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนยอด. 1,734	5	0.25
2. รายได้ธุรกิจเสริม	ตามเป้าหมายที่ กฟฟ. ได้รับ	5	0.25
3. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA (ภายใน 25 วันทำการ)	100%	5	0.50
- หม้อแปลงขนาด มากกว่า 250 - 2000 kVA (ภายใน 55 วันทำการ)	100%	5	0.50

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ
4. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขตชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. 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	2.40	0.50
6. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%	80.34	0.50
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50	4.83	0.50
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน	5	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			5.00

หมายเหตุ : คะแนนประเมินที่ได้ให้นำมาจาก ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ส่วนที่ 3 รายงานผลการปฏิบัติงาน Service Talk , Service Motto และข้อร้องเรียน

3.1 จำนวนครั้งในการ Service Talk24.....ครั้ง (ต่อไตรมาส)

3.2 จำนวนครั้งในการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน Service Motto112.....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/กระบวนการทำงาน (นำข้อมูลมาจากแบบฟอร์ม FM-01 หรืออื่นๆ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. -	
2. -	
3. -	

ลงชื่อ.....

(นายสมยศ บุญนราข)

Front Manager หลัก กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ลงชื่อ.....

(นายณรินทร์ เขียนประสิทธิ์)

Front Manager รอง กฟจ.ฉะเชิงเทรา

ลงชื่อ.....

(นายสมเจตน์ มากสวัสดิ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

๒๘ ก.ค. ๒๕๖๒