



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 ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ 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

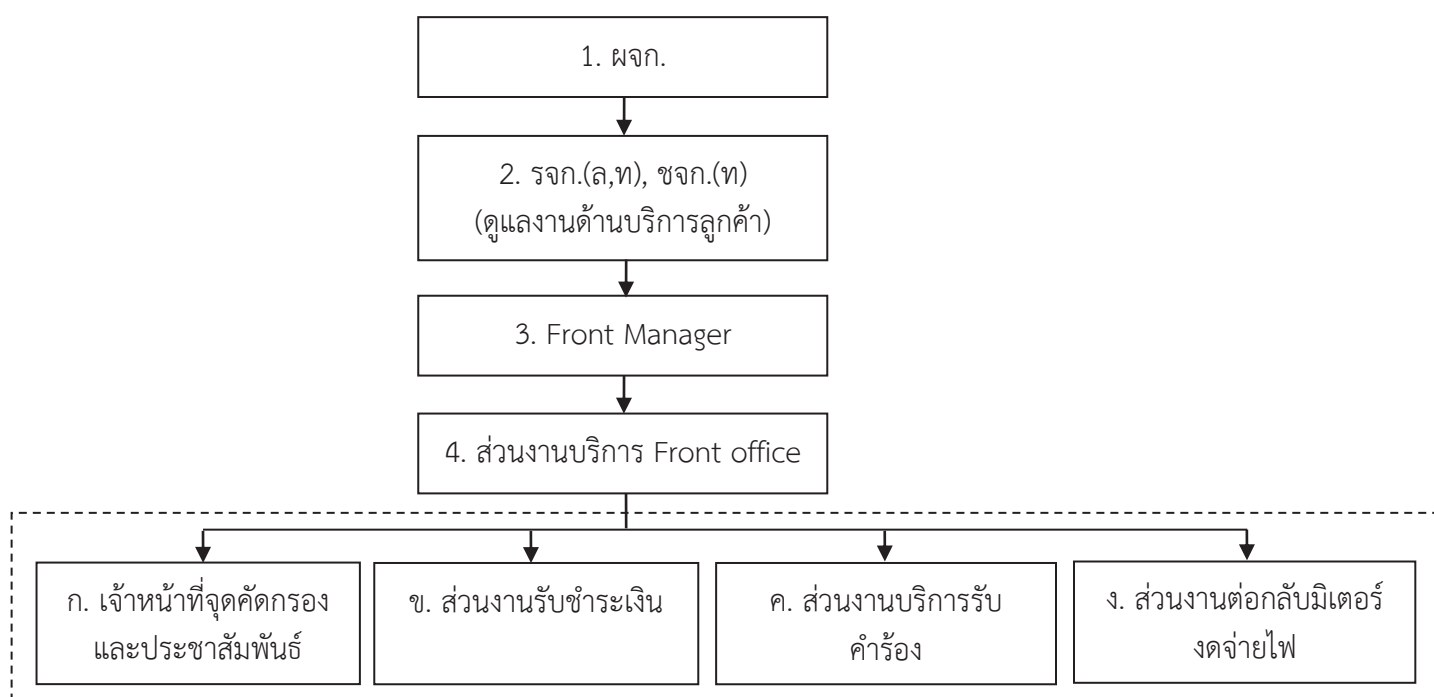
5. คุณสมบัติ (Qualification)

- 5.1 เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ หรือผู้ชำนาญการระดับ 9, หัวหน้าแผนก พิจารณาตามลำดับ
- 5.2 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ
- 5.3 เป็นผู้ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ 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. ส่วนงานต่อกลับมิเตอร์จ่ายไฟ



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 พร้อมทั้งบันทึกข้อปัญหา/อุปสรรคดังกล่าวในแบบฟอร์ม FM-01
- (3) ให้มีการพูดคุยกับผู้ให้บริการทุกส่วนงานเป็นประจำทุกวัน ในลักษณะ Service Talk เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และรวดเร็ว พร้อมแก้ไขข้อปัญหาแก่ลูกค้าด้วยความยินดี

7.2 กระบวนการบริหารจัดการข้อปัญหา กรณีเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงานบริการ Front Office

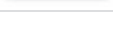
- (1) เมื่อเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงานบริการ Front Office ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานจุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information) ส่วนงานรับชำระเงิน ส่วนงานงดจ่ายไฟ หรือส่วนงานบริการรับคำร้อง เช่น ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจระหว่างการให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ขณะนั้นไม่สามารถตอบชี้แจง/ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) จะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการจาก กฟผ.
 - (2) กรณีที่ข้อปัญหาดังกล่าว ไม่สามารถแก้ไขหรือชี้แจงลูกค้าได้ในทันที และต้องส่งต่อให้กับส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลหรือข้อปัญหาต่อไปนั้น ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) แจ้ง/ชี้แจงให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานของ กฟผ. ที่จะดำเนินการในลำดับถัดไป พร้อมทั้งลงบันทึกรายการข้อปัญหาในแบบฟอร์ม 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 มีประเด็นที่ควรปรับปรุง ให้นำเสนอ/แจ้งผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานดำเนินการ และนำมาพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในช่วง Service Talk
- (2) ให้นำผลประเมินความพึงพอใจจากระบบ Smart Queue & Smile Box ประเมินพนักงานให้บริการดีเด่นประจำเดือน และประกาศในส่วนพื้นที่ Front Office ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการชมเชย และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติให้บริการลูกค้าด้วยดีอย่างต่อเนื่อง

8. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการงานต่าง ๆ

8.1 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน Front Office / PEA SHOP

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office / PEA Shop				
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่		มี		
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า		ไม่มี		
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้ค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็คให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธีปฏิบัติกรรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกค้าค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอนถ้ามี "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด ___ ฉบับ รวมเป็นเงิน ___ บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ___ บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

8.2 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการ ด้านใด คะ/ครับ"</u>				
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 BPM
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ หนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่ได้รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมดฉบับ รวม เป็นเงิน.....บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวนบาท 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 (เพื่อรวบรวมส่ง ให้ สนง.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่องให้ ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box " <u>กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ</u> "				

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

8.3 ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ Front Office / PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับชำระเงิน	
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 เครื่องกบฏครัวหรือกบฏครัวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวน คิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอ ใช้บริการของ 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 ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการ ในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความ ถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพ นี้นะครับ/ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องใน ระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วย ครับ/ค่ะ"					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสาร ที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และ ทะเบียนบ้าน					สรก.(สส) 496/2557 ลว. 23 ธ.ค. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และ แจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ"					- อัตรา ค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมใน การชำระเงินจากลูกค้า เช่น " วันนี้สะดวกชำระ ค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"					
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบ แจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้อง เรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วย ครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะ ครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือ นำเงิน ของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงิน ทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการ ทั้งหมด__ฉบับ รวมเป็นเงิน__บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน__บาท เงินทอน__บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบ มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการ ต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง 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 ทำเครื่องหมาย (√)	
		เรียบร้อย	ไม่เรียบร้อย
1.) เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)			
1.1	เจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)		
1.2	การแต่งกายของพนักงาน		
2.) ส่วนงานรับชำระเงิน			
2.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการรับชำระเงิน		
2.2	การแต่งกายของพนักงาน		
2.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
3.) ส่วนงานงดจ่ายไฟ			
3.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
3.2	การแต่งกายของพนักงาน		
3.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
4.) ส่วนงานบริการรับคำร้อง			
4.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
4.2	การแต่งกายของพนักงาน		
4.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
5.) ส่วนงานทั่วไป/ สิ่งอำนวยความสะดวก			
5.1	ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่รับรองลูกค้า เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ, ป้ายแนะนำจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ		
5.2	ระบบ Smart Queue		
6.) ข้อเสนอแนะ / ปัญหาอุปสรรคอื่น ๆ			
6.1	ปัญหาอุปสรรคที่พบ ณ จุดบริการลูกค้า 1.รับชำระเงิน ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ) 2.ขอใช้ไฟ ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)		

ลงชื่อ
(..... Front Manager.....)

Front Manager

2

ยกย่องฝีมือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager และแจ้งเวียน กบค. ทุกเขต ตามหนังสือที่ กบว.(ก3)236/2560 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2560 เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นภายในวันที่ 17 มีนาคม 2560 (เอกสารแนบ 3) ซึ่งในเบื้องต้น กบค.ทุกเขตเห็นด้วยกับร่างคู่มือที่แจ้งเวียน

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น ผวอ.(ก3) ได้ทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการในพื้นที่ภาคกลาง โดยจัดทำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager ซึ่งสามารถดูแลการให้บริการลูกค้าและจัดการปัญหาของลูกค้าที่มาขอรับบริการภายใน Front Office ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ดียิ่งขึ้น โดยได้นำผลการนำร่องมาทบทวน ปรับปรุง จัดทำคู่มือและแนวทางให้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager มีหน้าที่ดูแลกระบวนการเตรียมความพร้อมให้บริการและตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office ในลักษณะบูรณาการส่วนงานต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ ส่วนงานชำระเงิน ส่วนงานส่งของไปรษณีย์ ส่วนงานบริการรับคำร้อง โดยให้มีการพูดคุยกับผู้ใช้บริการในทุกส่วนงานเป็นประจำทุกวันในลักษณะ Service Talk เพื่อกระตุ้นให้บริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละส่วนงาน รวมถึงประเมินความสำเร็จของการให้บริการในส่วนงาน Front Office ตรวจสอบผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการผ่านระบบ Smart Queue & Smile Box เป็นประจำ และหากพบว่ามีประเด็นที่ควรปรับปรุงให้นำเสนอ/แจ้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานดำเนินการ และนำมาพูดคุยกับผู้ใช้บริการในช่วง Service Talk ทั้งนี้จากการที่เป็นการบูรณาการส่วนงานบริการต่างๆเข้าด้วยกัน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager จึงควรเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป หรือหัวหน้าแผนก โดยกำหนดให้ กฟฟ.จัดรวมงานนำแนวทางงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ไปใช้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

4. ข้อเสนอ

จากข้อพิจารณาดังกล่าว จึงเห็นควรอนุมัติดังนี้

4.1 อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) และให้ กฟฟ.จัดรวมงานทุกแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ กฟฟ.จัดรวมงาน (เอกสารแนบ 4)

4.2 ให้ กฟฟ.จัดรวมงาน พิจารณากำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป เป็นอันดับแรกก่อน หากไม่มีนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้พิจารณาตามความเหมาะสมแต่ให้สอดคล้องกับคุณสมบัติตามคู่มือฯ

4.3 ให้ ผบอ.จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยกำหนดหลักสูตรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวอ.อนุมัติตามข้อ 4.1-4.3 ต่อไป

เพื่อโปรดพิจารณา
อนุมัติตามข้อ 4.1-4.3 ต่อไป

(นายไพรัตน์ พึ่งสมบัติ)
อ.ผวอ.(ก3)

อนุมัติตามเสนอ

นายสมชาย วัฒนสุข
รท.ก(3)

(นายวิภาส จามแสงรุ่งโรจน์)
รท.ก(ว) รักษาการแทน ผวอ.
18 มี.ค. 2560

ผวอ.(ก3)

ตามอนุมัติ ผวอ. ลว. ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๐

อนุมัติคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า



คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่
ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM)