



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เลขที่รับ ๖๔๘๒
วันที่ ๖ มี.ค. ๒๕๖๑

จ.ม.ไฟ.๘๐๖ 1852
รพ. (ภ๔)
เลขที่รับ 1707
วันที่ 21 มี.ค. 2561

จาก ผวธ.(ภ๔)

ถึง สรภ.(ภ๔)

เลขที่ ผวธ.(ภ๔) ๑๒๘/๒๕๖๑

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) และคู่มือปฏิบัติงาน
ของ FM สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔

เรียน รพภ.(ภ๔)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามอนุมัติ รพภ.(ว) รักษาการแทน ผวก. ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ให้ใช้คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยให้ กฟฟ. จดรวมงาน ทุกแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ กฟฟ. จดรวมงาน (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ รพภ.(ภ๔) เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องขออนุมัติการจัดประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการ “การทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ของ Front Manager : FM” สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ ณ โรงแรมบรรจงบุรี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี (เอกสารแนบ ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว มีผู้เข้าร่วมประชุมของ กฟต.๑, กฟต.๒ และ กฟต.๓ รวมทั้งสิ้น ๑๑๑ คน สามารถผ่านการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (เอกสารแนบ ๓)

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด กฟต.๑, กฟต.๒ และ กฟต.๓ เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ กฟฟ. ในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ จึงเห็นควรให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ขออนุมัติแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager ; FM) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด กฟต.๑, กฟต.๒ และ กฟต.๓ (เอกสารแนบ ๔)

๓.๒ ขออนุมัติคู่มือปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager ; FM) และตัวชี้วัดประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ (เอกสารแนบ ๕)

**รายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด (กฟต.๑)**

ลำดับที่	รหัสพนักงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด กฟฟ.	ปฏิบัติหน้าที่
๑.	๒๒๑๔๐๒	นายสัมพันธ์ สุทธิรัตน์	นบท.๙	กฟจ.เพชรบุรี	FM หลัก
๒.	๒๙๑๑๕๖	นายสุวพงศ์ ดิษฐาพร	หผ.บค.	กฟจ.เพชรบุรี	FM รอง
๓.	๑๕๗๓๓๖	นางลลิตา เล็กเจริญ	นบท.๙	กฟจ.ราชบุรี	FM หลัก
๔.	๔๗๔๙๓๒	นางจิตติอาภา สืบมี	ชม.บป.	กฟจ.ราชบุรี	FM รอง
๕.	๒๑๐๑๘๔	นางวราภรณ์ อร่ามกุล	นบช.๙	กฟจ.สมุทรสงคราม	FM หลัก
๖.	๔๘๙๓๓๓	นายพัชรพงษ์ คลองน้อย	หผ.บค.	กฟจ.สมุทรสงคราม	FM รอง
๗.	๑๖๔๘๖๒	นางยุวดี โภคากรณ์	นบท.๙	กฟจ.ประจวบฯ	FM หลัก
๘.	๒๔๙๐๓๖	นางสาวเพ็ญ ทาทอง	ชม.บป.	กฟจ.ประจวบฯ	FM รอง
๙.	๒๒๒๐๔๒	นางพรรณวดี เกาสมบัติ	ผชน.๙	กฟจ.ชุมพร	FM หลัก
๑๐.	๔๗๒๙๘๐	นางสาวลัดดาวัลย์ ช่วยชูหนู	หผ.บป.	กฟจ.ชุมพร	FM รอง
๑๑.	๔๗๔๘๕๑	นางวราพรรณ วัฏกิจเจริญ	หผ.บป.	กฟจ.ระนอง	FM หลัก
๑๒.	๕๐๐๓๒๑	นายสุทธิพงศ์ เรืองสังข์	พชง.๕	กฟจ.ระนอง	ผ่านการอบรม
๑๓.	๑๙๙๔๑๙	นายสมเกียรติ จันทบุโรหิต	หผ.วต.	กฟอ.หัวหิน	FM รอง
๑๔.	๒๘๗๕๙๗	นายแทน งามขำ	หผ.บค.	กฟอ.หัวหิน	FM รอง
๑๕.	๓๒๙๕๐๑	นายชัยชัย เวชกิจ	หผ.บค.	กฟอ.ปราณบุรี	FM หลัก
๑๖.	๒๐๑๓๓๙	นางพรทิพย์ ได้ทองดี	พบช.๗	กฟอ.ปราณบุรี	FM รอง
๑๗.	๑๘๙๕๕๕	นางกมลพร ถ้วนันท์	นบท.๙	กฟอ.โพธาราม	FM หลัก
๑๘.	๔๒๑๑๖๗	นางเยาวรัตน์ ผูกเรียง	ชม.บป.	กฟอ.โพธาราม	FM รอง
๑๙.	๒๑๐๓๕๔	นางสุนิษา ดันเนียม	นบท.๙	กฟอ.ชะอำ	FM หลัก
๒๐.	๕๐๑๗๘๒	นางสาวแสงนภา ผลไพบูลย์	พบช.๔	กฟอ.ชะอำ	ผ่านการอบรม
๒๑.	๑๙๙๐๕๓	นายประพัฒน์พงศ์ พุ่มไชย	นบท.๙	กฟอ.บางสะพาน	FM หลัก
๒๒.	๒๕๔๕๘๖	นายมนัส แสงสุวรรณ	หผ.บค.	กฟอ.บางสะพาน	FM รอง
๒๓.	๑๘๗๙๑๗	สิบเอกธรรมรงค์ สมพิทักษ์	ผชน.๙	กฟอ.จอมบึง	FM หลัก
๒๔.	๒๓๖๐๔๑	นายปรัชญา ทองพิทักษ์	ผชน.๙	กฟอ.จอมบึง	FM รอง
๒๕.	๔๖๑๒๑๔	นายทวีศักดิ์ สมบัติแก้ว	รจก.(ท)	กฟอ.หลังสวน	FM หลัก
๒๖.	๒๘๘๕๘๕	นายวิทยา พรหมรักษ์	หผ.บค.	กฟอ.หลังสวน	FM รอง
๒๗.	๓๐๘๙๗๙	นางวิระวรรณ โพธิ์ศรีทอง	หผ.บป.	กฟอ.ท่าแซะ	FM หลัก
๒๘.	๔๕๗๘๑๗	นายศุภฤกษ์ วรรณนิยม	หผ.บค.	กฟอ.ท่าแซะ	FM รอง

รายชื่อผู้ปฏิบัติงานที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด (กฟต.๒)

ลำดับที่	รหัสพนักงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด กฟฟ.	ปฏิบัติหน้าที่
๑.	๔๑๓๖๖๙	นายสุรินทร์ ชุมเมฆ	รจก.(บ)	กฟจ.นครศรีธรรมราช	FM หลัก
๒.	๒๓๖๗๑๖	นางรวิพร ศิริรักษ์	หผ.บป.	กฟจ.นครศรีธรรมราช	FM รอง
๓.	๔๒๖๕๖๕	นายโชคชัย ศรีล้ำ	ผชน.๙	กฟจ.สุราษฎร์ธานี	FM หลัก
๔.	๔๖๗๕๕๕	นางมยุรา อรุณกิจ	หผ.บป.	กฟจ.สุราษฎร์ธานี	FM รอง
๕.	๔๒๖๕๙๙	นายขำนิ จำปา	หผ.บป.	กฟจ.ตรัง	FM หลัก
๖.	๔๔๙๑๑๕	นายธีรธนา ชุมแสงศรี	หผ.บค.	กฟจ.ตรัง	FM รอง
๗.	๔๙๗๖๑๘	นายจตุพงศ์ อากาศโสภา	ผชน.๙	กฟจ.กระบี่	FM หลัก
๘.	๔๘๐๗๙๗	นายศดานนท์ พร้อมเพรียง	นทท.๖	กฟจ.กระบี่	FM รอง
๙.	๓๐๓๖๕๒	นางสุนันทา หมายดี	นบท.๙	กฟจ.พังงา	FM หลัก
๑๐.	๒๙๕๖๔๗	นายปริญญา ลิมอัสโน	ผชน.๘	กฟจ.พังงา	FM รอง
๑๑.	๒๓๕๑๕๐	นายวรวิทย์ ธีรเบญจกุล	วศก.๙	กฟจ.ภูเก็ต	FM หลัก
๑๒.	๔๐๒๕๙๕	นายสมชาย สิทธิพงษ์	หผ.บค.	กฟจ.ภูเก็ต	FM รอง
๑๓.	๔๘๘๑๒๗	นางกุศลวรรณ วิทยาสรรเพชร	รจก.(บ)	กฟอ.ทุ่งสง	FM หลัก
๑๔.	๒๑๖๗๒๔	นางทิพวรรณ สมวงศ์	ผชน.๙	กฟอ.ทุ่งสง	FM รอง
๑๕.	๒๓๒๖๗๓	นายกิตติเดช เรืองศรี	ผชน.๙	กฟอ.เกาะสมุย	FM หลัก
๑๖.	๑๕๘๒๘๕	นายชาคริต นาคพันธุ์	หผ.บป.	กฟอ.เกาะสมุย	FM รอง
๑๗.	๒๔๖๓๒๑	นางเสาวนิตย์ วชิรานนท์	นบท.๙	กฟอ.พุนพิน	FM หลัก
๑๘.	๔๖๐๗๙๗	นายธรรมรัตน์ คงสุวรรณ	หผ.บค.	กฟอ.พุนพิน	FM รอง
๑๙.	๒๙๘๒๓๙	นางศิวพร ไชยพงศ์	หผ.บป.	กฟอ.ปากพนัง	FM รอง
๒๐.	๒๘๒๖๔๔	นายสมชาย พรหมเพ็ญ	หผ.บค.	กฟอ.ปากพนัง	FM รอง
๒๑.	๒๗๑๐๑๗	นางโมนีย์ แก้วนิล	หผ.วต.	กฟอ.ฉะเชิง	FM หลัก
๒๒.	๒๘๔๗๗๗	นายสาธิต ดำเกิงพันธุ์	หผ.บป.	กฟอ.ฉะเชิง	FM รอง
๒๓.	๔๖๘๘๑๘	นายธนิตย์ อินทพ	ผชน.๙	กฟอ.ตะกั่วป่า	FM หลัก
๒๔.	๑๔๖๙๙๕	นางจินตนา ศรีสุนทร	รจก.(บ)	กฟอ.ตะกั่วป่า	ผ่านการอบรม
๒๕.	๔๘๑๘๖๖	นายรุ่งรัตน์ ส่งแสง	หผ.บค.	กฟฟ.ปัตตอง	FM หลัก
๒๖.	๒๓๗๒๙๑	นายสุนันท์ แก้วชูทอง	หผ.บป.	กฟฟ.ปัตตอง	FM รอง
๒๗.	๔๒๒๕๗๙	นายอภัย บัวรอด	ผชน.๘	กฟอ.กาญจนดิษฐ์	FM หลัก
๒๘.	๔๗๕๑๕๘	นายวรชาติ ด่านปรีดานันท์	หผ.บค.	กฟอ.กาญจนดิษฐ์	FM รอง
๒๙.	๑๕๙๒๐๗	นายปรีชา มีตา	ผชน.๙	กฟอ.เวียงสระ	FM หลัก
๓๐.	๓๐๓๖๒๘	นายวิรัตน์ เพชรศรีช่วง	หผ.บป.	กฟอ.เวียงสระ	FM รอง
๓๑.	๔๑๑๒๕๑	นายรัชพล อินนุพัฒน์	รจก.(บ)	กฟอ.ท่าศาลา	FM หลัก
๓๒.	๓๑๔๐๓๕	นางสุขใจ บุญวงศ์วิวัฒน์	หผ.บป.	กฟอ.ท่าศาลา	FM รอง
๓๓.	๔๔๑๗๘๕	นายวิษณุ มาศเพิ่มพงศ์	หผ.บค.	กฟส.ต.ฉลอง	FM หลัก
๓๔.	๒๘๗๘๓๐	นางยุภาพร เกิดคำ	ขผ.บง.	กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์	FM รอง
๓๕.	๒๙๕๗๐๒	นายประทีป ไชยเดช	ขผ.บค.	กฟส.อ.ชะอวด	FM หลัก

25

รายชื่อผู้ปฏิบัติงานที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด (กฟต.๒)
(ต่อ)

ลำดับที่	รหัสพนักงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด กฟฟ.	ปฏิบัติหน้าที่
๓๖.	๓๐๔๙๑๗	นายวรารัฐ พูลเพิ่ม	หผ.บต.	กฟส.อ.บ้านนาสาร	FM หลัก
๓๗.	๒๖๐๒๘๖	นายนิคม สากุล	หผ.บต.	กฟส.อ.กันตัง	FM หลัก
๓๘.	๔๐๘๗๔๕	นายสินชัย พงศ์พันธ์ภราดร	หผ.บต.	กฟส.อ.ห้วยยอด	FM หลัก
๓๙.	๔๔๖๘๙๐	นายมงคล เอียดรา	ขผ.บต.	กฟส.อ.ย่านตาขาว	FM หลัก
๔๐.	๔๘๕๒๙๒	นางนลินี ศรีแก้ว	หผ.บต.	กฟส.อ.เหนือคลอง	FM หลัก
๔๑.	๔๘๑๙๓๙	นายมนินทร์ บรรเทือง	พชง.๗	กฟส.อ.คลองท่อม	FM หลัก
๔๒.	๒๗๙๓๒๔	นายจตุเสฏฐ์ กิจปกรณสันติ	หผ.บต.	กฟส.อ.เกาะลันตา	FM หลัก
๔๓.	๔๒๕๕๖๒	นางสมหญิง เทียนทอง	ขผ.บง.	กฟส.อ.ท้ายเหมือง	FM หลัก
๔๔.	๔๓๕๐๘๕	นายสายันต์ พันธุ์	ขผ.บต.	กฟส.อ.ตะกั่วทุ่ง	FM หลัก
๔๕.	๔๑๘๐๖๗	นายสุชาติ สู้ไชยชนะ	หผ.บต.	กฟส.อ.ฉวาง	FM หลัก
๔๖.	๒๘๐๖๓๔	นางผ่องศรี มณีฉาย	หผ.บง.	กฟส.อ.ทุ่งใหญ่	FM หลัก
๔๗.	๓๐๐๙๕๕	นางภาวนา อุบลศรี	หผ.บง.	กฟส.อ.ช้างกลาง	FM หลัก
๔๘.	๔๙๗๑๕๓	นางสาวอุทัย ศักดิ์มีมาส	นบช.๕	กฟส.อ.เกาะพะงัน	FM หลัก
๔๙.	๓๒๘๑๘๑	นายจรัญ สุตจำนงค์	หผ.บต.	กฟส.อ.ไชยา	FM หลัก
๕๐.	๔๒๖๗๔๓	นายอดุล อินทองคำ	หผ.บง.	กฟส.อ.ท่าชนะ	FM หลัก
๕๑.	๒๙๑๗๓๒	นายจรัส ทองเสน	หผ.บต.	กฟส.อ.บ้านตาขุน	FM หลัก
๕๒.	๔๐๓๖๗๒	นางวิจิตรา รัชชีสุริยะชัย	ขผ.บง.	กฟส.อ.คีรีรัฐนิคม	FM หลัก
๕๓.	๓๐๔๙๕๙	นายดุรงค์ฤทธิ์ อินทรสุวรรณ	หผ.บต.	กฟส.ห้วยไทร	FM หลัก
๕๔.	๓๐๕๘๓๒	นางจารุวรรณ จิตบรรจง	หผ.บง.	กฟส.อ.พระแสง	FM หลัก
๕๕.	๔๒๗๔๒๒	นายจักรพงษ์ จุลอมร	หผ.บง.	กฟส.อ.สีชล	FM หลัก
๕๖.	๔๔๐๗๐๕	นายสุริยารุท ออาจหาญ	ขผ.บต.	กฟส.อ.ขนอม	FM หลัก

25

รายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ในสังกัด (กฟต.๓)

ลำดับที่	รหัสพนักงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด กฟฟ.	ปฏิบัติหน้าที่
๑	๑๘๖๐๙๒	นางกรรณา เกิดน้อย	ผชน.๙	กฟจ.ยะลา	FM หลัก
๒	๔๐๕๕๕๑	นางอุมา ใจห้าว	หผ.ปบ.	กฟจ.ยะลา	FM รอง
๓	๑๘๕๗๐๓	นายฤกษ์นันท์ จันทรวงศ์	นทน.๙	กฟจ.นราธิวาส	FM หลัก
๔	๔๔๘๙๖๕	นายณัฐพล เพ็ชรพันธ์	พชง.๔	กฟจ.นราธิวาส	FM รอง
๕	๒๗๖๗๐๘	นางสาวฉลวย สันตะมะโน	นบข.๘	กฟจ.ปัตตานี	FM รอง
๖	๔๔๔๗๐๙	นายอารีย์ วงศ์อารีราษฎร์	วศก.๙	กฟจ.สงขลา	FM หลัก
๗	๓๑๙๒๒๑	นายพงษ์พัฒน์ พ่วงสุด	นบข.๘	กฟจ.สงขลา	FM รอง
๘	๒๐๓๗๙๗	นายดุสิต นะทอง	ผชน.๙	กฟจ.สตูล	FM หลัก
๙	๒๐๙๙๙๗	นายสันติ หล้าหาญ	ผชน.๙	กฟจ.สตูล	FM รอง
๑๐	๑๘๒๕๕๑	นางลัดดา ว่องวีระยุทธ์	ผชน.๙	กฟจ.พัทลุง	FM หลัก
๑๑	๒๖๔๘๕๘	นางสุริภรณ์ คงเขียด	หผ.บป.	กฟจ.พัทลุง	FM รอง
๑๒	๑๓๓๓๗๔	นางจุไร ทวีสุวรรณ	ผชน.๙	กฟอ.หาดใหญ่	FM หลัก
๑๓	๒๖๖๖๘๐	นายชูศักดิ์ ชิวธนากรณกุล	ชผ.บค.	กฟอ.หาดใหญ่	FM รอง
๑๔	๑๔๔๗๗๓	นางศิริพร ประพฤติดี	นบท.๙	กฟอ.สุไหงโก-ลก	FM หลัก
๑๕	๕๐๒๙๔๔	น.ส.ฮายาดี ดอเฮ	นบข.๕	กฟอ.สุไหงโก-ลก	FM รอง
๑๖	๒๗๔๙๙๒	นางวิรงค์รอง วงศ์นิตยลักษณ์	นบท.๙	กฟอ.เบตง	FM หลัก
๑๗	๒๙๔๕๖๐	นายรุ่งโรจน์ เรืองทวีป	หผ.บค.	กฟอ.เบตง	FM รอง
๑๘	๔๖๐๔๙๖	นายมิตร เจริญ	วศก.๙	กฟอ.สายบุรี	FM หลัก
๑๙	๒๑๓๘๑๕	นางวิลาวัลย์ เวชรังษี	ผชน.๙	กฟอ.สายบุรี	FM รอง
๒๐	๑๘๗๑๓๗	นายเฉลิม เมฆมุสิก	นบท.๙	กฟอ.ระโนด	FM หลัก
๒๑	๔๖๙๙๖๑	นางปิยดา สันตกิจ	หผ.บค.	กฟอ.ระโนด	FM รอง
๒๒	๑๖๗๗๗๑	นายธรรมบุญ อุไรรัตน์	ผชน.๙	กฟอ.สะเดา	FM หลัก
๒๓	๔๑๔๔๕๓	นางจุฑารัตน์ เขียวเทพ	หผ.ปบ.	กฟอ.สะเดา	FM รอง
๒๔	๑๘๗๑๑๑	นายศิลป์ แก้วจรัตน์	ผชน.๙	กฟอ.จะนะ	FM หลัก
๒๕	๓๒๗๙๘๑	นายมานิตย์ นิจพันธ์	ผชน.๙	กฟอ.จะนะ	FM รอง





คู่มือปฏิบัติงาน

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

Front Manager :FM



สายงานการไฟฟ้าภาค 4

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1/2561
ฝ่ายวางแผนธุรกิจภาค 4

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 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 รพค.(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)

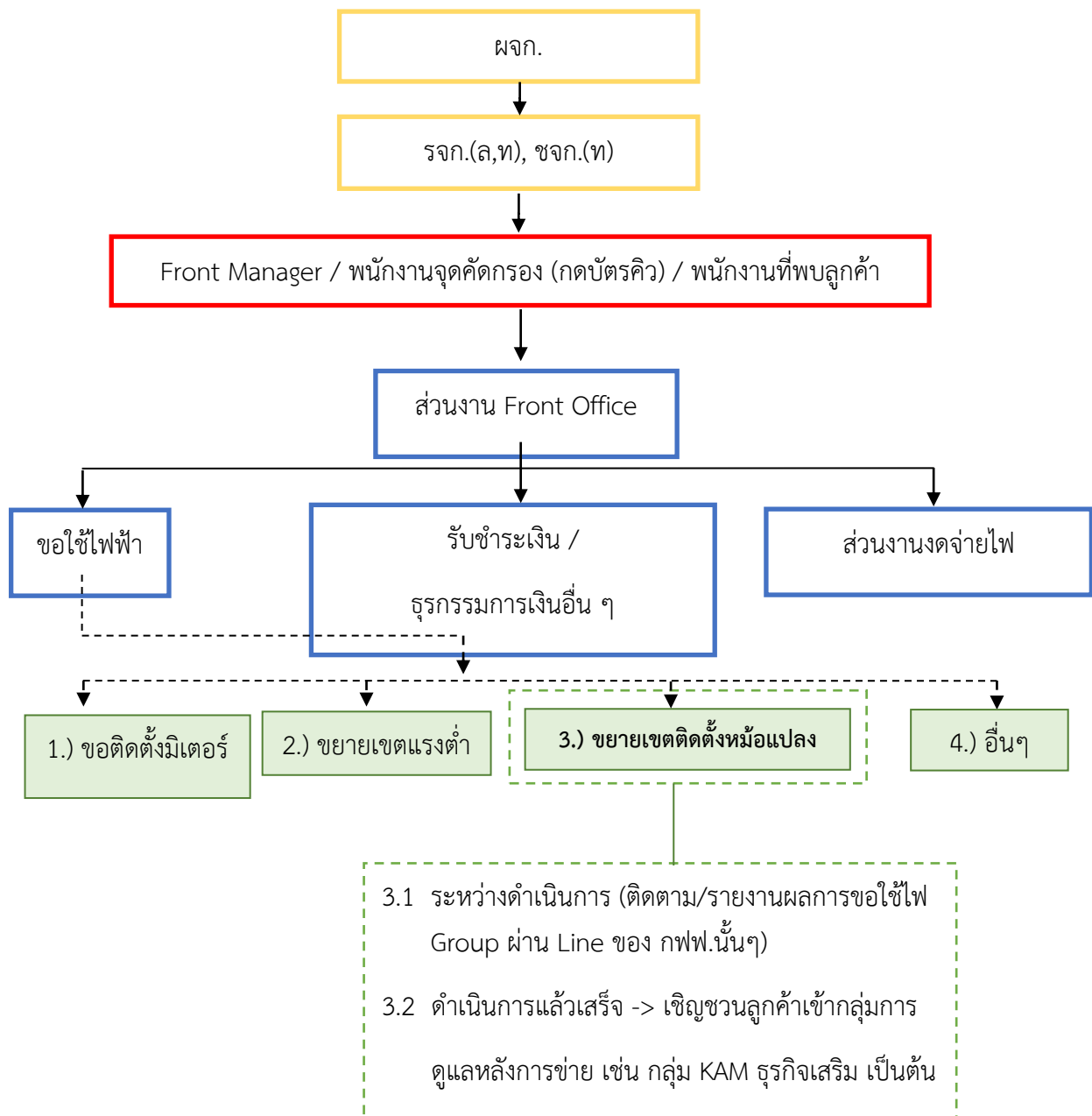
- 4.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager หลัก ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ
- 4.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager รอง ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือหัวหน้าแผนกจะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ FM หลักไม่อยู่เท่านั้น
- 4.3 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ
- 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)

8. แนวทางการ Service Talk และวิธีการดำเนินการ

- 8.1 กำหนดให้ดำเนินการ Service Talk อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน โดยให้ทุกวันจันทร์ วันพุธ และ วันศุกร์ ของทุกสัปดาห์ให้ทำการ Service Talk ทั้งนี้หากมีพบเรื่องเร่งด่วนให้พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่ง การ Service Talk ในแต่ละวันให้ใช้เวลาโดยประมาณ 10-15 นาที
- 8.2 พูดถึงเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร TRUST+E มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพันภายใน องค์กร
- 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.(ภ3)-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 มิตรไมตรี ที่ดี ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่ดี
- 8.6 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager แต่งกาย ดังนี้
(ผู้ชาย) ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาวแขนยาว กางเกงสแล็คสีดำ ผูกเนคไทสีสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ)
รองเท้านักธุรกิจสีดำ หรือชุด
(ผู้หญิง) ใส่ชุดสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้านักธุรกิจสีดำ
**** ทั้งนี้หากแต่งกายนอกเหนือจากข้างต้น ให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยให้การแต่งกาย แตกต่างจากพนักงานทั่วไป ****
- 8.7 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Front Manager สรุปรายงานตามแบบฟอร์ม FM-02 ทุกวัน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร ทราบต่อไป
- 8.8 เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
- 8.9 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ (Motto) ควรทำทุกวันจนเกิดเป็นนิสัย โดยให้ปฏิบัติก่อนและหลัง Service Talk ทุกครั้ง ตามแนวทาง Motto ดังนี้ (สามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสม)

PEA ยิ้มรับ	สร้างความประทับใจ	มุ่งมั่นโปร่งใส
ใส่ใจพัฒนา	คุณค่าบริการ	PEA บริการ ดุจญาติมิตร...

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

9. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการงานต่าง ๆ (ตามอนุมัติ รพก.(ภ3) 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 ค่ะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
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 วิธีปฏิบัติกรรับเช็ค 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 ขอขอบคุณค่ะ/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>กรุณามากดให้คะแนน 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>กรุณามากดให้คะแนน 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 "สวัสดีค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
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 กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟผ. 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"					

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.....นาที่/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 กฟฟ.รับรู้รายได้ในปี 2561 เท่านั้น
- 2.รายได้ของธุรกิจเสริม Service Package คือ ค่าเป้าหมายของ กฟฟ.ที่สังกัด นับเฉพาะส่วนที่ กฟฟ. 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 แบบสอบถาม (งานขอติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และหม้อแปลงเฉพาะราย) (หรือการประเมินรูปแบบอื่นที่ กฟข. กำหนด) 3) Google From(FM

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม FM-01

หน้า 1/2



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
T.O. P.E.A. ๒๕๖๐ (11.11.๒๕๖๐)

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				ระยะเวลาที่ดำเนินการได้จริง
		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 วันทำการ	๑๐ วันทำการ	 วันทำการ	
๒	รับการสำรวจ/ออกแบบ/ประมาณการ แจ้งค่าใช้จ่าย	๗ วัน				
๓	ชำระเงินค่าขยายเขต , ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า และระดมการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	๑๕ วัน	๒๕ วันทำการ	๔๐ วันทำการ	 วันทำการ	
๔	ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า					
๕	ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายในนอก และ ภายนอก	๕ วัน	๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	 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/ ขอเพิ่มหม้อแปลง/บริการอื่น ๆ แล้ว ท่านต้องเตรียมหลักฐานประกอบการขอติดตั้งมิเตอร์/เพิ่มขนาดมิเตอร์ และหลักฐานการชำระเงินค่าประกัน ดังนี้

เอกสารสำหรับบุคคลธรรมดา

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

เอกสารสำหรับนิติบุคคล

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

หากท่านไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการจากพนักงาน PEA โปรดแจ้ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเบอร์โทรศัพท์..... 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 หรือเช็คเงินสด หรือเงินสด
- ๕.อื่น ๆ

เอกสารสำหรับนิติบุคคล

๑. หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล(มีตราประทับ)
๒. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
๓. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนาม
๔. หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท , สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ)
๕. หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ที่ให้ไว้กับ PEA หรือเช็คเงินสด 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

****เอกสารประกอบการขอให้ไฟเพิ่มเติม (เฉพาะกรณีลูกค้าดำเนินการออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูงและหม้อแปลงภายในเอง)****

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

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

แบบฟอร์ม FM-02



แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

1. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง
2. วันที่ปฏิบัติงาน / /
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	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)

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.) ส่วนงานจดจ่ายไฟ				
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 ☐ พาณิชย์ ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่นๆ		

ประเด็นเสียง

ประเภทเสียง	ด้านผลิตภัณฑ์ (คุณภาพไฟฟ้า/มาตรฐานความปลอดภัย/ การแก้ไขข้อบกพร่อง)	ด้านบริการ (ความรวดเร็ว/ความสุภาพ/มารยาทบริการ/ การแจ้งเตือน/การจดหน่วยแจ้งหนี้)	การสนับสนุน (ช่องทาง สนง./บริการ Online/ความพึงพอใจ/ 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

