



คู่มือปฏิบัติงาน

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

Front Manager :FM



สายงานการไฟฟ้าภาค 4

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1/2561
ฝ่ายวางแผนธุรกิจภาค 4

1. คำนิยาม (Definition)

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดของการได้รับบริการจาก กฟผ. ในการบริการทุกๆ ด้าน

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

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

3. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน (Scope and Functions)

- 3.1 ควบคุมดูแล สั่งการ พร้อมแก้ไข การให้บริการลูกค้าบริเวณ Front Office และจุดบริการ ทั้งหมด เช่น ในจุดชำระเงิน การกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า การ Service Talk ก่อนปฏิบัติงานและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด พร้อมรายงานผลการ Service Talk ตามแบบฟอร์ม FM-02 FM-03 ผ่านระบบ Google Form
- 3.2 เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการ , เอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องจ่ายและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- 3.3 ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน กฟผ. แก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า รวมถึงการให้ลูกค้าสมัครเข้าไลน์กลุ่ม ตอบคำถามในไลน์กลุ่ม (เฉพาะกลุ่มที่ขอขยายเขต/ติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด) พร้อมบันทึกสถานะ ลงใน **แบบฟอร์ม FM-01** (สำหรับ Front Manager) โดยให้อยู่ในแผ่นเดียวกัน (หน้า-หลัง) พร้อมดำเนินการสร้าง QR-Code ของหน่วยงานนั้นๆ และเพื่อใช้ในการตรวจสอบสถานะงานจนถึงขั้นตอนลูกค้าได้รับการจ่ายไฟ
- 3.4 ตรวจสอบและสรุปปัญหาการดำเนินงาน C02.2 ในแต่ละขั้นตอน พร้อมระบุแนวทางการแก้ไข นำเสนอเพื่อนำเรียนผู้บริหาร ให้ทราบต่อไป
- 3.5 ประสาน การจัดหาพัสดุกับส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดนัดหมายกับลูกค้า
- 3.6 ดูแลลูกค้า หลังการขาย เช่น ติดตามการรับประกัน การบำรุงรักษาหม้อแปลง เป็นต้น
- 3.7 ประสานงาน ส่งฐานข้อมูลลูกค้าเข้าร่วมโครงการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM) เฉพาะลูกค้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามหลักเกณฑ์ KAM
- 3.8 วิเคราะห์ประเมินผล การให้บริการ จากผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Smile Box สังเกต การปฏิบัติงาน แบบสอบถาม เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำแผนหรือแนวทางการปรับปรุง เสนอ ผู้จัดการ ทุกไตรมาส

- 3.9 ประสานงาน และเก็บเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ตามอนุมัติ รพก.(ภ4) ลว.8 มี.ค.2561 ตามแบบฟอร์ม VOC-61-ภ.4
- 3.10 ประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอ ผจก.ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่ง

4. คุณสมบัติ (Qualification)

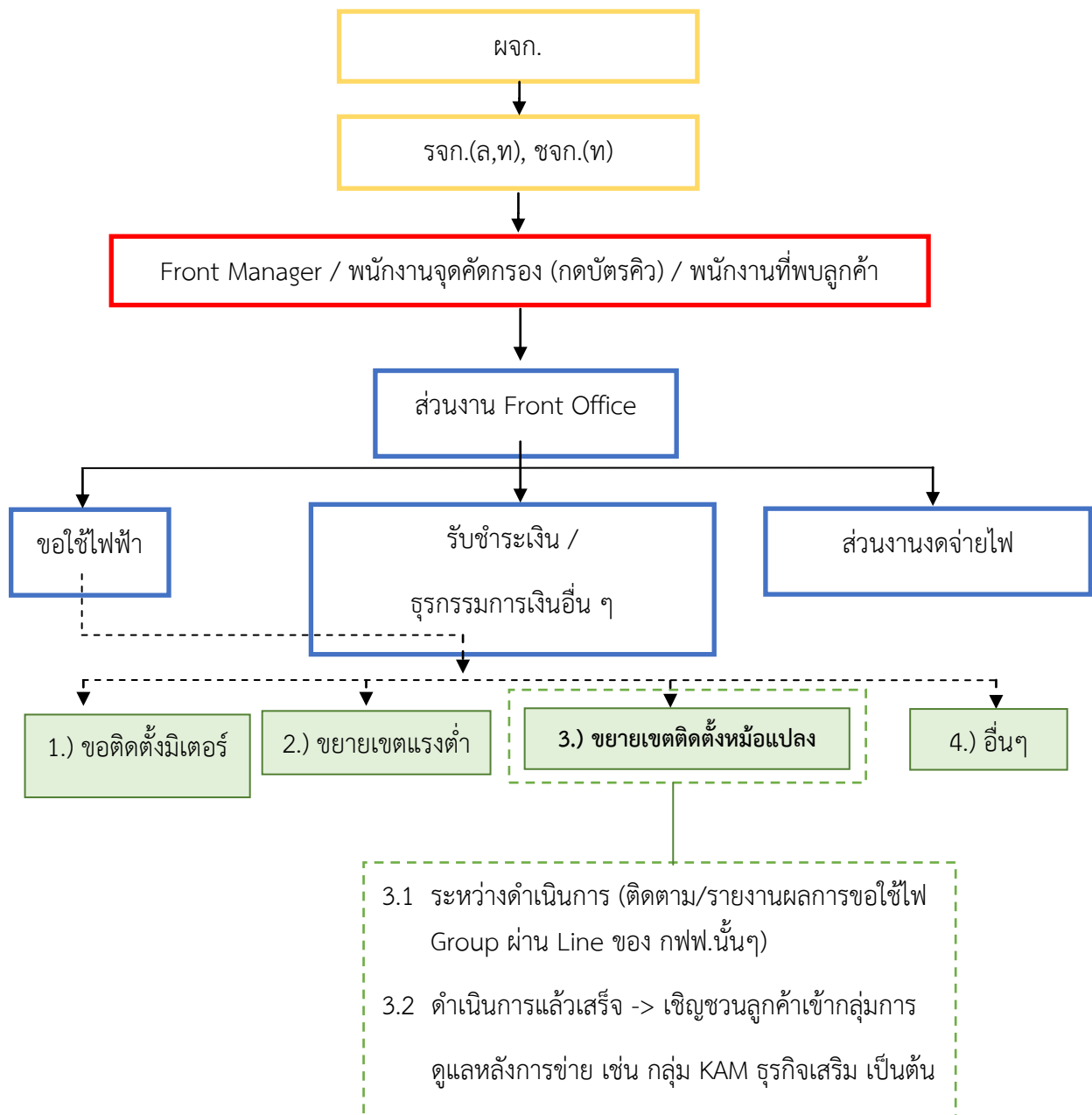
- 4.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager หลัก ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ
- 4.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager รอง ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือหัวหน้าแผนกจะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ FM หลักไม่อยู่เท่านั้น
- 4.3 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ
- 4.4 เป็นผู้ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4.5 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง
- 4.6 ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 4.7 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

5. โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

โครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Managerแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

- ✓ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ✓ รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค / ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ✓ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
- ✓ ส่วนงานบริการ Front Office
 - ส่วนงานรับชำระเงิน
 - ส่วนงานงดจ่ายไฟ
 - ส่วนงานขอใช้ไฟ/บริการรับคำร้อง

6. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



รูปที่ 1 (แสดงโครงสร้างการบริหาร)

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Front Manager



รหัสเข้าการประเมิน Smile Box

ต.1 172.25.1.23/smartq/?area=J

ต.2 172.25.1.23/smartq/?area=K

ต.3 172.25.1.23/smartq/?area=L

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

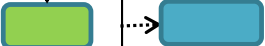
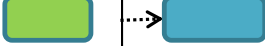
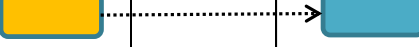
9. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการงานต่าง ๆ (ตามอนุมัติ รพก.(ก3) ลว. 27 มิ.ย. 2559)

9.1 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 แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า		ไม่มี		
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 รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธี ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอนถ้ามี "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด___ฉบับ รวมเป็นเงิน___บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน___บาท เงินทอน___บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

9.2 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 และเชิญลูกค้าที่นั่งรอ 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 "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 แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมดฉบับ 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) , ลบช. 1 คน และ พชร.(บ.) 1 คน
2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ ลบช. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

9.3 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 คะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไรครับ/ค่ะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และเอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพนี้นะครับ/ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐานต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วยครับ/ค่ะ"					- ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ 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/คะ 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/คะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะ ครับ/คะ"					
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/คะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจ ใน การบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

9.4 ขั้นตอนและมาตรฐานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

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

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 1

เหตุการณ์ 1 : เมื่อผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องติดต่อเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการกล่าวคำทักทาย

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

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 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 3

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 ถูกลงจ่ายไฟฟ้า

กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... สาเหตุที่ไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบพบว่า ท่านค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเวลา.....วัน/เดือน และมีค่าบริการติดตั้งมิเตอร์บาท หากท่านได้ดำเนินการชำระค่าไฟฟ้าและค่าติดตั้งมิเตอร์เรียบร้อยแล้ว ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน.....ชม./วัน ท่านสะดวกที่จะชำระวันนี้เลยหรือเปล่าครับ	
-------------------------------	---	--

เหตุการณ์ 2 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

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

10. ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน(Outcome)ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์	หน่วยวัด	น้ำหนัก	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1.รายได้ธุรกิจเสริม C02.2	ล้านบาท	10	เป้าหมายแยกแต่ละ กฟข./แยกแต่ละ กฟฟ.				
2.รายได้ของธุรกิจเสริม Service Package	ล้านบาท	10					
3.ความสำเร็จของการนำลูกค้าเข้ากลุ่ม FM Line @ (เฉพาะลูกค้าที่ขยายเขตแรงต่ำ แรงสูงติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย)	ร้อยละ	10	60	65	70	75	80
4.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการขยายเขตจำหน่ายติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตรวจสอบจากระบบ SAP และแบบติดตาม FM-01	ร้อยละ	40	80	85	90	95	100
5.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่จุดชำระเงิน และขอใช้ไฟฟ้า	ระดับ	30	3.9	4.05	4.2	4.35	4.5
น้ำหนักรวม		100					

คำนิยาม

- 1.รายได้ธุรกิจเสริม C02.2 คือ ค่าเป้าหมาย ของกฟฟ.ที่สังกัดนับเฉพาะส่วนที่ กฟผ.รับรู้รายได้ในปี 2561 เท่านั้น
- 2.รายได้ของธุรกิจเสริม Service Package คือ ค่าเป้าหมายของ กฟฟ.ที่สังกัด นับเฉพาะส่วนที่ กฟผ. รับรู้รายได้ในปี 2561 เท่านั้น
- 3.ความสำเร็จของการนำลูกค้าเข้ากลุ่ม FM Line @ (เฉพาะลูกค้าที่ขยายเขตแรงต่ำ แรงสูงติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย) คือ ระยะเวลาที่ให้บริการกับลูกค้าตั้งแต่รับคำร้องจนถึงจ่ายไฟ เทียบกับระบบ SAP ต้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนด ตามแบบฟอร์ม FM-01 (ต้องนำข้อตกลงกับลูกค้า แสดงไว้ใน Line@ ของ กฟฟ.ตนเอง)
- 4.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการขยายเขตจำหน่ายติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ คือ ระยะเวลาที่ให้บริการกับลูกค้าตั้งแต่รับคำร้องจนถึงจ่ายไฟ เทียบกับระบบ SAP ต้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนด ตามแบบฟอร์ม FM-01 (ต้องนำข้อตกลงกับลูกค้า แสดงไว้ใน Line@ ของ กฟฟ.ตนเอง)
- 5.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่จุดชำระเงิน และขอใช้ไฟฟ้า คือ โดยใช้ผลคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (โดยประเมินผลทุกไตรมาส) ผ่าน 3 ช่องทาง 1) Smile Box ทั้ง2จุด คือ บริเวณจุดชำระเงิน, จุดรับคำร้องขอใช้ไฟ บบสอบถาม (งานขอติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และหม้อแปลงเฉพาะราย) (หรือการประเมินรูปแบบอื่นที่ กฟผ. กำหนด) 3) Google From(FM

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม FM-01

หน้า 1/2



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PEA. AMBON. MO. 17

สำหรับลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทงานที่ขอใช้บริการ

ติดตั้งหรือแปลงเพิ่ม ☐ เพิ่มขนาดหรือแปลง ☐ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายใน ☐ อื่นๆ

งานขอใช้ไฟฟ้า ☐ ใหม่ ☐ ขอเพิ่มปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยขยายเขต

ผู้รับผิดชอบของ PEA (พนักงาน ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้า Front Manager : FM)

ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด

เบอร์โทรศัพท์ E-Mail ID Line

หมายเหตุ ระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สำหรับลูกค้ารายใหม่ที่ใช้ไฟ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าชำระเงิน และปฏิบัติตาม

ลำดับ	ขั้นตอนในการดำเนินงาน	งานบริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่				ระยะเวลาที่ ดำเนินการได้จริง
		PEA Doing	มาตรฐานคุณภาพการบริการ		ไม่อยู่ในเกณฑ์	
		หม้อแปลง <=๒๕๐ KVA	หม้อแปลง <=๒๕๐ KVA	หม้อแปลง >๒๕๐ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ KVA	ต้องขยายเขตภายนอก / หม้อแปลง>๒๐๐๐ KVA. และอื่นๆ (ระยะเวลาประมาณ)	
๑	ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า/ตรวจเลือกเอกสาร พร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ ออกแบบ ๕,๐๐๐ บาท	๓ วัน	๕ วัน ทำการ	๑๐ วัน ทำการ	 วันทำการ	
๒	รับการสำรวจ/ออกแบบ/ประมาณการ แจ้งค่าใช้จ่าย	๗ วัน				
๓	ชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า และระดมการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	๑๕ วัน	๒๕ วัน ทำการ	๔๐ วันทำการ	 วันทำการ	
๔	ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า					
๕	ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายนอก และ ภายใน		๕ วัน ทำการ	๕ วัน ทำการ	 วันทำการ	
๖	ติดตั้งมิเตอร์ , เชื่อมสายแรงสูง และ ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ SAP	๒ วัน			 วันทำการ	
รวม		๒๕ วัน	๓๕ วันทำการ	๕๕ วันทำการ	 วันทำการ	

กรณีมีระบบจำหน่ายหรืออยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการภายนอก ซึ่งวันทำการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ

เอกสารประกอบการติดตั้งเคเบิลใหม่/เพิ่มขนาดมิเตอร์ หลังจากที่ท่านได้ยื่นเอกสารประกอบคำร้องขอขยายเขต/ ขอเพิ่ม
หม้อแปลง/บริการอื่น ๆ แล้ว ท่านต้องเตรียมหลักฐานประกอบการขอติดตั้งมิเตอร์/เพิ่มขนาดมิเตอร์ และหลักฐานการทำสัญญาค่าประกัน
ดังนี้

เอกสารสำหรับบุคคลธรรมดา

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท ,
สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบ
อำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๔. อื่น ๆ

เอกสารสำหรับนิติบุคคล

๑. หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล(มีตราประทับ)
๒. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
๓. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนาม
๔. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท ,
สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบ
อำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๕. อื่น ๆ

หากท่านไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการจากพนักงาน PEA โปรดแจ้ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โทรศัพท์..... หรือ ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต) เบอร์โทรศัพท์

แบบฟอร์ม FM-01

หน้า 2/2

เอกสารประกอบการจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

เอกสารสำหรับบุคคลธรรมดา

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท ,
๔. สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๕. หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ที่ให้ไว้กับ PEA หรือเจซีเอส หรือเงินสด
- ๕.อื่น ๆ

เอกสารสำหรับนิติบุคคล

๑. หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล(มีตราประทับ)
๒. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
๓. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนาม
๔. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท , สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๕. หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ที่ให้ไว้กับ PEA หรือเจซีเอส หรือเงินสด
- ๖.อื่น ๆ

เอกสารประกอบการตรวจสอบระบบ
จำหน่ายแรงส่งภายในก่อนติดตั้งมิเตอร์

เอกสารสำหรับบุคคลธรรมดา

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท
สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๔. แบบก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน จำนวน ๓ ชุด (พร้อม Single Line Diagram ๓ ชุด)
๕. ใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม และหนังสือรับรองวิศวกรผู้ออกแบบและควบคุมการก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงต่ำ จำนวนอย่างละ ๓ ชุด
- ๖.อื่น ๆ

เอกสารสำหรับนิติบุคคล

๑. หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล(มีตราประทับ)
๒. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
๓. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนาม
๔. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท , สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๕. แบบก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน จำนวน ๓ ชุด (พร้อม Single Line Diagram ๓ ชุด)
๖. ใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม และหนังสือรับรองวิศวกรผู้ออกแบบและควบคุมการก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงต่ำ จำนวนอย่างละ ๓ ชุด
- ๗.อื่น ๆ

****เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้าเพิ่มเติม (เฉพาะกรณีลูกค้าดำเนินการออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูงและหม้อแปลงภายในเอง)****

๑. แบบก่อสร้างติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน จำนวน ๓ ชุด
๒. ใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม และหนังสือรับรองวิศวกรผู้ออกแบบและควบคุมการก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงสูง จำนวนอย่างละ ๓ ชุด
๓. สเปกตรัมอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ไฟฟ้จัดหา งบประมาณการนำมาใช้งานโดยวิศวกรไฟฟ้าตามข้อ ๒ จำนวน ๑ ชุด
๔. ใบเสร็จรับเงิน และผลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ไฟฟ้จัดหาเข้ามาใช้งาน
- ๕.อื่น ๆ

หากท่านเป็นลูกค้า กฟผ. จะได้รับการบำรุงรักษาหม้อแปลง **ฟรี** ภายใน ๖ เดือน

แบบฟอร์ม FM-02



แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

1. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง
2. วันที่ปฏิบัติงาน / / 2 5
3. รายงานการตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Font 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	ความสะอาดในด้านอาคาร/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)

แบบฟอร์ม FM-03

แบบฟอร์มรายงานผลการ Serve Talk
ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

1.ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง
2.วันที่/เดือน/ปี.ศ./ ที่ Serve Talk (ควรสัปดาห์ละอย่างน้อย 1 ครั้ง)

ลำดับที่	ประเด็น/เรื่องที่ Serve Talk	ทำเครื่องหมาย (✓) ให้ตรงกับความเป็นจริง		ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง
		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) 2.ผลการประเมินความพึงพอใจ จาก Smile Box และอื่นๆ			

ผจก.ภาพ.....
เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

ลงชื่อ
(.....)
Front Manager

แบบฟอร์ม FM-03

แบบฟอร์ม VOC-61-ภ.4

แบบฟอร์มเก็บเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ตามอนุมัติ รพภ.(ภ4) ลว.8 มี.ค.2561

หน้า 1/2

แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเสียง

VOC-61-ภ4

ส่วนที่1 (ข้อมูลลูกค้า)

วันที่ให้ข้อมูล :		
ชื่อลูกค้า :	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) :	เบอร์โทรศัพท์ :
ผู้ให้ข้อมูล :	เบอร์โทรศัพท์ :	
กลุ่มลูกค้า : ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชยกรรม ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ		

ประเด็นเสียง

ประเภทเสียง	ด้านผลิตภัณฑ์ (คุณภาพไฟฟ้า/มาตรฐานความปลอดภัย/ การแก้ไขข้อบกพร่อง)	ด้านบริการ (ความรวดเร็ว/ความสุภาพ/มารยาทบริการ/ การแจ้งเตือน/การจดหน่วยแจ้งหนี้)	การสนับสนุน (ช่องทาง สนง./บริการ Online/ความเท่าเทียม/ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน)
ความต้องการ			
ความคาดหวัง			
ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ ☐ 5 : มากที่สุด ☐ 3 : ปานกลาง ☐ 4 : มาก ☐ 2 : น้อย ☐ 1 : น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ ☐ 5 : มากที่สุด ☐ 3 : ปานกลาง ☐ 4 : มาก ☐ 2 : น้อย ☐ 1 : น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ ☐ 5 : มากที่สุด ☐ 3 : ปานกลาง ☐ 4 : มาก ☐ 2 : น้อย ☐ 1 : น้อยที่สุด
	ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)	ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)	ความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)
ข้อเสนอแนะ			
การร้องขอ	คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบบ่อยครั้ง)	การขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า	การขอติดตั้งมิเตอร์

ประเด็นเสียงอื่นๆ (โปรดระบุ) :

ความต้องการ คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจาก กฟภ.ภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงหรือมาตรฐานซึ่ง กฟภ.ได้ผูกพันไว้กับลูกค้า
 ความคาดหวัง คือ สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจาก กฟภ. ซึ่งเหนือกว่าความต้องการหรือความจำเป็นที่ลูกค้าจะได้รับภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงหรือมาตรฐานที่
 กฟภ.ได้ผูกพันไว้กับลูกค้า
 การร้องขอ คือ สิ่งที่ลูกค้าร้องขอให้ กฟภ.ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
 ข้อเสนอแนะ คือ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของ กฟภ.ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

