



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บค. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒-บค.(บต.)/ สกค/๒๕๖๔ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.อ.บางคล้า ขอรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager ประจำไตรมาสที่ ๑ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๖๔) สถานะสะสม ตามแบบฟอร์ม FM-๐๓ แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายบัญชา ชุณหะศรี)
ผจก.กฟส.อ.บค.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทรศัพท์ ๐๓๘-๘๒๕๖๖๖

SCAN

5 เม.ย. 64

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ที่มี Smart Queue & Smile Box

ประจำ กฟข.

กฟก.2

กฟฟ.

กฟส.อ.บางคล้า

สถานะ

ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค.) ปี 2564

ปี 2563

(สถานะสะสม)

ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด (1)	น้ำหนัก % (2)	ระดับค่าเกณฑ์วัด (3)					ผล (4)	ระดับเกณฑ์วัดที่ ดำเนินการได้จริง (5)	ระดับค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ (2) x (5)
		1	2	3	4	5			
1. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขตชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟภ. กำหนด ผ่านระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (SQA PEA)									
1.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง (ภายใน 2 วันทำการ) (%)	10	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00	5.00	0.50
1.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง (ภายใน 5 วันทำการ) (%)	10	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	100.00	5.00	0.50
2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอและรับบริการต่อคิว (ตั้งแต่กดคิว จนถึงสิ้นสุดการให้บริการ) เฉพาะบริการรับชำระค่าไฟฟ้า (นาทิจนถึงผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	10	04:30	04:00	03:30	03:00	02:30	03:47	2.43	0.24
3. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด (%) ผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	15	55.00	57.50	60.00	62.50	65.00	100.00	5.00	0.75
4. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) (คะแนน) ผ่านระบบสารสนเทศ "Customer Smile Feedback"	15	3.75	4.00	4.25	4.50	4.75	5.00	5.00	0.75
5. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC system)									
5.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา) *	10	65.00	70.00	75.00	80.00	85.00	100.00	5.00	0.50
5.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 20 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา) *	10	65.00	70.00	75.00	80.00	85.00	100.00	5.00	0.50

เกณฑ์วัด (1)	น้ำหนัก % (2)	ระดับค่าเกณฑ์วัด (3)					ผล (4)	ระดับเกณฑ์วัดที่ ดำเนินการได้จริง (5)	ระดับค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ (2) x (5)
		1	2	3	4	5			
6. การบริหารจัดการความเรียบร้อย/ครบถ้วนของการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบสารสนเทศ "Customers' Smile Feedback" ฟังก์ชัน VOC									
6.1 การวิเคราะห์ผลการสำรวจลูกค้าที่กดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข เป็นประจำทุกเดือน (สำนักงาน : 100 ราย, PEA Shop : 50 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี)	10	มีการดำเนินการ 1 เดือนไซ แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุกมีการ		มีการดำเนินการ 2 เดือนไซ แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุกมีการ		มีการดำเนินการ ทั้ง 2 เดือนไซ สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง 2 เดือนไซ สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกมีการ	5.00	0.50
6.2 การรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของ ส่วนงานบริการ Front Office ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	10	ดำเนินการ 1 เดือนไซ แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุก		ดำเนินการ 2 เดือนไซ แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		ทั้ง 2 เดือนไซ สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	ดำเนินการทั้ง 2 เดือนไซ สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกมีการ	5.00	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)	100	สรุปผลการดำเนินงาน							4.74

หมายเหตุ : ให้กรอกเฉพาะช่องสีเหลืองเท่านั้น

หมายเหตุ : ให้กรอกเฉพาะช่องสี่เหลี่ยมเท่านั้น

ลงชื่อ.....
(นายศุภศักดิ์ ทดงสมนรรณ)
Front Manager หลัก ประจำ กฟฟ. กฟส.อ.นาโคค้า
วันที่..... 2 เม.ย. 64

ลงชื่อ.....
(นางนัฐนันท์ รอดพงษ์อนันท์)
Front Manager รอง ประจำ กฟฟ. กฟส.อ.นาโคค้า
วันที่..... 2 เม.ย. 64

ลงชื่อ.....
(นายบัญชา ชุนทะศรี)
ผจก.กฟฟ.อ.บค.
วันที่..... 02 เม.ย. 2564

(พณณช นนิตยาร)
ค.บ.อ.สห.ก.ค.พ.