



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บค. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒-บค.(บต.)/๒๖๖๖ วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.อ.บางคล้า ขอรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager ประจำไตรมาสที่ ๓ (ม.ค. - ก.ย. ๒๕๖๔) สถานะสะสม ตามแบบฟอร์ม FM-๐๓ แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเศกสรรค์ เรืองศิริ)

ผจก.กฟส.อ.บค.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทรศัพท์ ๐๓๘-๘๒๕๖๖๖

๕๕๓๗

115 ต.ค. 2564

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ที่มี Smart Queue & Smile Box									
ประจำ กฟข.		กฟภ.2		กฟฟ.		กฟส.อ.บางคล้า			
		สถานะ		ไตรมาส 1-3 (ม.ค. - ก.ย.) ปี 2564			(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 (นาฬิกา) ผ่านระบบสารสนเทศ" Customer Smile Feedback"	10	04:30	04:00	03:30	03:00	02:30	05:06	1.00	0.10
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 <u>ด้านการให้บริการ</u> 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 <u>ด้านพฤติกรรมพนักงาน</u> 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 การวิเคราะห์ผลการสุ่มสำรวจลูกค้าที่กดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข เป็นประจำทุกเดือน (สำนักงาน : 100 ราย, PEA Shop : 50 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี)	10	มีการดำเนินการ 1 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุกมีการ		มีการดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุกมีการ		มีการดำเนินการทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
6.2 การรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	10	ดำเนินการ 1 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุก		ดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		ทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	ดำเนินการทั้ง 2 เดือน สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)	100	สรุปผลการดำเนินงาน							4.60

หมายเหตุ : ให้กรอกเฉพาะช่องสี่เหลี่ยมเท่านั้น

ลงชื่อ.....
(นายอดิศักดิ์ พลสมบูรณ์)
Front Manager หลัก ประจำ กฟฟ. กฟส.อ. นบค.ล้า
วันที่ 11 พ.ค. 64

ลงชื่อ.....
(พิกุล วัฒนศิริ)
Front Manager รอง ประจำ กฟฟ. กฟส.อ. นบค.ล้า
วันที่ 11 พ.ค. 64

ลงชื่อ.....
(นายเสกสรรค์ เรืองศิริ)
ผจก. กฟฟ. ผจก. กฟส.อ. นบค.ล้า
วันที่ 11 พ.ค. 64