การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บค. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒-บค.(บต.)/ ๓๓๖๔/๒๕๖๔ วันที่ 30 ธ.ค. 2564
เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.อ.บางคล้า ขอรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager ประจำไตรมาสที่ ๔ (ม.ค. - ธ.ค. ๒๕๖๔) สถานะสะสม ตามแบบฟอร์ม FM-๐๓ แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเศกสรรค์ เรืองศิริ)
ผจก.กฟส.อ.บค.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทรศัพท์ ๐๓๘-๘๒๕๖๖๖

Scan
30 ธ.ค. 2564

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 1-4 (ม.ค. - ธ.ค.) ปี 2564 ปี 2563 (สถานะสะสม)

ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด (1)	น้ำหนัก % (2)	ระดับค่าเกณฑ์วัด (3)					ผล (4)	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง (5)	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (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) <u>เฉพาะบริการรับชำระค่าไฟฟ้า</u> (นาที) ผ่านระบบสารสนเทศ" Customer Smile Feedback"	*10*	*04:30*	*04:00*	*03:30*	*03:00*	*02:30*	*05:27*	*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)	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง (5)	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (2) x (5)
		1	2	3	4	5			
6. การบริหารจัดการความเรียบร้อย/ครบถ้วนของการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบสารสนเทศ "Customers' Smile Feedback" ฟังก์ชั่น VOC									-
6.1 การวิเคราะห์ผลการสุ่มสำรวจลูกค้าที่กดประเมินตั้งระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข เป็นประจำทุกเดือน (สำนักงาน : 100 ราย, PEA Shop : 50 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี)	10	มีการดำเนินการ 1 เงื่อนไข แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ 2 เงื่อนไข แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการทั้ง 2 เงื่อนไข สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง2 เงื่อนไข สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
6.2 การรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของส่วนงานบริการ Front Office ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	10	มีการดำเนินการ 1 เงื่อนไข แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการ 2 เงื่อนไข แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วนทุก		มีการดำเนินการทั้ง 2 เงื่อนไข สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเดือน	มีการดำเนินการทั้ง2 เงื่อนไข สมบูรณ์ ครบถ้วนทุก	5.00	0.50
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)	100						สรุปผลการดำเนินงาน		4.60

หมายเหตุ : ให้กรอกเฉพาะช่องสีเหลืองเท่านั้น

ลงชื่อ.....
(นายณัฐศักดิ์ ทองสมบูรณ์)
Front Manager หลัก ประจำ กฟฟ.กฟส.อ.นค.
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(นางสาว ปนัดดา ทองคงอยู่)
Front Manager รอง ประจำ กฟฟ.กฟส.อ.นค.
วันที่.....

ลงชื่อ.....
(นายเศกสิรวัฒ์ เรืองสิริ)
ผจก. กฟฟ.กฟส. อ.นค.
วันที่.....