



คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM)

# สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| 1. บทนำ  | 1    |
| 2. คำนิยาม   | 1    |
| 3. วัตถุประสงค์  | 1    |
| 4. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน  | 1    |
| 5. คุณสมบัติ   | 2    |
| 6. โครงสร้างการบริหารงาน   | 2    |
| 7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า                      | 3    |
| 8. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการต่าง ๆ  |      |
| - ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน Front Office / PEA Shop                                | 5    |
| - ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน PEA Mobile Shop  | 6    |
| - ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ Front Office / PEA Shop | 8    |
| 9. ภาคผนวก   | 10   |
| - แบบฟอร์ม FM-01 แบบฟอร์ม “บันทึกผลการติดตามงานสำหรับ FM”                                |      |

## 1. บทนำ (Preface)

ตามที่ กฟภ. ได้พัฒนาการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) มาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาปรับปรุงสำนักงานให้มีความทันสมัยและเป็นอัตลักษณ์เดียวกัน มีการนำกระบวนการแบบ One Touch Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการมาขอใช้ไฟฟ้าแบบเบ็ดเสร็จ และจากการสรุปเสียงของลูกค้า ปี 2558 พบว่าลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวัง ในการรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว พนักงานมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัย จึงมีความจำเป็นต้องจัดให้มีพนักงานคอยดูแลความเรียบร้อยของการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า ให้คำแนะนำ ข้อปรึกษากับลูกค้าทั้งในการให้บริการและกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียน รวมถึงประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจสูงสุดจากการเข้ารับบริการจาก กฟภ. และเป็นการสนับสนุนแผนการดำเนินงานการบริหารและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. ด้านมุ่งสู่ความทันสมัย (Smart) มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence) โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

## 2. คำนิยาม (Definition)

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือ ผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการของ กฟภ. ในการให้บริการทุกๆด้าน

## 3. วัตถุประสงค์ (Objective)

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

## 4. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน (Scope and Functions)

- 4.1 ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการของ Front Office ประจำวัน
- 4.2 ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน Front Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรยากาศที่ดี
- 4.3 เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ เช่น งานคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานขยายเขตระบบไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ เป็นต้น สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือได้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- 4.4 ดูแล บริหารจัดการ ข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
- 4.5 ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการให้บริการลูกค้าต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาทุกไตรมาส

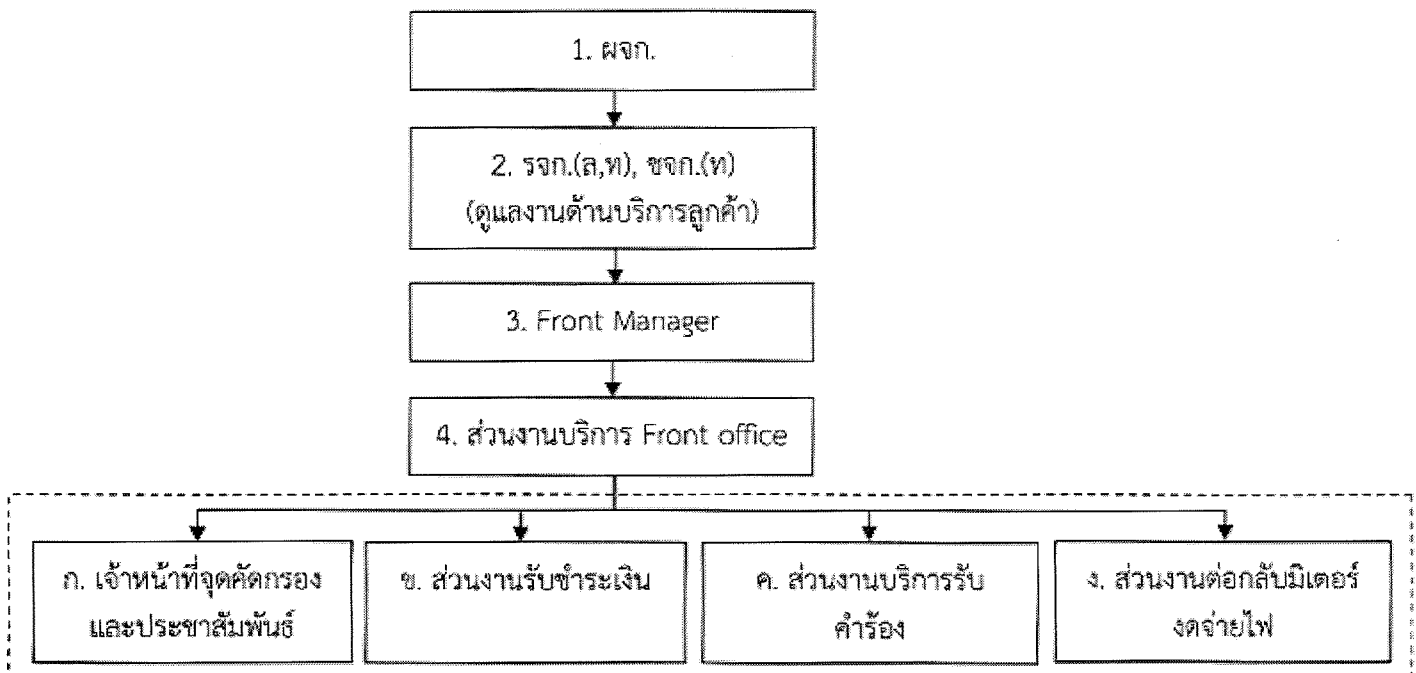
### 5. คุณสมบัติ (Qualification)

- 5.1 เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ หรือผู้ชำนาญการระดับ 9, หัวหน้าแผนก พิจารณาตามลำดับ
- 5.2 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้า ในด้านต่างๆ
- 5.3 เป็นผู้ที่มีบุคลิกมาเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 5.4 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง
- 5.5 ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 5.6 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

### 6. โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

โครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

- (1) ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- (2) รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า, เทคนิค)/ ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เทคนิค)
- (3) ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
- (4) ส่วนงานบริการ Front Office
  - ก. เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)
  - ข. ส่วนงานรับชำระเงิน
  - ค. ส่วนงานบริการรับคำร้อง
  - ง. ส่วนงานต่อกลับมิเตอร์จดจ่ายไฟ



รูปแสดงโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager

## 7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

### 7.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมให้บริการ และตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office

- (1) ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมในการเริ่มให้บริการของส่วนงานบริการ Front Office ประจำวัน ได้แก่
  - เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)
  - ส่วนงานรับชำระเงิน
  - ส่วนงานงดจ่ายไฟ
  - ส่วนงานบริการรับคำร้อง(ตามแบบฟอร์ม FM-01)
- (2) กรณีที่พบว่ามีส่วนงานที่ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ประสานงาน/แจ้งหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และรองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า, เทคนิค)/ ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เทคนิค) ตามโครงสร้างการบริหารและจัดการงาน บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager ข้อ 6 ทราบ พร้อมทั้ง บันทึกข้อปัญหา/อุปรรคดังกล่าวในแบบฟอร์ม FM-01
- (3) ให้มีการพูดคุยกับผู้ให้บริการทุกส่วนงานเป็นประจำทุกวัน ในลักษณะ Service Talk เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และรวดเร็ว พร้อมแก้ไขปัญหากลุ่มลูกค้าด้วยความยินดี

### 7.2 กระบวนการบริหารจัดการข้อปัญหา กรณีเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงาน บริการ Front Office

- (1) เมื่อเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงานบริการ Front Office ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานจุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information) ส่วนงานรับชำระเงิน ส่วนงานงดจ่ายไฟ หรือส่วนงานบริการรับคำร้อง เช่น ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจระหว่างการให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ขณะนั้นไม่สามารถตอบชี้แจง/ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) จะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการจาก กฟผ.
- (2) กรณีที่ข้อปัญหาดังกล่าว ไม่สามารถแก้ไขหรือชี้แจงลูกค้าได้ในทันที และต้องส่งต่อให้กับส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลหรือข้อปัญหาต่อไปนั้น ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) แจ้ง/ชี้แจงให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานของ กฟผ. ที่จะดำเนินการในลำดับถัดไป พร้อมทั้งลงบันทึก รายการข้อปัญหาในแบบฟอร์ม FM-01 เพื่อแจ้งส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา (ตามโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager ข้อ 6 ทราบต่อไป
















ทั้งนี้ให้ส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้อง ตอบกลับผลการตรวจสอบข้อมูล ข้อปัญหา หรือข้อชี้แจงต่างๆ ให้ลูกค้าทราบภายใน 3 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งข้อปัญหาดังกล่าว

### 7.3 กระบวนการประเมินความสำเร็จของการให้บริการส่วนงานบริการ Front Office

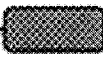
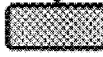
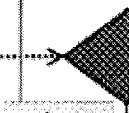

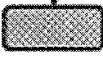
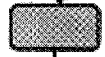
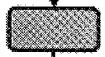
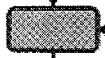
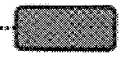


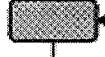


- (1) ตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ผ่านระบบ Smart Queue & Smile Box เป็นประจำทุกสัปดาห์ สรุปผลรายงาน ผจก. ตามลำดับ ผ่านโครงสร้างบริหารงาน Front Manager และหากพบว่า มีประเด็นที่ควรปรับปรุงให้นำเสนอ/แจ้งผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานดำเนินการ และนำมาพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในช่วง Service Talk
- (2) นำผลประเมินความพึงพอใจจากระบบ Smart Queue & Smile Box ประเมินพนักงานให้บริการดีเด่นประจำเดือน และประกาศในส่วนพื้นที่ Front Office ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการชมเชย และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติให้บริการลูกค้าด้วยดีอย่างต่อเนื่อง

8. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการต่าง ๆ

8.1 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระหนี้ Front Office / PEA SHOP

| ที่ | ขั้นตอนการให้บริการ   | ผู้เกี่ยวข้อง   |   | ระบบงาน/ระเบียบ/<br>หลักเกณฑ์                                      |
|-----|---|---|---|--|
|     |   | Front Manager<br>หรือ พนักงาน<br>ต้อนรับ  | พนักงานทำหน้าที่<br>รับชำระหนี้<br>(แคชเชียร์)<br><br>ลูกค้า                          |  |
| 1   | ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office / PEA Shop  |   |    |  |
| 2   | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้มีต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใดค่ะ/ครับ"   |    |   |  |
| 3   | ลูกค้าต้องการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่  |    |   |  |
| 4   | สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเชิญหมายเลขผู้ใช้ไฟให้ลูกค้า ไปยื่นชำระที่ Cashier แบบใบแจ้งค่าไฟฟ้า   |    |   |  |
| 5   | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือคีย์บัตรคิวให้ลูกค้า   |    |   |  |
| 6   | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวรอและเชิญลูกค้าเข้ามา ณ บริเวณที่จัดไว้   |  |   |  |
| 7   | Cashier กดเรียกคิวลูกค้า  |   |   |  |
| 8   | Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว: "สวัสดีค่ะ/ครับ"   |   |  |  |
| 9   | Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าค่าไฟฟ้าในระบบฯ  |   |   | ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM   |
| 10  | Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้ค้างทั้งหมด   |   |  |  |
| 11  | Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อม ทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"   |   |  | ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM   |
| 12  | หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558  |   |  | ระเบียบการเงินปี 58<br>ภาคผนวก 9 วิธี<br>ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57 |
| 13  | ทำการตัดชำระลูกค้าค่าไฟฟ้าในระบบฯ   |   |   | ปฏิบัติตามคู่มือ BPM   |
| 14  | Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด, จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอนได้ไหม "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด ___ ฉบับ รวมเป็นเงิน ___ บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ___ บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ" |   |  |  |
| 15  | เชิญลูกค้า จาก Smile Box "กรุณาปล่อยให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"   |   |  |  |

8.2 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงินที่ PEA Mobile Shop


















| ที่ | ขั้นตอนการให้บริการ   | ผู้เกี่ยวข้อง   |   |   | ระบบงาน/<br>ระเบียบ/<br>หลักเกณฑ์ |
|-----|---|---|---|---|-----------------------------------|
|     |   | ผู้ปฏิบัติ<br>หน้าที่ต้อนรับ<br>และรับคำร้อง  | ผู้ปฏิบัติ<br>หน้าที่รับชำระ<br>เงิน<br>(แคชเชียร์)                                 | ลูกค้า  |                                   |
| 1   | ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop  |   |   |                        |                                   |
| 2   | ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ให้ความทักทาย<br>ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ<br>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการ<br>ด้านใดคะ/ครับ" |    |   | <br>บริการอื่น<br>ชำระ |                                   |
| 3   | ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่<br>ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว   |    |   |   |                                   |
| 4   | แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ<br>ณ บริเวณที่จัดไว้  |  |   |   |                                   |
| 5   | Cashier กดเรียกคิวลูกค้า  |   |  |   |                                   |
| 6   | Cashier ทักทายด้วยการไหว้และอิม พร้อมกล่าว<br>"สวัสดีค่ะ/ครับ"  |   |  |   |                                   |
| 7   | Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล<br>ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน  |   |  |                      | ปฏิบัติตามคู่มือ<br>ระบบ BPM      |
| 8   | Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ<br>หนี้ค้างทั้งหมด   |   |  |                      |                                   |
| 9   | Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่<br>รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"  |   |  |                      | ปฏิบัติตามคู่มือ<br>ระบบ<br>BPM   |
| 10  | ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ   |   |  |   |                                   |

















| ร.ม. | ขั้นตอนการให้บริการ  | ผู้เกี่ยวข้อง                                |   |        | ระบบงาน/<br>ระเบียบ/<br>หลักเกณฑ์ |
|------|--|--|---|--------|-----------------------------------|
|      |  | ผู้ปฏิบัติ<br>หน้าที่ต้อนรับ<br>และรับคำร้อง | ผู้ปฏิบัติ<br>หน้าที่รับชำระ<br>เงิน<br>(แคชเชียร์) | ลูกค้า |                                   |
| 11   | Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ<br>แจ้งค่าไฟฟ้า<br>และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น<br>จำนวนใบ<br>แจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ<br>ทั้งหมด,จำนวน<br>เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน<br>(ถ้ามี)<br>"ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด .....ฉบับ รวม<br>เป็นเงิน.....บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน .....บาท<br>เงินทอน.....บาท ตรวจสอบ<br>เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ" |  |   |        |                                   |
| 12   | เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาขอให้คะแนน<br>ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"  |  |   |        |                                   |
| 13   | ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ<br>และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว   |  |   |        |                                   |
| 14   | ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง<br>และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวมส่ง<br>ให้ สนง.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่องให้<br>ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน   |  |   |        |                                   |
| 15   | เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาขอให้คะแนน<br>ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"  |  |   |        |                                   |

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

8.3 ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ Front Office / PEA Shop

| ลำดับที่ | กิจกรรม  | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ  |  |   |                        | เอกสาร/บันทึก/<br>ระบบที่เกี่ยวข้อง   |
|----------|--|---|--|---|------------------------|---|
|          |  | Front<br>Manager  | พนักงานทำ<br>หน้าที่รับคำร้อง  | ลูกค้า  | พนักงานรับ<br>ชำระเงิน |   |
| 1        | ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office/PEA Shop   |   |  |    |                        |   |
| 2        | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทาย<br>ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิ์ครับ/<br>ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"    |  |  |   |                        |   |
| 3        | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้<br>เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า  |  |  |   |                        |   |
| 4        | Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวน<br>คิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้  |  |  |   |                        |   |
| 5        | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ<br>ให้บริการ  |   |    |   |                        |   |
| 6        | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น<br>"สวัสดิ์ครับ / คะ" เชิญนั่งครับ/คะ   |   |  |   |                        |   |
| 7        | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอ<br>ใช้บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร<br>ครับ/คะ"   |   |  |   |                        |   |
| 8        | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ<br>เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ<br>เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/คะ"                                    |   |  |  |                        |   |
| 9        | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน<br>และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์  |   |  |   |                        |   |
| 10       | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการ<br>ในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความ<br>ถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพ<br>นี้ครับ/คะ" |   |  |  |                        | - คู่มือ PEA MAP<br>- คู่มือ โปรแกรม One<br>Touch Service   |
| 11       | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องใน<br>ระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง  |   |  |   |                        | คู่มือ การปฏิบัติงาน<br>ระบบ SAP(CS)  |
| 12       | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง<br>และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน<br>ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วย<br>ครับ/คะ"      |   |  |  |                        | - ระเบียบ กพท. ว่าด้วย<br>การใช้ไฟฟ้าและบริการ<br>พ.ศ. 2552<br>- ระเบียบ กพท. ว่าด้วย<br>วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์<br>พ.ศ. 2558 |
| 13       | พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสาร<br>ที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง   |   |  |  |                        |   |

| ลำดับที่ | กิจกรรม   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |   |   |   | เอกสาร/บันทึก/<br>ระบบที่เกี่ยวข้อง                               |
|----------|---|----------------------------|---|---|---|---|
|          |   | Front<br>Manager           | พนักงานทำ<br>หน้าที่รับชำระ   | ลูกค้า  | พนักงานรับ<br>ชำระเงิน  |   |
| 14       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระคืนบัตรประชาชน และ ทะเบียนบ้าน   |                            |    |    |   | สรท.(สร) 496/2557<br>สท. 23 ค.ศ. 2557                             |
| 15       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ ประมาณการค่าใช้จ่าย และ แจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ"   |                            |    |    |   | - อัตรา<br>ค่าธรรมเนียมและ<br>ค่าบริการ (อ.5)<br>- คู่มือ โปรแกรม |
| 16       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ สอบถามความพร้อมในการชำระเงินจากลูกค้า เช่น "วันนี้สะดวกชำระ ค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"   |                            |   |    | ไม่ใช่  |   |
| 17       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ จัดทำใบส่งขาย และใบแจ้งหนี้ ในระบบ SAP  |                            |    |   |   | คู่มือ การปฏิบัติงาน<br>ระบบ SAPICS)                              |
| 18       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วย ครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะ ครับ/ค่ะ"   |                            |   |   |   |   |
| 19       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระรับชำระเงิน หรือ นำเงิน ของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน   |                            |  |   |  |   |
| 20       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ นำใบเสร็จรับเงิน และเงิน ทอง(ถ้ามี) ใ้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการ ทั้งหมด ___ฉบับ รวมเป็นเงิน ___บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ___บาท เงินทอง ___บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ" |                            |  |  |   |   |
| 21       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ นัดวันเข้าตรวจสอบ มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการ ต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า   |                            |  |   |   |   |
| 22       | พนักงานทำหน้าที่รับชำระ กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และ เชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้ บริการครับ/ค่ะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจ ใน การบริการด้วย นะคะ/ครับ"   |                            |  |   |   |   |

## ภาคผนวก



แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

1. ชื่อ-นามสกุล ..... ตำแหน่ง .....
2. วันที่ปฏิบัติงาน  /  /  2  5
3. รายงานการตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office

| ลำดับ  | ส่วนงานบริการ Front Office  | ผลการตรวจ<br>ทำเครื่องหมาย ( ✓ ) |              |
|--|---|----------------------------------|--------------|
|  |   | เรียบร้อย                        | ไม่เรียบร้อย |
| <b>1.) เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)</b> |   |                                  |              |
| 1.1  | เจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)   |                                  |              |
| 1.2  | การแต่งกายของพนักงาน  |                                  |              |
| <b>2.) ส่วนงานรับชำระเงิน</b>                                  |   |                                  |              |
| 2.1  | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการรับชำระเงิน  |                                  |              |
| 2.2  | การแต่งกายของพนักงาน  |                                  |              |
| 2.3  | ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า   |                                  |              |
| <b>3.) ส่วนงานจดจ่ายไฟ</b>                                     |   |                                  |              |
| 3.1  | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ   |                                  |              |
| 3.2  | การแต่งกายของพนักงาน  |                                  |              |
| 3.3  | ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า   |                                  |              |
| <b>4.) ส่วนงานบริการรับคำร้อง</b>                              |   |                                  |              |
| 4.1  | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ   |                                  |              |
| 4.2  | การแต่งกายของพนักงาน  |                                  |              |
| 4.3  | ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า   |                                  |              |
| <b>5.) ส่วนงานทั่วไป/ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                   |   |                                  |              |
| 5.1  | ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่รับรองลูกค้า เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ, ป้ายแนะนำจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ   |                                  |              |
| 5.2  | ระบบ Smart Queue  |                                  |              |
| <b>6.) ข้อเสนอแนะ / ปัญหาอุปสรรคอื่น ๆ</b>                     |   |                                  |              |
| 6.1  | ปัญหาอุปสรรคที่พบ ณ จุดบริการลูกค้า<br>1.รับชำระเงิน <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี (โปรดระบุ) .....<br>.....<br>.....<br>2.ขอใช้ไฟ <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี (โปรดระบุ) .....<br>.....<br>..... |                                  |              |

ลงชื่อ .....  
(..... Front Manager.....)