



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

องค์ความรู้ (One Point Knowledge)

เรื่องคู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ เล่มที่ 1

หน่วยงานแผนกฝึกอบรมต่างประเทศ.....	ผู้อนุมัติ (คณะกรรมการ KM) (ลงชื่อ)..... (นายสมร การะเกษ) รฝ.พบ.
กองพัฒนาบุคลากร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน (ท)
องค์ความรู้ (Body of Knowledge) เรื่อง คู่มือการให้บริการ ลูกค้าชาวต่างประเทศ เล่มที่ 1	14 / 2 / 2561 รหัส OPK <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

คำนำ

กพค. รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศเล่มนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางให้บุคลากร นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นการสนองนโยบายการดำเนินการของ ผวก. ในเรื่อง Service Excellence ที่เน้นเรื่องการปรับปรุงการให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of Doing Business) ให้กับลูกค้าชาวต่างประเทศ ทำให้การปฏิบัติของพนักงานดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น

ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์พนักงานนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด

กองพัฒนาบุคลากร

ธันวาคม 2560

สารบัญ

แนะนำลูกค้าเรื่องช่องทางการชำระค่าไฟ	1
การชำระค่าไฟฟ้าด้วยใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	2
การชำระค่าไฟฟ้าโดยไม่มีใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	4
ลูกค้าขอติดตั้งหม้อแปลง	6
ลูกค้าขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (ในเขตเมือง)	9
ลูกค้าติดต่อขอพบผู้จัดการ	12
ลูกค้าสอบถามเรื่องถูกตัดไฟ	14
ลูกค้าสอบถามกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	16
การตรวจสอบหน่วยค่าไฟฟ้าเมื่อลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง	17
การบริการหลังการขาย	21
คำศัพท์สำคัญ	23
เอกสารสำคัญต่างๆ	25

สารบัญ

1. คู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ เล่มที่ 1
2. อนุมัติ รพท.(ท) ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2560 เรื่องอนุมัติใช้งานคู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ เล่มที่ 1 (เอกสารแนบ)

แนะนำลูกค้าเรื่องช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า

Suggestion for electric bill payment channels

- พนักงาน:** สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good Morning/ Good afternoon, can I help you?/ may I help you?
- ลูกค้า:** ผมอยากทราบว่าช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีช่องทางใดบ้างครับ เนื่องจากผมไม่สะดวกที่จะมาชำระค่าไฟที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครับ
OK, I would like to know how many payment channels there are for the electric bill because it's inconvenient to pay at the PEA office.
- พนักงาน:** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีช่องทางการชำระเงินอีกหลายช่องทางซึ่งเหมาะกับความต้องการของลูกค้าค่ะ เช่น หักบัญชีบัตรเครดิต , ชำระผ่านตัวแทนการเก็บเงินที่ได้รับการแต่งตั้งจาก กฟภ., หักบัญชีธนาคาร, ชำระผ่าน internet banking และ mobile banking และชำระที่ PEA shop ค่ะ
Yes, we have various payment channels available to suit your needs such as through credit card, an agency, direct debit from the bank account, internet banking, mobile banking and the PEA shop.
- ลูกค้า:** ขอขอบคุณมากครับสำหรับคำแนะนำ
Thank you for your suggestions.

การชำระค่าไฟฟ้าด้วยใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้า

Electric bill payment with the bill

การชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและมีค่าไฟฟ้าที่เกินกำหนดชำระ (Electric bill payment with the bill and overdue electric bill payment)

- พนักงาน:** สวัสดีคะ ลูก้าต้องการชำระค่าไฟฟ้าหรือต้องการรับบริการด้านอื่นคะ
Good Morning. Would you like to pay your electric bill or use PEA other services?
- ลูก้า:** ชำระเงินค่าไฟฟ้าครับ
Pay electric bill
- พนักงาน:** กรุณากดหมายเลข 1
OK, please press No.1 on the Queue Machine
หมายเลขรับบริการของลูก้าคือ หมายเลข เคาน์เตอร์ 1 ค่ะ
Your number is Counter number 1.
- เคาน์เตอร์ 1 (Counter 1)
- พนักงาน:** สวัสดีคะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good Morning, May I help you?
- ลูก้า:** ผมต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้าครับ
Pay electric bill
- พนักงาน :** ลูกค้านำใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้ามาไหมคะ
Of course, have you brought the electric bill with you?
- ลูก้า:** นำมาครับ นี่ครับบิล
Yes, sure. This is my bill.
- พนักงาน:** ค่าไฟฟ้าของคุณเป็นเงิน 1,500 ค่ะ แต่บิลลูก้าเกินกำหนดชำระนะคะ

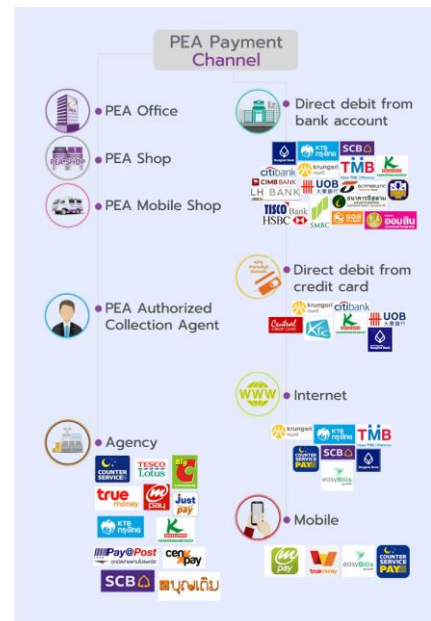
ครั้งต่อไป ลูกค้าสามารถชำระได้ผ่านช่องทางบริการอื่นๆ เพื่อป้องกันการโดนตัดไฟคะ
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระค่าไฟฟ้าได้หลาย
ช่องทาง ดังนี้

1. PEA shop at a department store (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในศูนย์การค้า
ชั้นนำ)
2. PEA Mobile Shop (รถ Mobile Front Office)
3. PEA Authorized Agent (ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)
4. Service Counters (เคาน์เตอร์บริการ)
5. Direct Debit from the bank account (หักบัญชีธนาคาร)
6. Direct Credit from the credit card (หักบัญชีบัตรเครดิต)
7. PEA Mobile application (แอปพลิเคชัน)

Your bill is 1,500 Baht please. Anyway, your bill is overdue.

Next time you should pay the bill on time in order to prevent the
meter from disconnecting. Right now, PEA has other payment
channels such as

1. PEA shop at a department store
2. PEA Mobile Shop
3. PEA Authorized Collection Agent
4. Service Counters
5. Direct Debit from the bank
6. Direct Credit from the credit card
7. PEA Mobile application



การชำระค่าไฟฟ้าโดยไม่มีใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้า
Electric bill payment without the bill

การชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่มีใบเรียกเก็บค่าไฟฟ้า (Electric bill payment without the bill)

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
 Good Morning, May I help you?
- ลูกค้า: ผมต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้าครับ
 I would like to pay my electric bill.
- พนักงาน: ลูกค้านำบิลชำระค่าไฟฟ้ามาไหมคะ
 Of course, have you brought the electric bill with you?
- ลูกค้า: ผมทำบิลค่าไฟหายครับ ผมจะชำระค่าไฟได้ไหมครับ
 Oh, I lost my bill. How can I pay the electric cost?
- พนักงาน: ไม่มีปัญหาค่ะ ดิฉันสามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้าได้จากระบบค่ะ ขอทราบชื่อและที่อยู่
 ลูกค้าด้วยค่ะ
 No problem, please tell me your name, your address so I can check it out in the system for you.
- ลูกค้า: (tell the name and address) (ลูกค้าแจ้งชื่อและที่อยู่)
- พนักงาน: ค่าไฟฟ้าของลูกค้าเป็นเงิน 2,050 บาทค่ะ
 Okay, I got it. Your bill is 2,050 Baht please.
- ลูกค้า: (give the money) (ลูกค้าชำระเงิน)
- พนักงาน: ลูกค้าสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางแอปพลิเคชัน โดยดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนมือถือ จากนั้นลูกค้าต้องทำการลงทะเบียน และจะได้รับเลขประจำตัวลูกค้า
 Let me introduce the applications for paying your electric bills which is called PEA Mobile Application. You can download the application

online. Then you register to generate a customer ID which allows you to pay your electric bills.

นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถชำระผ่านโดยหักบัญชีธนาคาร และหักบัญชีบัตรเครดิต

You can also apply for a direct debit from your bank account or credit card.

ลูกค้า: ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ แล้วผมจะยื่นความจำนงในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร และหักบัญชีบัตรเครดิตได้ที่ไหนครับ

Thank you for the information. Where can I apply for the direct debit or credit card payment?

พนักงาน: ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารโดยตรงได้เลยค่ะ

You can contact your bank or credit card provider.

ลูกค้า: ขอขอบคุณมากครับ

Thank you very much.

พนักงาน: ด้วยความยินดีค่ะ

You're welcome.

ขอติดตั้งหม้อแปลง

New transformer installation request

ลูกค้าต้องการติดตั้งหม้อแปลง Customer request for New transformer installation

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good afternoon, may I help you/ can I help you?
- ลูกค้า: ผมต้องการติดตั้งหม้อแปลงครับ
I would like to install a transformer.
- พนักงาน: ไม่ทราบว่าลูกค้าทำธุรกิจเกี่ยวกับอะไรคะ
Well, may I ask what kind of business do you operate?
- ลูกค้า: คอนโดมิเนียมครับ ผมต้องทำอะไรบ้างครับ
A condominium, what should I do?
- พนักงาน: ลูกค้านำเอกสารมาด้วยไหมคะ
So, did you bring any documents with you today?
- ลูกค้า: นำมาครับ
Of course.
- พนักงาน: เชิญทางนี้ค่ะ
OK, please follow me.
- ...
- พนักงาน: ลูกค้าต้องการติดตั้งหม้อแปลงสำหรับคอนโดมิเนียม ถูกต้องไหมคะ ? ไม่ทราบว่า
คอนโดลูกค้ามีกี่ห้องคะ
Well, you would like to install a transformer for your condominium. Is that correct? How many rooms are there?
- ลูกค้า: ประมาณ 200 ห้องครับ
About two hundred rooms.

- พนักงาน: ลูกค้ามีอุปกรณ์ไฟฟ้ากี่ชนิดคะ ในคอนโด 1 ห้อง
How much electrical equipment is there in each room?
- ลูกค้า: มีเครื่องปรับอากาศ, ตู้เย็น, โทรทัศน์ และเครื่องทำน้ำอุ่นครับ ผมต้องใช้หม้อแปลง
ขนาดเท่าไรครับ
I have an air conditioner, a refrigerator, a TV and a water heater. What transformer capacity should it be?
- พนักงาน: ทางเราต้องเช็คแบบระบบไฟฟ้าและทำการสำรวจก่อนที่จะคำนวณขนาดของหม้อ
แปลงคะ
Well, we have to check your electrical diagram and do a survey before in order to calculate your transformer capacity.
- ลูกค้ามีแผนที่จะเปิดคอนโดมีเนียมเมื่อไหร่คะ
When will you plan to start your business?
- ลูกค้า: เร็วๆนี้ครับ
Soon
- พนักงาน: ลูกค้ากรุณาเตรียมเอกสารดังนี้คะ
Please prepare the documents as follows:
- สำเนาจดทะเบียนบริษัท
A copy of your company registration certificate
 - สำเนาทะเบียนบ้าน
A copy of your resident registration certificate
 - สำเนาบัตรประชาชน
A copy of your ID card
 - สำเนาโฉนดที่ดิน
A copy of your land registration certificate

- แบบระบบไฟฟ้าภายใน

A copy of the internal electrical diagram signed by a certified electrical engineer.

วันต่อมา

Customer:

สวัสดีครับ ผมได้นำเอกสาร มาให้ทั้งหมดแล้วครับ

Good morning, these are documents as required.

พนักงาน:

สวัสดีค่ะ ดิฉันขอตรวจสอบหลักฐานหน่อยค่ะ

Good morning, let me check your documents.

ลูกค้า:

นี่ครับ เอกสารทั้งหมดที่เตรียมมา

Here you are.

พนักงาน:

เอกสารครบและถูกต้องค่ะ

I have checked your documents. Everything is correct.

Customer:

ต้องใช้เวลาประมาณกี่วันในการติดตั้งครับ

How long will it take?

Customer service staff:

ประมาณ 3 วันค่ะ และลูกค้าต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียม ราคา 5,355 บาท
ค่ะ กรุณาชำระเงินที่เคาน์เตอร์เบอร์ 3 ค่ะ

About 3 days and today you have to pay for the planning fee, which is about five thousand three hundred and fifty five Baht.

Please approach to counter number three.

ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (ในเขตเมือง)

New meter installation request (In urban area)

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good afternoon, may I help you/ can I help you?
- ลูกค้า: ผมต้องการติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างครับ ?
I want to make a request to have a new meter, please. What documents do I need to prepare?
- พนักงาน: ลูกค้าต้องการมิเตอร์ขนาดกี่แอมป์คะ?
What's the meter capacity that you want to install?
- ลูกค้า: ผมไม่ทราบครับ คุณช่วยแนะนำผมหน่อยได้ไหมครับ
I don't know. Could you give me some suggestions?
- พนักงาน: ได้เลยคะ ลูกค้ามีอุปกรณ์ไฟฟ้ากี่ชนิดคะ
Yes, sir. How many electrical devices do you have?
- ลูกค้า: มีโทรทัศน์ 2 เครื่อง ตู้เย็น 2 เครื่อง หม้อหุงข้าว เครื่องปรับอากาศ 2 ตัว เครื่องซักผ้า 1 เครื่อง ไมโครเวฟ 1 เครื่อง วิทยุ 2 เครื่อง เครื่องปั้มน้ำขนาด 1,300 วัตต์ 1 เครื่อง หลอดไฟขนาด 32 วัตต์ 16 หลอด และหลอดไฟขนาด 100 วัตต์ 10 ดวง
I have two TVs, two refrigerators, one rice cooker, two air conditioners, one washing machines, one microwave, two stereos, 1,300 watts water pump, 16 fluorescent bulbs with 32 watts, 10 lamps of 100 watts.
- พนักงาน: ลูกค้าต้องใช้มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์ 1 เฟส 2 สายคะ
Then you will need a 30 Amp meter, single phrase, 2 lines.
- ลูกค้า: ผมต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรครับ
How much do I have to pay?

- พนักงาน: 12,383 บาทค่ะ ราคานี้รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม เงินประกัน 5,000 บาท ค่าตรวจสอบ 428 บาท ค่าต่อไฟ 1,650 บาท ค่าส่วนเฉลี่ย 5,350 บาท แล้วค่ะ
- That will be 12,383 Baht. This price already includes tax, 5,000 Baht for insurance fee, 428 Baht for inspection fee, 1,605 Baht for operation cost and 5,350 Baht for average power cost.
- ลูกค้า: โอเค แล้วผมต้องทำอะไรต่อครับ
- Ok, what should I do next?
- พนักงาน: ลูกค้าจะต้องเตรียมเอกสารต่างๆค่ะ หากลูกค้าเป็นเจ้าของบ้านเอง จะต้องเตรียมเอกสารดังนี้ค่ะ
- You will need to prepare documents sir. In case you are the owner of the house, you will need to submit the documents as follows:
1. สำเนาทะเบียนบ้าน
A copy of the resident registration certificate
 2. สำเนาบัตรประชาชน
A copy of your ID card
 3. สำเนาทะเบียนบ้านสำหรับการขอติดตั้งมิเตอร์
A copy of the resident registration certificate for a meter installation application.
 4. Map or diagram of your house
แผนผังสังเขปของสถานที่ขอใช้ไฟ
- หากลูกค้าเช่าบ้านอยู่ จะต้องเตรียมเอกสารเพิ่มเติมดังนี้
- If your house is rented, you will need to submit additional documents as follows:
1. สัญญาเช่าบ้าน
The resident rental contract
 2. หนังสือมอบอำนาจต้นฉบับ พร้อมติดอากรแสตมป์

Letter of Power of attorney with 10 Baht duty stamp

3. สำเนาบัตรประจำตัวของผู้มอบและบัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจ

A copy of grantor and attorney's Identification card

4. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบและทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ

A copy of grantor and attorney's resident registration certificate

เอกสารทุกฉบับ ลูกค้ำกรุณาเซ็นสำเนาถูกต้องมาด้วยคะ

In addition, please obtain approved signature in all copies.

ลูกค้ำ:

ขอบคุณครับ

Thank you.

พนักงาน:

หลังจากเราทำการสำรวจแล้ว ลูกค้ำจะต้องมาที่สำนักงาน กฟผ. เพื่อยื่นเอกสารทั้งหมด โดยกระบวนการขอจะแล้วเสร็จภายใน 1 วันคะ หากลูกค้ำต้องการทราบข้อมูลอื่นๆ กรุณาติดต่อ กฟผ. คะ

After a survey, you will need to go to PEA Office to hand in all documents. This process will be done within one day. If you need more information, please don't hesitate to ask me.

ราคาติดตั้งมิเตอร์ใหม่	
5(15) แอมป์ 1 เฟส 2 สาย	728.00 บาท
15(45) แอมป์ 1 เฟส 2 สาย	4,621.50 บาท
30(100) แอมป์ 1 เฟส 2 สาย	12,383.00 บาท
15(45) แอมป์ 3 เฟส 4 สาย	16,004.50 บาท
30(100) แอมป์ 3 เฟส 4 สาย	38,754.00 บาท

ลูกค้าต้องการพบผู้จัดการ

Customer would like to meet PEA managers

ลูกค้าติดต่อขอพบผู้จัดการ

พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Good afternoon, may I help you/ can I help you?

ลูกค้า: ผมติดต่อขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ มา 3 สัปดาห์แล้ว แต่ไม่มีการตอบรับใดๆจาก กฟภ. ผมเลยมาที่นี่เพื่อสอบถามความคืบหน้า

I requested for a low voltage extension 3 weeks ago but there's been no feedback from PEA. So I came here to ask for the progress of my request.

พนักงาน: รบกวนขอเอกสารด้วยค่ะ

May I have your copies of the application documents please?

ลูกค้า: นี่ครับ

Here you are.

พนักงาน: ดิฉันจะตรวจสอบรายละเอียดก่อนนะคะ ลูกค้ากรุณารอสักครู่ค่ะ

Let me check the details first. I will come back shortly.

..... 20 นาทีผ่านไป ลูกค้าเริ่มรอไม่ไหว และเดินไปหาพนักงานบริเวณนั้น

.... 20 minutes later, and the customer has become impatient. Customer walks up to the PEA staff

ลูกค้า: ผมต้องการพบผู้จัดการเดี๋ยวนี้ !

I need to talk to your manager now!

พนักงาน: ต้องขอโทษลูกค้าด้วยค่ะ วันนี้ผู้จัดการไปประชุมที่กรุงเทพฯ ท่านจะกลับมาที่สำนักงานวันพรุ่งนี้ หากลูกค้าไม่สะดวกมาพบท่านวันพรุ่งนี้ ลูกค้าสามารถพบผู้ช่วยผู้จัดการแทนวันนี้ได้ค่ะ

I'm really sorry. He has a meeting in Bangkok and will be back tomorrow. Or could you please see the deputy manager instead?

ลูกค้า: ผมขอพบผู้ช่วยผู้จัดการ

Of course! Let me see your deputy manager.

พนักงาน: เชิญทางนี้ค่ะ

Please follow me this way.

... พนักงานพาลูกค้าไปพบผู้ช่วยผู้จัดการ (staff take customer to talk to manager)

พนักงาน: ขอโทษค่ะ ลูกค้าต้องการพบท่านค่ะ

Excuse me; a customer would like to speak with you.

ผู้ช่วยผู้จัดการ: มีอะไรให้ผมรับใช้ครับ

How may I help you?

ลูกค้า: ผมส่งใบคำขอมานานมาก โดยไม่มีการตอบรับใดๆจากคุณเลยตลอดระยะเวลา 3 สัปดาห์

I have been waiting here forever because of a request that has received no feedback for 3 weeks already.

ผู้ช่วยผู้จัดการ: ผมต้องขอโทษลูกค้าด้วยครับ ผมจะติดตามเรื่องและแจ้งความคืบหน้าลูกค้าให้เร็วที่สุดครับ

I see, we would like to apologize for this case. We will check and send feedback to you as soon as possible.

ลูกค้าสอบถามเรื่องถูกตัดไฟ

Customer ask about his power cut off

กรณีที่ 1 (First case)

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good afternoon, may I help you/ can I help you?
- ลูกค้า: ผมโดนตัดไฟ แต่ผมจ่ายค่าไฟไปแล้ว แต่ยังไม่มีการแจ้งล่วงหน้า
Oh! I have a problem with the electric power at my house.
The electric power is still cut off. Why! I have paid the electricity bill already, but the power is still off without any advance notification.
- พนักงาน: ลูกค้ามีบิลค่าไฟไหมคะ
OK Sir. Can I have your bill please?
- ลูกค้า: ไม่มีครับ ผมจำเป็นต้องใช้บิลทุกครั้งติดต่อใช้ไหมครับ
Uh, I did not bring it with me today. Is it necessary to bring that when contacting this customer service center?
- พนักงาน: ไม่เป็นไรคะ เราสามารถเช็คสถานะได้จากที่อยู่ของลูกค้าคะ ขอทราบที่อยู่ของลูกค้าด้วยคะ
OK Sir, don't worry. You can just tell me your home address and that is okay, so we can check the status of power outages in your location right now.
- ลูกค้า: บ้านผมเลขที่ 552/62 ซอย 4 อำเภอเชียงใหม่
My house is at 552/62 in Soi 4 at amphoe Chiang Mai.
- พนักงาน: กรุณารอสักครู่ค่ะ ดิฉันตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ
OK Sir. Please wait a minute. I'm checking it for you.

ขณะนี้บริเวณหมู่บ้านลูกค้าอยู่ในพื้นที่ที่มีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และขณะนี้เจ้าหน้าที่กำลังดำเนินการแก้ไขอยู่คะ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หากเกิดไฟฟ้าขัดข้องลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ที่หน้าเฟซบุ๊กแฟนเพจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือติดต่อ call center 1129 ต้องขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นคะ ไม่ทราบว่าเบอร์ติดต่อลูกค้าเบอร์อะไรคะ

The location is now under the PEA power outage operation plan.

Our PEA staff is fixing the outage. It is expected to be completed in about three hours. Oh! One more thing I need to tell you is that in case of further power outages, you can check for information updates on the PEA Facebook fan page. If you have any problems regarding electricity, please contact PEA call center at 1129. We apologize for any inconvenience. May I know your phone number?

ลูกค้า:

053-402-020.

พนักงาน:

หากไฟฟ้ากลับมาใช้งานได้ปกติ ทางเราจะแจ้งลูกค้าทันทีคะ หรือหากใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถติดต่อกลับมายัง call center เพื่อสอบถามความคืบหน้าคะ

OK. If the power is back to normal, we will inform you immediately. Or if within 3 hours, the power is not back, contact our call center to follow up your case.

การตรวจสอบหน่วยค่าไฟฟ้าเมื่อลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง
Customer ask about his/her high electricity consumption rate

ลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง กรณีที่ 1 [(Customer ask about his/her high electricity consumption rate (first case)]

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good afternoon, may I help you/ can I help you?
- ลูกค้า: สวัสดีครับ ผมอยากทราบว่าทำไมค่าไฟบ้านผมเดือนนี้แพงผิดปกติครับ
Good morning Sir. I would like to know why the electricity consumption rate for this month is unusually high.
- พนักงาน: จากข้อมูลที่ได้รับมา ปัญหาอาจจะมาจาก 2 สาเหตุ สาเหตุแรกอาจจะเกิดจากมิเตอร์เสีย สาเหตุที่สองอาจจะเกิดจากบิลค่าไฟผิด แต่ลูกค้าไม่ต้องกังวลนะคะ เดี่ยวทางเราจะทำการตรวจสอบให้ รบกวนขอบิลค่าไฟเดือนที่แล้วและเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้าคะ แล้วทางเราจะติดต่อกลับภายใน 1-2 วันคะ
From your information, the problem probably is from 2 reasons. First, your meter is probably broken. Second, your bill was incorrect. So don't worry, I will check it for you but I need your last month's bill and your phone number. I'll call you back within 1-2 days.
- ลูกค้า: นี่ครับ บิลค่าไฟและเบอร์โทรศัพท์
Here. Last month's bill and my phone number.
- ลูกค้า: ขอบคุณค่ะ
Thank you.

... เมื่อครบกำหนดเวลา พนักงานติดต่อลูกค้ากลับไป ... (customer goes back to her house)

พนักงาน: ขอสายคุณตันหยงคะ

Excuse me; can I speak with Mrs. Tanyong?

ลูกค้า: คุณตันหยงไม่ว่างรับสายครับ มีธุระด่วนไหมครับ พูดกับผมแทนได้ครับ ผมเป็นสามี

She is busy now. You can talk with me instead. I'm her husband.

พนักงาน: ดิฉันโทรจาก กฟภ. คะ ทางเราได้ตรวจสอบมิเตอร์เรียบร้อยแล้ว มิเตอร์ของคุณเปียกน้ำ
คะ การที่มิเตอร์เปียกน้ำ อาจจะทำให้อ่านค่าผิดพลาดได้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทาง
กฟภ. จะเปลี่ยนมิเตอร์ให้คุณวันนี้คะ

I'm calling from the PEA office. I checked your electric meter already. I found that your electric meter was soaked in water. So it might cause an error in meter reading. To fix this problem, I will change the electric meter for you today.

ลูกค้า: โอเคครับ แล้วเรื่องค่าไฟล่ะครับ

OK, but what about the electric bill?

ลูกค้า: ทาง กฟภ. จะคำนวณค่าไฟให้ใหม่ และแจ้งลูกค้าให้ทราบอีกทีคะ

I will recalculate the electric bill and inform you about the actual rate as soon as possible.

ลูกค้า: ขอบคุณมากครับ

OK, thank you very much for taking care of this for us.

พนักงาน: ด้วยความยินดีค่ะ

You're welcome/ With my pleasure.

การตรวจสอบหน่วยค่าไฟฟ้าเมื่อลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง
Customer ask about his/her high electricity consumption rate

ลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง กรณีที่ 2 กรณีที่ 1 [(Customer ask about his/her high electricity consumption rate (second case)]

- พนักงาน: สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ , มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
Good afternoon, may I help you/ can I help you?
- ลูกค้า: ผมรู้สึกว่ บิลค่าไฟบ้านผมเพิ่มขึ้นเมื่อเดือนที่แล้ว
ช่วยตรวจสอบข้อมูลให้ผมหน่อยได้ไหมครับ
I feel like my electricity bill has increased over the last month,
Could you please check the data for me?
- พนักงาน: รบกวนขอเลขที่บัตรประชาชนหน่อยคะ
Could you give me your ID number please?
- ลูกค้า: ได้ครับ 02005979665
Sure, it is 02005979665.
- พนักงาน: กรุณารอซักครู่คะ ทางเราจะตรวจสอบข้อมูลให้ลูกค้าคะ
เราพบว่าข้อมูลของลูกค้าผิดพลาดคะ
ทางเราจะตรวจสอบมิเตอร์ของลูกค้าให้ณะคะ
รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์มือถือของลูกค้าคะ
Please wait a minute; I will check it for you.
Sir I have found out that there are some errors in the data.
We will check your meter soon.
Could you please give me your mobile phone number?
- ลูกค้า: เบอร์ผม 085-5678650
My mobile phone number is 085-5678650.

การบริการหลังการขาย

After sale service

พนักงาน: สวัสดีครับ ผมมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยากจะมาสอบถามเรื่องการใช้ไฟฟ้า

Good morning, I am from PEAoffice, would you mind giving the suggestion on our service?

ลูกค้า: เชิญครับ

OK.

พนักงาน: มีไฟตก ไฟดับ บ่อยไหมครับ?

Have you got any problems such as voltage dip or blackout?

ลูกค้า: ก็มีบ้าง

Sometimes

พนักงาน: ลูกค้าใช้หม้อแปลงนี้มานานหรือยังครับ

How long have you been using this transformer?

ลูกค้า: ใช้นานแล้ว

For many years

พนักงาน: มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำเรื่องการตรวจสอบหม้อแปลงบ้างไหมครับ

Did PEA staff give you some information about transformer inspection?

ลูกค้า: ไม่มีครับ แล้วหม้อแปลงมีอายุการใช้งานกี่ปีครับ

Never. By the way, what is the life time of each transformer?

พนักงาน: ขึ้นอยู่กับการตรวจสอบและการดูแลบำรุงรักษาครับ

It depends on often checking and maintenance.

ลูกค้า: แล้วผมต้องทำอะไรบ้างครับ

What should I do?

- พนักงาน: หากตรวจสอบภายนอกด้วยตาเปล่า เช่น ดูที่กระเปาะซิลิกาเจลปกติจะเป็นสีน้ำเงินเข้ม ถ้าสีเปลี่ยนจางลง จะต้องทำการเปลี่ยนและตรวจสอบขาม้อแปลง ว่ามีรอยอาร์คหรือไม่ สภาพของถังหม้อแปลงและซิลิชั่นว่ามีรอยรั่วของน้ำมันหรือไม่
- First, you should check by looking at silica gel which should normally be dark blue. If it is not in dark color, it is time to change the silica gel. Then, check your transformer for any signs of oil leakage, electric arc, or sealing.
- ลูกค้า: แล้วคิดค่าตรวจสอบเท่าไร
- How much is it for checking?
- พนักงาน: คิดตามธรรมเนียมตามขนาดหม้อแปลง
- It depends on the capacity of transformer.
- ลูกค้า: คุณช่วยตรวจสอบให้ด้วยและใช้เวลานานไหมครับ
- Can you check it for me and how long does it take?
- พนักงาน: ประมาณ 30 นาทีครับ สำหรับการเปลี่ยนซิลิกาเจล ตรวจสอบความต้านทานของขดลวด และทดสอบน้ำมันหม้อแปลง
- It takes about 30 minutes for changing silica gel, testing coil resistance and testing oil transformer.

คำศัพท์สำคัญ

Vocabulary

ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
ขอติดตั้งมิเตอร์	Meter Installation Application/Request
ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	Meter Upgrade Application/ Request
ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	Application / Request for Electricity Disconnection
ลดขนาดมิเตอร์	Meter downgrade
ขอขยายเขตแรงต่ำ	Application / Request for Low Voltage Extension
ขอขยายเขตแรงสูง	Application / Request for High Voltage Extension
ราคาติดตั้งมิเตอร์ใหม่	Fee for Initial/ First/ New Meter Installation
ราคาติดตั้งมิเตอร์ชั่วคราว	Fee for Temporary Meter Installation
การเรียกเก็บเงินค่าละเมิดลิขสิทธิ์	Electricity Infringement Fine
ขนาดสายเมน	Main Line Capacity
สำเนาบัตรประชาชน	A copy of Identification card (ID Card)
สำเนาทะเบียนบ้าน	A copy of resident registration certificate
รับรองสำเนาถูกต้อง	Approved signatures in all copies
หนังสือมอบอำนาจ	Letter of Power of attorney
ผู้มอบอำนาจ	Grantor
ผู้รับมอบอำนาจ	Attorney
อากรแสตมป์ 10 บาท	10 Baht stamp duty
หนังสือสัญญาเช่าบ้าน	House rental contract
ใบเสร็จค่าไฟฟ้า	Electricity Bill/Receipt
ใบเสร็จค่าประกันใช้ไฟ	Electricity Guarantee Receipt

ใบมรณะบัตร	Death Certificate
สำเนาโฉนดที่ดิน	A copy of land registration certificate
สำเนาจดทะเบียนบริษัท	A copy of your company registration

เอกสารต่างๆ

เอกสารในการขอมิเตอร์		
ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม	ภาษาอังกฤษ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1.กรณีนำบัตรประชาชนตัวจริงมา กฟภ. จะเป็นผู้ดำเนินการ คัดสำเนาให้ 2.สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of Identification card
2)	บัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานองค์การของรัฐ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1.กรณีใช้แทนบัตรประชาชน 2.สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of government officer identification card
3)	ทะเบียนบ้าน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1.กรณีนำทะเบียนบ้านตัวจริงมา กฟภ. จะเป็นผู้ดำเนินการ คัดสำเนาให้ 2. สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of customer's resident registration certificate
4)	ทะเบียนบ้านของสถานที่ใช้ไฟ และหรือเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of resident registration certificate (place where customer request to install new meter)
5)	แผนผังสังเขปแสดงที่ตั้งของสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	- Map or diagram of the place where customer request to install new meter)

6)	บัตรประจำตัวของผู้มีอำนาจลงนาม ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. เฉพาะนิติบุคคล 2. สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- Authorized person Identification card (only for Juristic person)
7)	หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (เฉพาะนิติบุคคล)	- Company's registation certificate (only for Juristic person)
8)	ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.20) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (เฉพาะนิติบุคคล)	- Certificate fo VAT registration (only for Juristic person)
9)	หนังสือมอบอำนาจต้นฉบับ พร้อมติดอากรแสตมป์ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีมอบให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน)	- Letter of Power of attorney with 10 Baht stamp duty
10)	บัตรประจำตัวของผู้มอบและบัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. กรณีมอบให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน 2.สำเนาเอกสาร ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of grantor and attorney's Identification card
11)	ทะเบียนบ้านของผู้มอบและทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. กรณีมอบให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน 2.สำเนาเอกสาร ลง นามรับรองสำเนาถูกต้อง)	- A copy of grantor and attorney's resident registration certificate

เอกสารในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ไฟฟ้า		
ลำดับ	ชื่อเอกสาร และรายละเอียดเพิ่มเติม	ภาษาอังกฤษ
1)	ใบเสร็จค่าไฟฟ้าเดือนสุดท้าย	- Previous electric bill
2)	สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่ทำการเพิ่มขนาด	- A copy of resident registration certificate (the place where Meter Upgrade Request)
3)	สำเนาบัตรประชาชนเจ้าของบ้าน	- A copy of owner's identification card
4)	สำเนาทะเบียนบ้านที่อยู่ปัจจุบันของเจ้าของ	- A copy of owner's resident registration certificate
5)	หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีเจ้าของบ้านไม่มาดำเนินการ)	- Letter of Power of attorney with 10 Baht stamp duty
6)	สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ	- Copy of attorney's identification card and resident registration certificate
7)	สัญญาซื้อขาย (กรณีเจ้าของไม่ได้เป็นเจ้าของบ้าน)	- Sale agreement/contract



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟค.

เลขที่ กฟค.(อต.) 4160 /2560

เรื่อง รายงานผลคู่มือการปฏิบัติงาน การขยายผลคู่มือ และขออนุมัติใช้งานคู่มือ
เรียน อ.ฟ.พ.

ถึง ผ.พ.

วันที่ 29 ธ.ค. 2560

สรก.(ท)
วันที่ 29 ธ.ค. 2560
เลขที่ 6829

สรก.(ท)
วันที่ 29 ส.ค. 2560
เลขที่ 4533

ผ.พ.
วันที่ 29 ธ.ค. 2560 เวลา น.
เลขรับที่ 7109

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามแผน ผวก. ปี 2560 ในเรื่อง Service Excellence: การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และครบวงจร ให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า พร้อมเผยแพร่และยกระดับการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าให้มีความถูกต้องตรงกัน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการบริการลูกค้า จำนวน 3 คู่มือ (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 15/2560 ลงวันที่ 20 มกราคม 2560 แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของ กฟผ. (PEA Doing Business) โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานทบทวน ปรับปรุง ระเบียบหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า (Getting Electricity) ของ World Bank Doing Business (ตามเอกสารแนบ 2)

1.3 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 อนุมัติคู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ ผวก. รวมถึงสร้างความยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟผ. โดยใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยั่งยืน (ตามเอกสารแนบ 3)

1.4 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2560 อนุมัติคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยให้ กฟฟ. จุฬารวมงานทุกแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ กฟฟ. จุฬารวมงาน (ตามเอกสารแนบ 4)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามแผนการดำเนินการของ ผวก. ปี 2560 ในเรื่อง Service Excellence: การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร แผนงานที่ 1 ปรับปรุงกระบวนการและให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of Doing Business) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น (ตามเอกสารแนบ 5)

2.2 กฟค. ได้ขยายผลการใช้คู่มือ โดยการจัดอบรมและสัมมนา ดังนี้

1) คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0” โดยจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยั่งยืน” เพื่อให้คณะกรรมการตรวจประเมิน มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์มาตรฐานฯ ตามอนุมัติ รผก.(ท) ลงวันที่ 28 มีนาคม 2560 (ตามเอกสารแนบ 6)

2) คู่มือ “แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)” โดยจัดอบรมหลักสูตรแนวทางการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ประจำปี 2560 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ได้เรียนรู้คู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามอนุมัติ รผก.(ท) ลงวันที่ 29 กันยายน 2560 (ตามเอกสารแนบ 7)

2.3 กพค. ได้จัดทำคู่มือ “การให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ” เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานดำเนินการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศด้วยความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น (ตามเอกสารแนบ 8)

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

กพค. พิจารณาแล้ว การจัดทำคู่มือและการขยายผลคู่มือดังกล่าวข้างต้น เป็นการสนองนโยบายการดำเนินการของ ผวก. ในเรื่อง Service Excellence ที่สามารถปรับปรุงการให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of Doing Business) อีกทั้งในการดำเนินการทางธุรกิจจะต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันมีคู่มือที่ได้จัดทำแล้วจำนวน 2 คู่มือ ประกอบด้วย คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0” และ “แนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)” และเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องให้บริการกับชาวต่างประเทศเกิดความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีความรวดเร็วและคล่องตัว กพค. จึงได้จัดทำคู่มือ “การให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ” ตามข้อ 2.3 และขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

3.1 ขออนุมัติใช้คู่มือ “การให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ”

3.2 ให้ กพค. ประชาสัมพันธ์และขยายผลการใช้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ (รผก.(ท)) ทราบและอนุมัติตามข้อ 3.1 และ 3.2 ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นางวิษชุดา สุภาพวานิช)

อก.พค.

เรียน (รผก.(ท)) ผ่าน ผชก.(ท)

29 ส.ค. 2560

เพื่อโปรดทราบและพิจารณานุมัติ ข้อ 3.1 และ 3.2 ตามที่ กพค. เสนอต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายประดิษฐ์ เฟื่องฟู)

รฝ.พบ.รักษาการแทน อฝ.พบ.

กพค.

11/๓๓

อฝ.พบ.

3 ส.ค. 2560

- ทราบ

- อนุมัติตามที่.....เสนอ ข้อ 3.1, 3.2

(นายสุรศักดิ์ ไทธสาฎะ
รผก.(ท))

29 ส.ค. 2560

407

- รก.พค.

11 ส.ค. 61

- 4 ส.ค. 2561