



คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่
Front Manager : FM
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนิยาม	1
วัตถุประสงค์	1
➤ อำนาจและขอบเขตภาระงาน	1
➤ คุณสมบัติ	2
➤ โครงสร้างการบริหารงาน	3
➤ การ Service Talk และการดำเนินการ	5
ภาคผนวก	
➤ ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการรับคำร้อง	
➤ ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน Front Office / PEA SHOP	
➤ ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน PEA Mobile Shop	
➤ ขั้นตอนและมาตรฐานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	

คำนิยาม (Definition)

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วน Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดของการได้รับบริการจาก กฟผ. ในบริการทุกๆด้าน

วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้ Front Office ของ กฟผ. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งเป็นการยกระดับงานบริการลูกค้าของ กฟผ. ให้สู่ความเป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence)

1. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน (Scope and Functions)

- 1.1 ควบคุมดูแล สั่งการ พร้อมแก้ไข การให้บริการลูกค้าบริเวณ Front Office และจุดบริการทั้งหมด เช่น ในจุดชำระเงิน การกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า การ Service Talk ก่อนปฏิบัติงาน และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
- 1.2 เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการ , เอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องจ่ายและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- 1.3 ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน กฟผ. แก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า รวมถึงการให้ลูกค้าสมัครเข้าไลน์กลุ่ม ตอบคำถามในไลน์กลุ่ม (เฉพาะกลุ่มที่ขอขยายเขต/ติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด) พร้อมบันทึกสถานะ ลงใน **แบบฟอร์ม FM-01** (สำหรับ Front Manager) พร้อมดำเนินการสร้าง QR-Code ของหน่วยงานนั้นๆ และเพื่อใช้ในการตรวจสอบสถานะงานจนถึงขั้นตอนลูกค้าได้รับการจ่ายไฟ
- 1.4 ตรวจสอบและสรุปปัญหาการดำเนินงาน C02.2 ในแต่ละขั้นตอน พร้อมระบุแนวทางการแก้ไข นำเสนอเพื่อนำเรียนผู้บริหาร ให้ทราบต่อไป
- 1.5 ประสาน การจัดหาพัสดุกับส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดนัดหมายกับลูกค้า
- 1.6 ดูแลลูกค้า หลังการขาย เช่น ติดตามการรับประกัน การบำรุงรักษาหม้อแปลง **ฟรี** ภายใน 6 เดือน
- 1.7 ประสานงาน ส่งฐานข้อมูลลูกค้าเข้าร่วมโครงการ PEA Happy Care เฉพาะลูกค้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามลูกค้ารายใหม่ ข้อ 3
- 1.8 วิเคราะห์ ประเมินผล การให้บริการ จากผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Smile Box สังเกตการปฏิบัติงาน แบบสอบถาม เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำแผนหรือแนวทางการปรับปรุง เสนอผู้จัดการ ทุกไตรมาส
- 1.9 ประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอ ผลก.ประกอบการพิจารณา ความดี ความชอบ ประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่ง

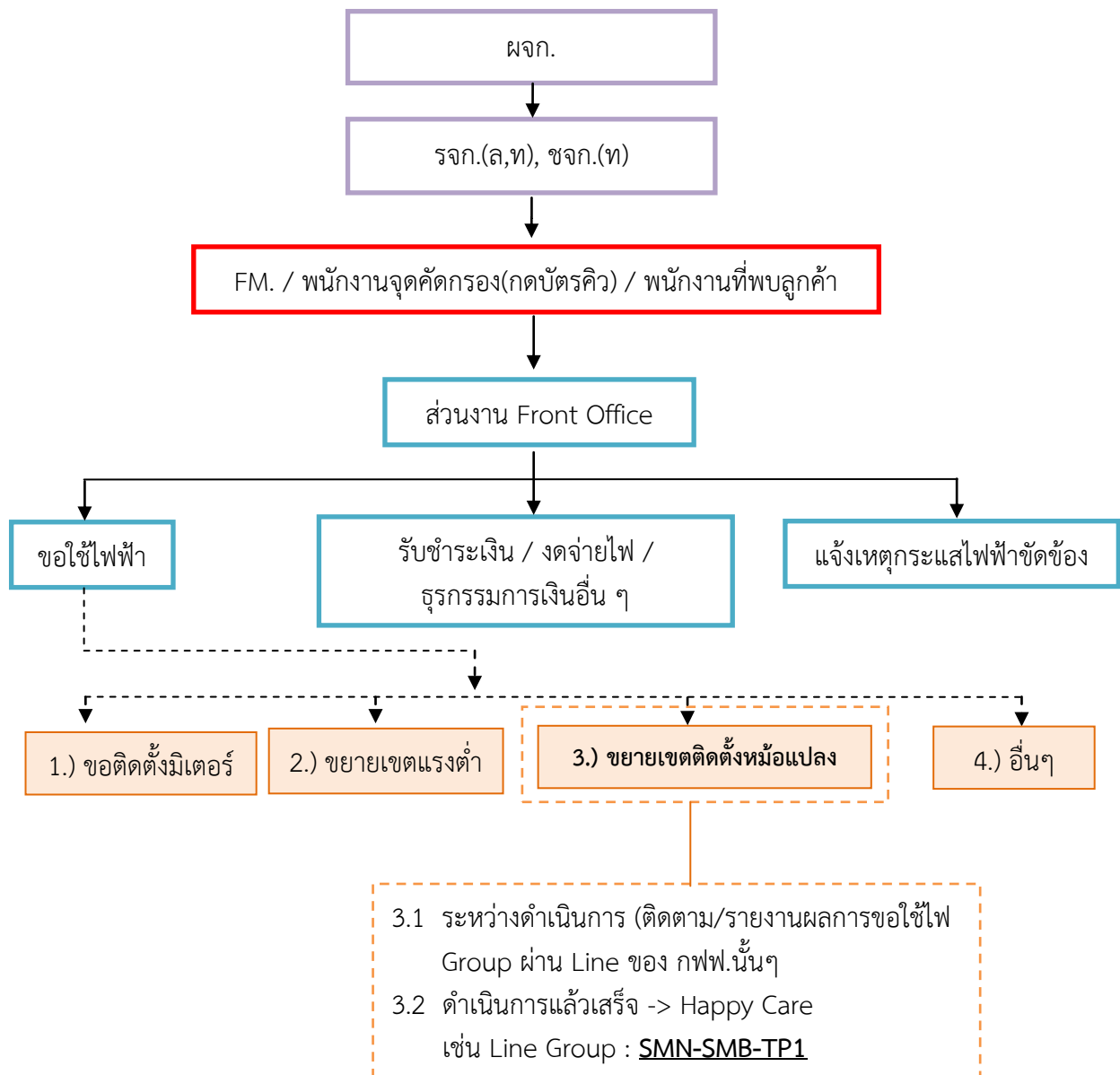
2. คุณสมบัติ (Qualification)

- 2.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager หลัก ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ
- 2.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager รอง ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือ หัวหน้าแผนก จะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ FM หลักไม่อยู่เท่านั้น
- 2.3 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ
- 2.4 เป็นผู้ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 2.5 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง
- 2.6 ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 2.7 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

3. โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

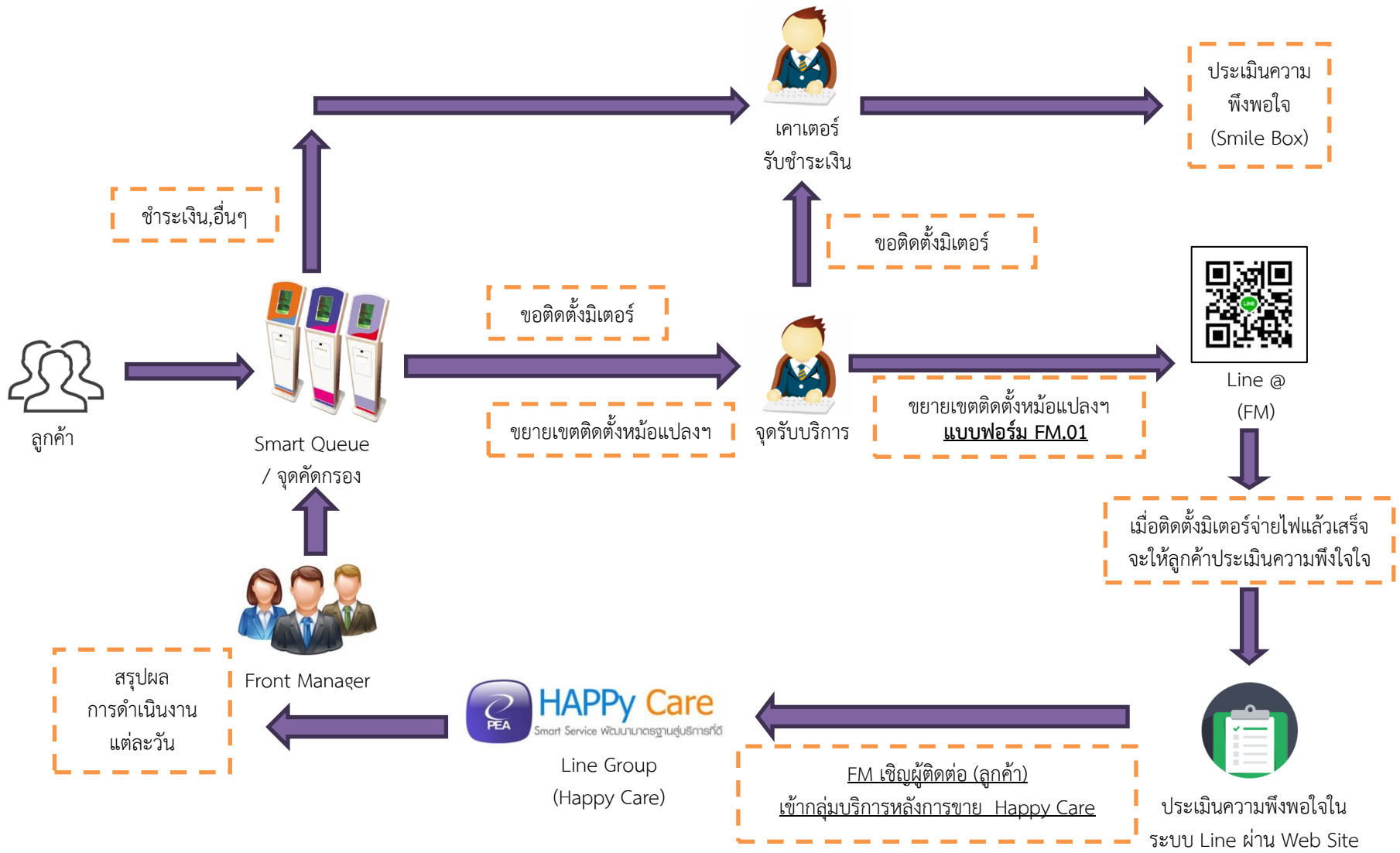
โครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

- (1) ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- (2) รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า)/ ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า)
- (3) ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
- (4) ส่วนงานบริการ Front Office
 - 4.1) ส่วนงานรับชำระเงิน
 - 4.2) ส่วนงานงดจ่ายไฟ
 - 4.3) ส่วนงานบริการรับคำร้อง



รูปที่ 1 (แสดงโครงสร้างการบริหาร)

รูปที่ 2 (แสดงโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager)



4. การ Service Talk และการดำเนินการ

4.1 กำหนดให้ดำเนินการ Service Talk อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน โดยให้ทุกวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ของทุกสัปดาห์ให้ทำการ Service Talk ทั้งนี้หากมีพบเรื่องเร่งด่วนให้พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งการ Service Talk ในแต่ละวันให้ใช้เวลาโดยประมาณ 15 นาที

4.2 เรื่องที่ควร Service Talk

4.2.1 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย , การต้อนรับทักทาย

4.2.2 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

4.2.3 มีความเข้าใจและปฏิบัติตามหนังสือที่ สรก.(ภ3)-588 ลงวันที่ 27 มิ.ย. 2559

4.2.4 ให้ทบทวนชี้แจงพนักงานในการต้อนรับและการให้บริการ

4.2.5 ความรอบรู้ในงานบริการที่ตนปฏิบัติ

4.2.6 การชี้แจง และการตอบข้อซักถามต้องชัดเจน

4.2.7 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ (Motto)

PEA ยิ้มรับ

สร้างความประทับใจ

มุ่งมั่นโปร่งใส

ใส่ใจบริการ

มาตรฐานเป็นเลิศ

ซื่อสัตย์สุจริต

ก้าวล้ำนำสมัย

ใส่ใจพัฒนา

สู่คุณค่าบริการ

4.2.8 การควบคุมอารมณ์ในการปะทะกับลูกค้า

4.3 ให้พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ติดบัตรแสดงตัวทุกครั้ง

ภาคผนวก

ขั้นตอนและมาตรฐานการ ให้บริการรับคำร้อง

ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ Front Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office/PEA Shop					
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด ค่ะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่ รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้ บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการใน ระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพนี้ครับ/ ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วยครับ/ ค่ะ"					- ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ Front Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน					สรก.(สส) 496/2557 ลว. 23 ธ.ค. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาท ค่ะ/ครับ"					- อัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมในการชำระเงินจากลูกค้า เช่น "วันนี้สะดวกชำระค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"				ไม่ใช่	
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบแจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วยครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือ นำเงินของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงินทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการทั้งหมด__ฉบับ รวมเป็นเงิน__บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน__บาท เงินทอน__บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และเชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้บริการครับ/ค่ะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

ขั้นตอนและมาตรฐานการชำระเงิน
Front Office / PEA SHOP

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ Front Office/PEA Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำ หน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office / PEA Shop				
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด ค่ะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกวดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา__บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธี ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด__ฉบับ รวมเป็นเงิน__บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน__บาท เงินทอน__บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาทำให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

ขั้นตอนและมาตรฐานการชำระเงิน PEA Mobile Shop

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้ บริการด้านใด คะ/ครับ"</u>			 บริการอื่น ชำระ	
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ หนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า <u>"รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"</u>				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมดฉบับ รวม เป็นเงิน.....บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน บาท เงินทอน.....บาท ตรวจสอบ เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
12	เชิญลูกค้า กด Smile Box " <u>กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ</u> "				
13	ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
14	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวม ส่งให้ สนง.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่อง ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box " <u>กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ</u> "				

- หมายเหตุ 1.** ผู้ปฏิบัติงานประจำ PEA Mobile Shop จำนวน 3 คน พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม), ลบช. 1 คน และ พชร.(บ) 1 คน
2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ ลบช. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

ขั้นตอนและมาตรฐานการ แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

P2-TP-01	รูปแบบการสนทนา
----------	----------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.1

เหตุการณ์ 1 : เมื่อผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องติดต่อเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการกล่าวคำทักทาย

เจ้าหน้าที่ทักทาย	สวัสดีครับ การไฟฟ้า..... ผม(ชื่อ)..... รับสายครับ	เจ้าหน้าที่
-------------------	--	-------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.2

เหตุการณ์ 1 : เมื่อกล่าวคำทักทายแล้วให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้งบันทึกข้อมูล

เจ้าหน้าที่ สอบถาม รายละเอียด	ขอทราบ วัน/เดือน/ปี เวลา ที่เกิดไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรผู้แจ้งด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ สาเหตุหรือเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.3

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี
กรณีที่ 1 ถูกระบบจ่ายไฟฟ้า
กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.4

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... สาเหตุที่ไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบ พบว่า ท่านค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเวลา.....วัน/เดือน และมีค่าบริการ ติดตั้งมิเตอร์บาท หากท่านได้ดำเนินการชำระค่าไฟฟ้าและค่า ติดตั้งมิเตอร์เรียบร้อยแล้ว ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะ ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน.....ชม./วัน ท่านสะดวกที่จะชำระวันนี้เลยหรือเปล่าครับ	
-------------------------------	---	--

เหตุการณ์ 2 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไป ตรวจสอบบริเวณที่เกิดเหตุแล้ว คาดว่า จะไปถึงภายในเวลา.....นาทิต/ชม. (ประเมินจากสถานที่) ครับ	
-------------------------------	---	--