



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ความรู้ 1 ประเด็น (One Point Knowledge)

เรื่อง กระบวนการ Front Manager (FM)

กองบริการลูกค้า หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม	ผู้อนุมัติ (คณะกรรมการ KM หรือ หัวหน้าหน่วยงาน) (ลงชื่อ)..... ตำแหน่ง.....อก.บธ.(ก.3)
ผู้เขียน นายอมรพงศ์ สุ่มรา ตำแหน่ง ทพ.บธ.(ก.3)	...12../...03../...60... รหัส OPK 009596

1. คำนิยาม (Definition)

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนงานของ 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 และจุดบริการทั้งหมด เช่น ในจุดชำระเงิน การกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า การ Service Talk ก่อนปฏิบัติงาน และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
- 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 **ฟรี** ภายใน 6 เดือน

- 3.7 ประสานงาน ส่งฐานข้อมูลลูกค้าเข้าร่วมโครงการ PEA Happy Care เฉพาะลูกค้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามลูกค้ารายใหม่ ข้อ 3
- 3.8 วิเคราะห์ประเมินผล การให้บริการ จากผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Smile Box สังเกต การปฏิบัติงาน แบบสอบถาม เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำแผนหรือแนวทางการปรับปรุง เสนอ ผู้จัดการ ทุกไตรมาส
- 3.9 ประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอ ผจก.ประกอบการพิจารณา ความดี ความชอบ ประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่ง

4. คุณสมบัติ (Qualification)

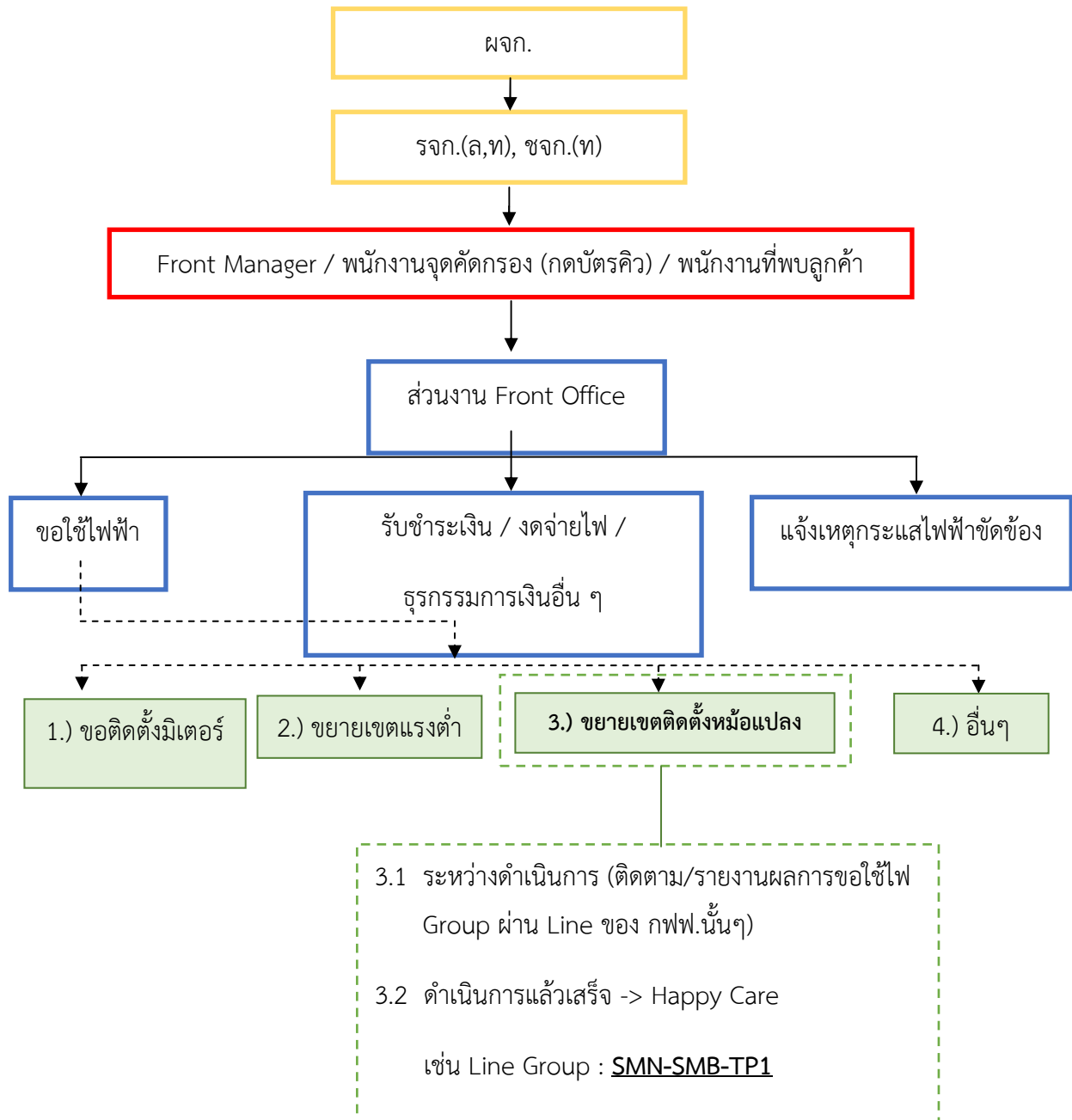
- 4.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager หลัก ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ
- 4.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager รอง ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือหัวหน้าแผนกจะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ FM หลักไม่อยู่เท่านั้น
- 4.3 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ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

5. โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

โครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

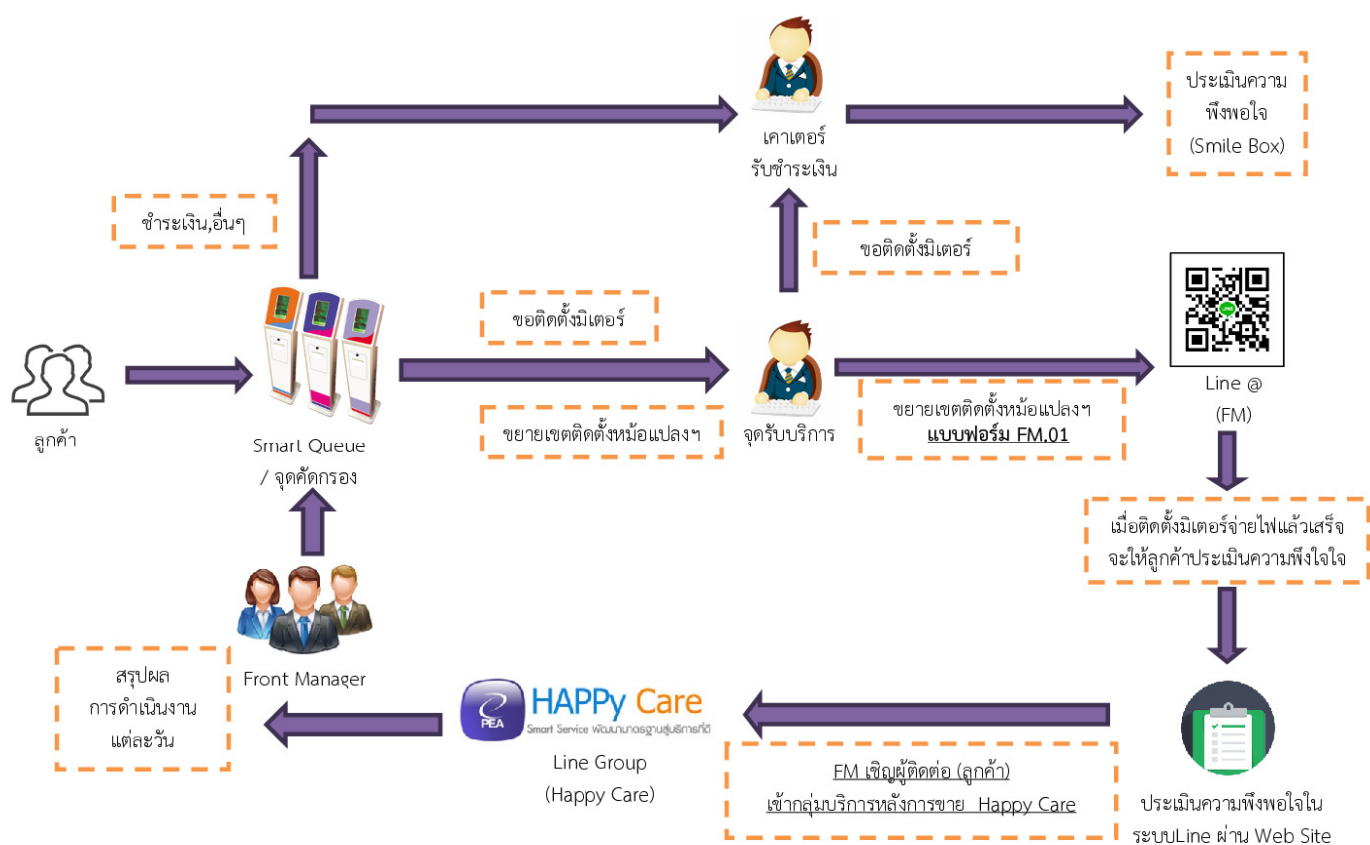
- ✓ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ✓ รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค / ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ✓ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
- ✓ ส่วนงานบริการ Front Office
 - ส่วนงานรับชำระเงิน
 - ส่วนงานงดจ่ายไฟ
 - ส่วนงานบริการรับคำร้อง

6. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



รูปที่ 1 (แสดงโครงสร้างการบริหาร)

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Front Manager



8. แนวทางการ Service Talk และวิธีการดำเนินการ

- 8.1 กำหนดให้ดำเนินการ Service Talk อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน โดยให้ทุกวันจันทร์ วันพุธ และ วันศุกร์ ของทุกสัปดาห์ให้ทำการ Service Talk ทั้งนี้หากมีพบเรื่องเร่งด่วนให้พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งการ Service Talk ในแต่ละวันให้ใช้เวลาโดยประมาณ 10-15 นาที
- 8.2 พุดถึงเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร TRUST+E มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพันภายในองค์กร
- 8.3 เรื่องที่ควร Service Talk
 - 8.3.1 การแต่งกาย, การทักทาย และ มารยาท เช่น การไหว้ การยิ้ม ของผู้ให้บริการ เป็นต้น
 - 8.3.2 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
 - 8.3.3 มีความเข้าใจและปฏิบัติตามหนังสือที่ สรก.(ก3)-588 ลงวันที่ 27 มิ.ย. 2559 (ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ ณ จุด Touch Point)
 - 8.3.4 ทบทวนความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการที่เกี่ยวข้อง
 - 8.3.5 การพูดและการตอบชี้แจงลูกค้าให้ถูกต้องและชัดเจน ในกรณีต่าง ๆ
 - 8.3.6 การควบคุมอารมณ์ในการปะทะกับลูกค้า
- 8.4 ให้นักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ติดบัตรแสดงตัวทุกครั้ง
- 8.5 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager ดำเนินการ Service Talk ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้าง มิตรไมตรีที่ดี ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่ดี
- 8.6 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager แต่งกาย ดังนี้
(ผู้ชาย) ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาวแขนยาว กางเกงสแล็คสีดำ ผูกเนคไทสีสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชูสีดำ
(ผู้หญิง) ใส่ชุดสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชูสีดำ
**** ทั้งนี้หากแต่งกายนอกเหนือจากข้างต้น ให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยให้การแต่งกายแตกต่างจากพนักงานทั่วไป ****
- 8.7 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager สรุปรายงานตามแบบฟอร์ม FM-02 ทุกวัน เพื่อนำเสนอผู้บริหารทราบต่อไป
- 8.8 เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
- 8.9 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ (Motto) ควรทำทุกวันจนเกิดเป็นนิสัย โดยให้ปฏิบัติก่อนและหลัง Service Talk ทุกครั้ง ตาม Motto ดังนี้

PEA ยิ้มรับ

สร้างความประทับใจ

มุ่งมั่นโปร่งใส

ใส่ใจพัฒนา

คุณค่าบริการ

PEA บริการดูญาติมิตร

9. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการงานต่าง ๆ (ตามอนุมัติ รพท.(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				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกวดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้ค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธีปฏิบัติกรรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอนถ้ามี "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด บาท รวมเป็นเงิน บาท รับเงินลดเช็ค จำนวน บาท เงินทอน บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วนนะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาคัดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

การไฟฟ้าทั้งหมด ฉบับนี้เป็นเงิน บาท รับเงินลดเช็ค จำนวน บาท เงินทอน บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วนนะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

องค์ความรู้ เรื่อง กระบวนการ FRONT-MANAGER (FM)

หน่วยงาน กองบริการลูกค้า

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 และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และอ้อม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ หนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า <u>"รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"</u>				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

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 เงินที่ได้รับจากลูกค้า 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.กฟพ.) 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	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office/PEA Shop					
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิ์ค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด ค่ะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกวดบัตรคิวหรือกวดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวน คิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดิ์ครับ / 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 และทะเบียนบ้าน					สรก.(สส) 496/2557 ลว. 23 ธ.ค. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และ แจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ"					- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมในการชำระเงินจากลูกค้า เช่น "วันนี้สะดวกชำระค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลยค่ะ/ครับ"				ไม่ใช่	
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบแจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วยครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือนำเงินของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงินทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการทั้งหมด___ฉบับ รวมเป็นเงิน___บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน___บาท เงินทอน___บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และ เชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้บริการครับ/ค่ะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย 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 ถูกจ่ายไฟฟ้า

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..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบบริเวณที่เกิดเหตุแล้ว คาดว่า จะไปถึงภายในเวลา.....นาทิจ/ชม. (ประเมินจากสถานที่) ครับ	
---------------------------------------	--	--

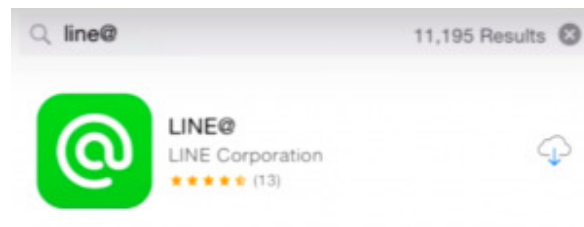
ภาคผนวก

การสร้าง LINE@

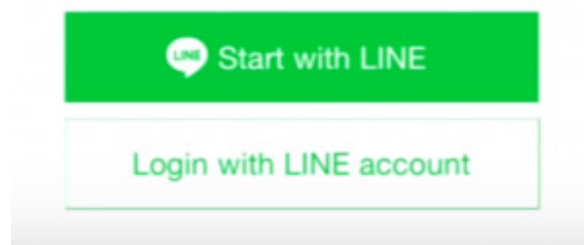
ในการใช้งาน LINE@ จำเป็นจะต้องล็อกอินด้วยบัญชี LINE ของคุณบนแอปพลิเคชัน LINE@ หรือบน PC ก่อนสมัครใช้บริการ LINE@ กรุณาลงทะเบียน e-mail บนแอปพลิเคชัน LINE ในสมาร์ทโฟน

1.วิธีการสร้าง Account LINE@ บน App

1. ติดตั้ง LINE@App จาก App Store หรือ Google Play



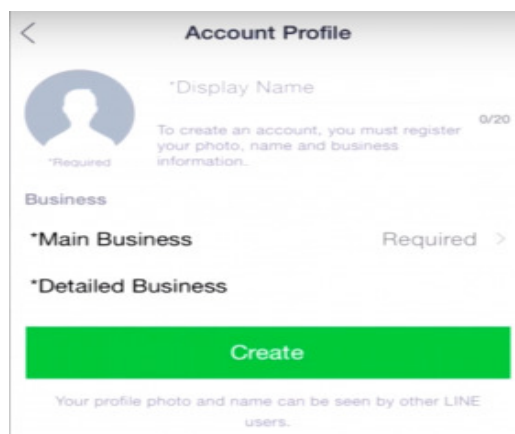
2. กด Start LINE@
3. หลังจากนั้นเราสามารถเริ่มใช้งานได้ด้วย 2 วิธี



- Start with LINE : LINE@ จะใช้ LINE Account ปกติที่เราเข้าจากมือถือเรา
- Login with LINE account : เป็นการสมัคร LINE@ ด้วย email ที่เราใช้เล่น LINE

*** LINE ที่เข้า LINE@ ครั้งแรกจะเป็นเหมือน LINE หลัก ซึ่งจะต้องอยู่กับ LINE@ ตลอดไป ไม่สามารถออกหรือเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น แนะนำให้เลือกใช้เครื่องกลาง หรือ เครื่องของเจ้าของธุรกิจเท่านั้น

4. กรอกข้อมูล Account Profile



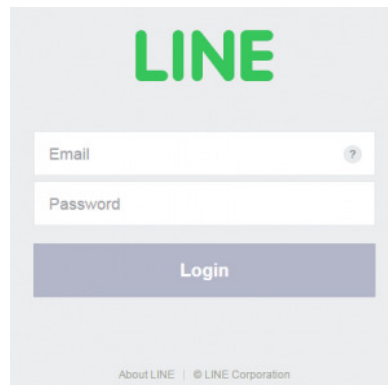
5. ใส่รูปให้กับ Account Profile (รูป Front manager ตามรูปแบบที่คณะทำงานกำหนด)
(จะไม่สามารถสร้าง Account ได้ ถ้ายังไม่ใส่รูป Account Profile)

6. ให้กำหนดชื่อนี้ งานบริการลูกค้า PEA (ตามด้วยรหัสไฟฟ้าภาษาอังกฤษ)

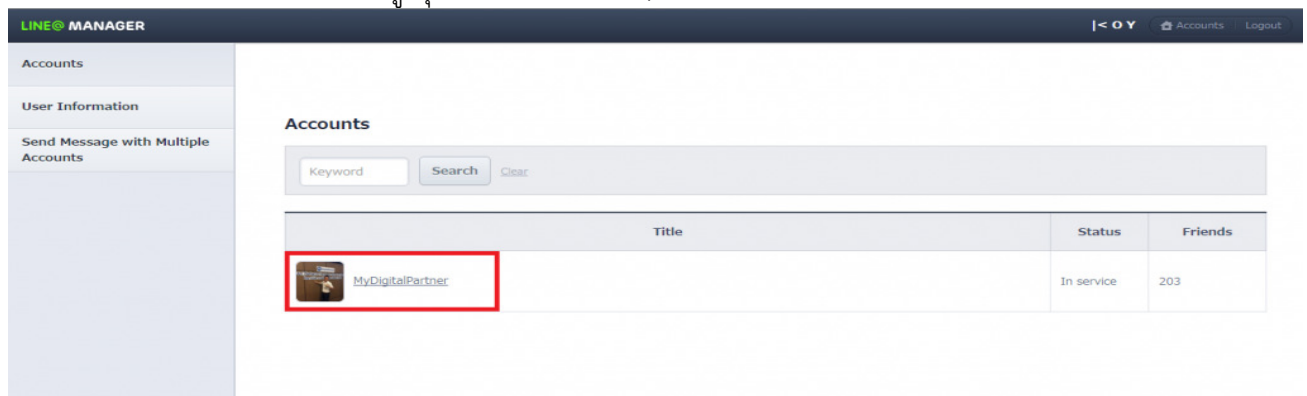


ขั้นตอนการใช้งาน LINE@ บน PC หลังจากสร้าง Account LINE@ บน App

1. เข้าไปที่ URL: <http://admin-official.line.me> แล้ว Login ด้วย Username & Password เดียวกับที่ใช้ Login ผ่าน App Mobile



2. เมื่อ login เข้ามาจะพบกับ Line@ Account ที่เราสมัครเอาไว้ (หากเรามีหลาย Account ก็จะมาโชว์ในส่วนนี้ทั้งหมด สำหรับ 1 ท่านสามารถมีได้สูงสุดถึง 100 Account)



2.วิธีการสร้าง Account LINE@ ผ่าน PC

1. เข้าเว็บไซต์ LINE@ ที่ at.line.me/th/entry
2. กดปุ่มสี่เหลี่ยมด้านล่างสุด 'ลงทะเบียน LINE BUSINESS CENTER'
3. กรอกอีเมลและพาสเวิร์ดของ LINE แชน
4. เปิด LINE จากมือถือนั้นเพื่อกรอกรหัสยืนยัน 4 หลัก



5.เลือกสร้างบัญชีธุรกิจ

6.หลังจากนั้นกดปุ่มเริ่มที่ LINE@ เป็นการเริ่มขั้นตอนการสมัคร LINE@

7 . กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนก็เริ่มต้นการใช้งานได้ และ ใส่รูปให้กับ Account Profile (รูป Front

LINE@ MANAGER

ข้อมูลบัญชี



Sally Cafe

ประเภทธุรกิจและการสมัคร • ต้องระบุ

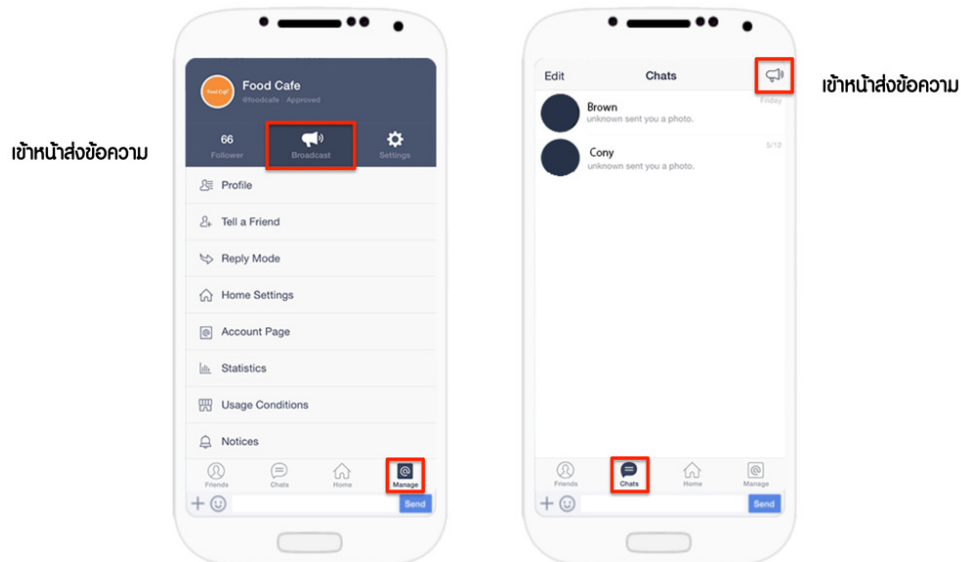
• หมวดหมู่ธุรกิจ	หมวดหมู่ ⌵	หมวดหมู่ย่อย ⌵
• ประเภทของธุรกิจ	โปรดเลือกตัวเลือก ⌵	

manager ตามรูปแบบที่คณะกรรมการกำหนด)

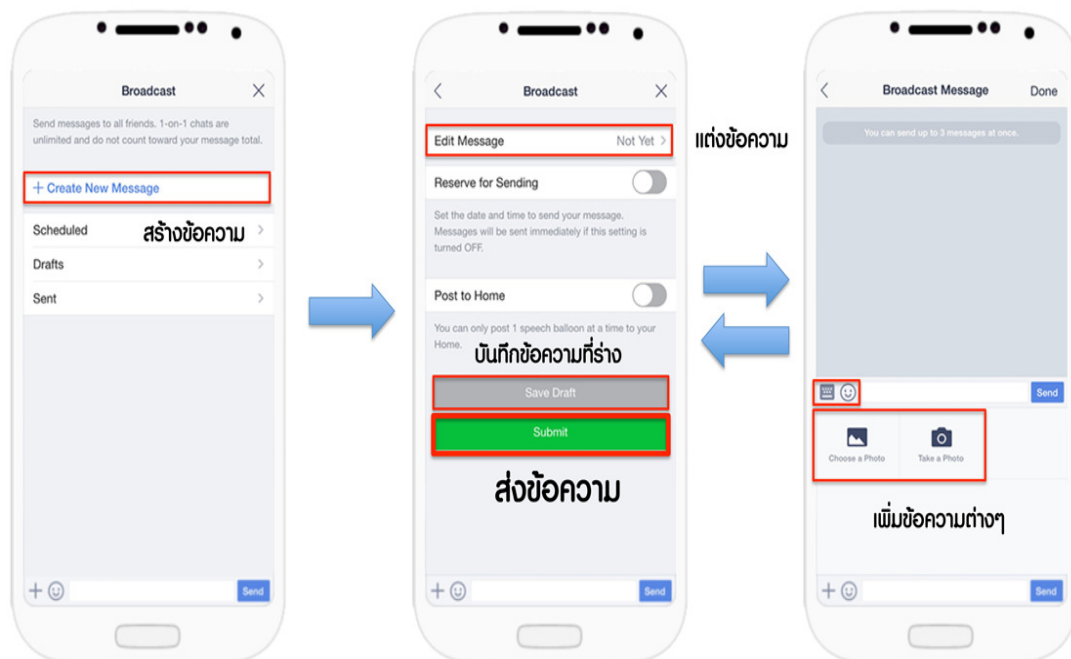


การส่งข้อความ (Broadcast)

ส่งข้อความถึงทุกคน (Message- Send Message)



ส่งข้อความถึงทุกคน (Message- Send Message)



การส่งข้อความผ่าน หน้าจัดการบน Browser (เข้า admin-official.line.me และ login ด้วย email ที่ผูกกับ LINE)

ส่งข้อความถึงทุกคน (Message- Send Message)

Food Cafe
@foodcafe 44 Already Using Paid Plan

Compose Message

Post to Timeline(Home)

Account home

Messages

Message Lists

Compose

Timeline(Home)

Content Manager

Account Page

Statistics

Settings

Account Information

Compose
Create, edit and send messages.

Cancel

Preview

กดดูตัวอย่างข้อความ

ส่งข้อความ

Send

Specify Date and Time

☒ Send Now

ถึงเวลาส่งข้อความล่วงหน้า

Post Message to Timeline(Home)

☐ Post

ตั้งให้โพสต์ข้อความที่ส่งลง Timeline ด้วย

☒ Do not post to Timeline(Home)

Coupons & Promotions

COUPON OF THE WEEK
Expiration date: 2015-05-15 ~ 2015-05-31
Type: Coupons (lucky draw)

Text

Sticker

Photo

Coupons & Promotions

Rich Message

Polls & Surveys

Select message type.

เลือกประเภทข้อความที่จะส่ง

ส่งข้อความ

Send

ส่งข้อความถึงทุกคน (Message- Send Message)

Food Cafe
 @foodcafe 52 Already Using Paid Plan

Compose Message

Post to Timeline(Home)

Account home

Messages

Message Lists

Compose

Timeline(Home)

Content Manager

Account Page

Statistics

Settings

Account Information

Messages

Create, edit and send messages.

Reserved/Sending
Drafts
Sent

Messages Type Status Search Clear

NO	Contents	Type	Status	Reservati on Time
1	COUPON OF THE WEEK	Coupons & Promotions	Reserved	2015-05-16 11:24

เป็นหน้าข้อความที่ได้ส่งไปแล้ว (Sent)
 เป็นหน้าข้อความที่ร่างไว้ (Draft)

สถานะ: Reserved/Sending
 ข้อความที่กำลังส่ง (Sending)
 ข้อความที่ถึงเวลาส่งไว้ (Reserved)

การส่งข้อความทดสอบ

ส่งข้อความถึงทุกคน (Message- Send Test Message)

Food Cafe
 @foodcafe 44 Already Using Paid Plan

Compose Message

Post to Timeline(Home)

Account home

Messages

Message Lists

Compose

Timeline(Home)

Content Manager

Account Page

Statistics

Settings

Account Information

Compose

Create, edit and send messages.

Preview
Save Draft
ส่งข้อความทดสอบได้โดยกดที่ Save Draft
Send

Specify Date and Time

☒ Send Now

Post Message to Timeline(Home)

☒ Post

☐ Do not post to Timeline(Home)

Coupons & Promotions

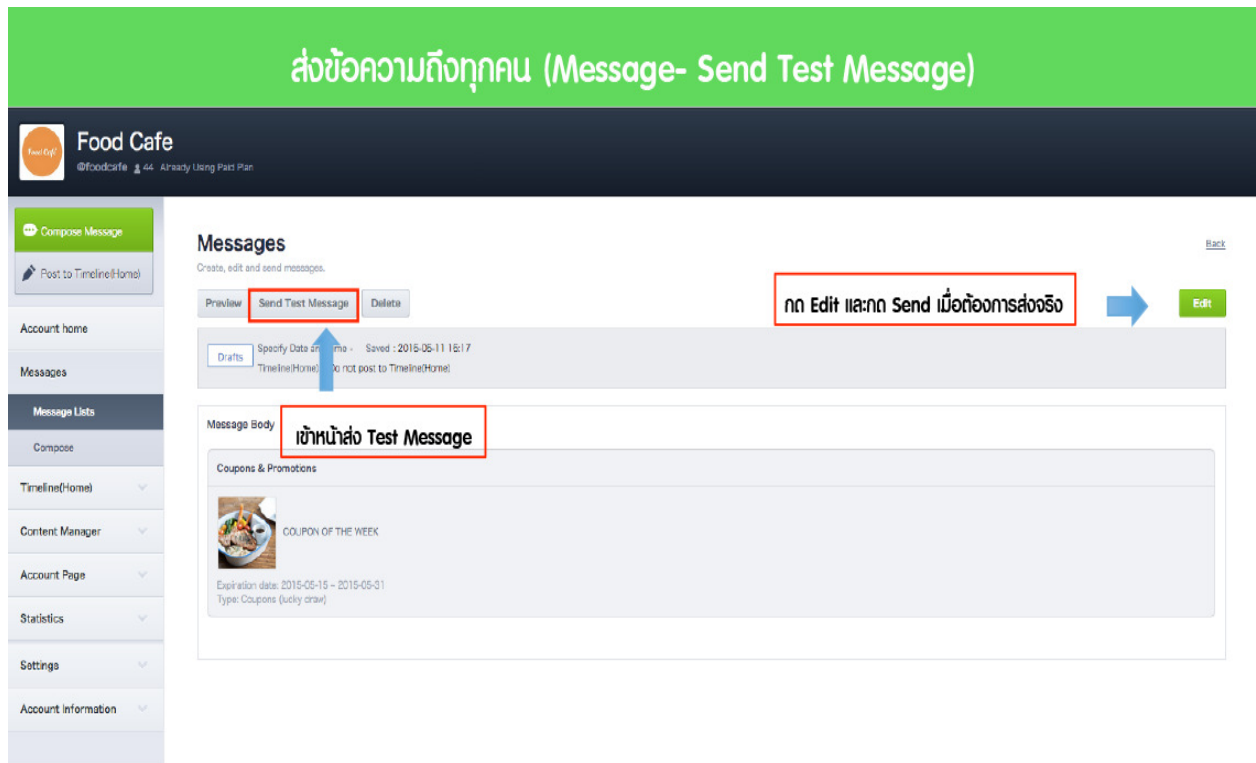
COUPON OF THE WEEK
 Expiration date: 2015-05-15 - 2015-06-31
 Type: Coupons (Bucky drink)

Text
Sticker
Photo

Coupons & Promotions
Rich Message
Polls & Surveys

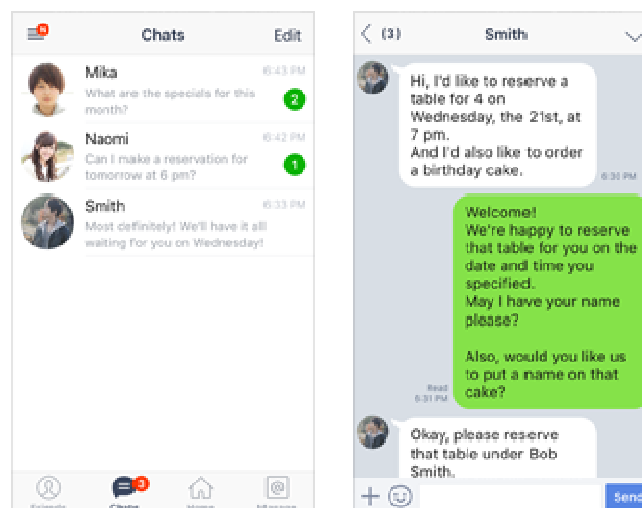
Select message type.

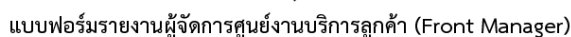
Send



Chat แบบ 1 ต่อ 1

สามารถพูดคุยกับ Friends แบบ 1 ต่อ 1 ได้อย่างง่ายดาย เหมือนกับการพูดคุยบนแอปพลิเคชัน LINE ด้วยแอปพลิเคชัน LINE@





- | 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.) ส่วนงานจ่ายไฟ | | | |
| 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 | <p>ปัญหาอุปสรรคที่พบ ณ จุดบริการลูกค้า</p> <p>1.รับชำระเงิน ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2.ขอใช้ไฟ ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | |

แบบฟอร์ม FM-02



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- ☐ ชำระค่าไฟฟ้า ☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

- ☐ ไม่พอใจมาก ☐ ไม่พอใจ ☐ ปานกลาง ☐ พอใจ ☐ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

- ☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า
☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน
☐ ไม่ถอนเงินเศษสตางค์
☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสปีลมกต)
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน / ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

TP-PEA-14