



คู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ
(Service Quality Assurance: SQA)
กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)



สารบัญ

	หน้า
■ ความหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)	1
■ ขั้นตอนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ	2
■ สรุปมาตรฐานการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มระบบประกันคุณภาพบริการกระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	3
■ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ	
Touch Point ที่ 1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4
Touch Point ที่ 2 การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงกรณีไม่พร้อมในการดำเนินการทันที	8
Touch Point ที่ 3 การแจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	12
Touch Point ที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและรับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า	15
■ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2 มาตรฐานการประกันบริการ	18
■ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3 มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน	23
■ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4 มาตรฐานการประกันความพึงพอใจ	27
■ ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1	31
ภาคผนวก ข แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2	38
ภาคผนวก ค แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3	62
ภาคผนวก ง แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4	68

ความหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)

ระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) คือ ระบบควบคุมคุณภาพ ในการให้บริการตามแผนคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการให้บริการนั้น มีคุณภาพตรงตามที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ตามเป้าหมาย โดยมีการประกันคุณภาพบริการใน 4 มิติ ดังนี้

1. Process Quality Assurance (Process QA)

เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของกระบวนการบริการ เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดหรือสภาพไม่พึงประสงค์ ไม่ให้เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยแสดงกิจกรรมขั้นตอนการไหลของงานตั้งแต่กิจกรรมภายในจนถึงจุดสัมผัสกับลูกค้า

2. Service Quality Assurance (Service QA)

เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของการบริการ ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้บริการมีความคลาดเคลื่อนไปจากข้อกำหนดคุณภาพบริการ (Service Specification) โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพบริการออกเป็น 5 ประการ คือ

- 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2) การรับประกัน (Assurance)
- 3) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
- 4) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)
- 5) ความรวดเร็ว (Responsiveness)

3. Satisfaction Assurance

เป็นมิติของการประกันในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การวิเคราะห์หา Gap analysis โดยสำรวจความพึงพอใจก่อนและหลัง จากการรับบริการ

4. Service Improvement

เป็นมิติของการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อยกระดับการบริการให้สูงขึ้นและเป็นมาตรฐาน

ขั้นตอนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)

การจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) มีขั้นตอนหลักในการจัดทำ จำนวน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของกระบวนการบริการที่คัดเลือก โดยแบ่งกลุ่มลูกค้า 4 กลุ่ม คือ บ้านอยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม อื่นๆ

1.1 การเรียนรู้เสียงเรียกร้องของผู้รับบริการ (Voice Of Customer : VOC) จากการสัมภาษณ์ ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง

1.2 จัดทำการถ่ายทอดความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (Quality Function Deployment : QFD) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการและความต้องการของผู้รับบริการ แล้วนำไปปรับปรุง

1.3 จัดทำโครงสร้างการให้บริการ หน่วยงาน ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในแต่ละ กฟฟ. (Tier 1) และ กฟข. (Tier 2)



2) จัดทำพิมพ์เขียวการให้บริการ (Service Blueprint) โดยใช้กระบวนการของ SLA , หาจุดสัมผัสกับลูกค้า (Touch Point) ,องค์ประกอบทางกายภาพและคุณลักษณะ (Attributes) ของแต่ละจุดสัมผัสบริการ



3) จัดทำแผนคุณภาพ (Service Quality Plan) แผนควบคุมคุณภาพ (Service Quality Control Plan) ซึ่งระบุว่า ต้องดำเนินการแก้ไข สิ่งใด



4) จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบประกันคุณภาพบริการ

สรุปมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบประกันคุณภาพบริการ(Service Quality Assurance)
กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) จำนวน 4 มาตรฐาน

ชื่อการไฟฟ้า: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บริการ : SQA-P2

กระบวนการ : การประกันคุณภาพบริการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงาน :

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
จำนวน 4 จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)

Touch Point ที่ 1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

Touch Point ที่ 2 การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงกรณีไม่พร้อมในการ
ดำเนินการทันที

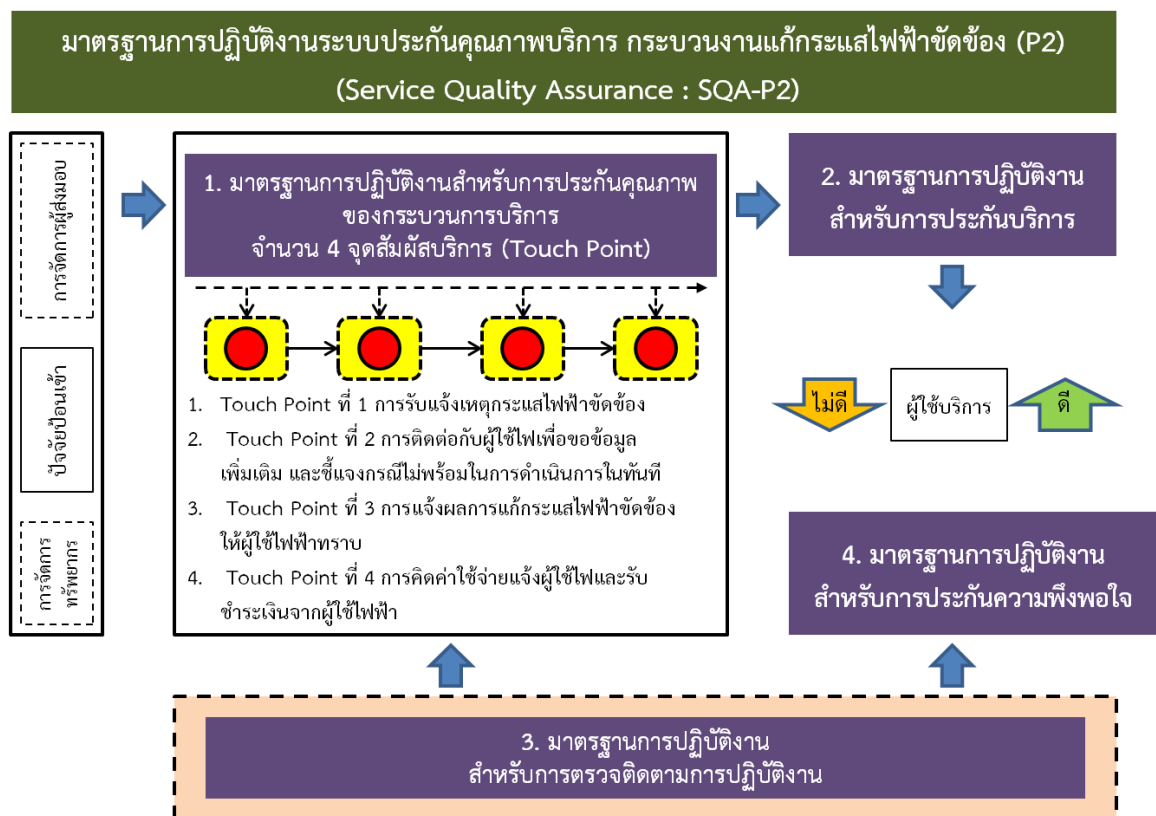
Touch Point ที่ 3 การแจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

Touch Point ที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและรับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันความพึงพอใจ



SQA-P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1

มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ

Touch Point ที่ 1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

กระบวนการ : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....

วันที่ออกเอกสาร

แก้ไขครั้งที่

ผู้จัดทำ.....

ผู้ตรวจสอบ.....

ผู้อนุมัติใช้.....

(.....)

(.....)

(.....)

การประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
Touch Point ที่ 1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสามารถให้บริการได้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดมาตรฐานการบริการเมื่อรับทราบข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อวิเคราะห์ และนำไปใช้ในการวางแผนตัดสินใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
- 1.2 เพื่อสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า และระหว่างเจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และลดการใช้เวลาในการสื่อสารที่มีหลายขั้นตอน

2. คำจำกัดความ

รายงานการแก้ไขไฟฟ้า

E/O

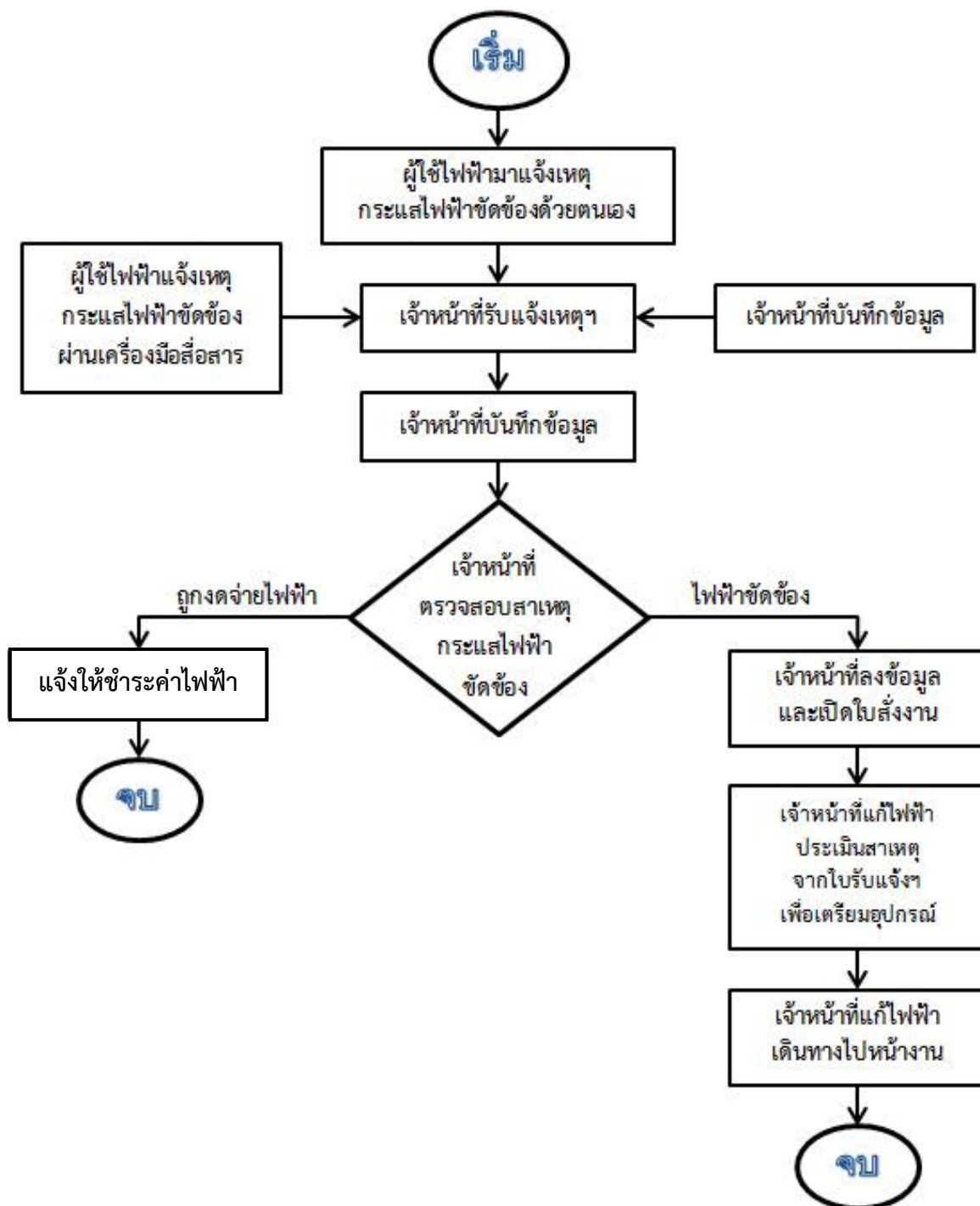
ผคฟ. กคร.

สมุดบันทึกรายละเอียดการแก้ไขไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

.....

3. ผังขั้นตอน



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 ขั้นตอนการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เมื่อมีผู้มาแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพกับผู้แจ้ง ตามแบบ P2-TP-01 พร้อมทั้งบริการน้ำดื่มให้ผู้มาแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 4.2 เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ตามแบบ P2-TP-01 และดำเนินการบันทึกข้อมูล ตามแบบ P2-TP-02
- 4.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้าขัดข้อง แยกออกเป็น 2 กรณี กรณีที่ 1 ถูกดจ่ายไฟฟ้า กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 4.4 เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง แบ่งเป็น 2 กรณี
กรณีที่ 1 ถูกดจ่ายไฟฟ้า
ให้เจ้าหน้าที่แจ้งกับผู้แจ้ง ถึงสาเหตุที่ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดจากยังไม่ได้ชำระค่าบริการ ตามแบบ P2-TP-01
กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ให้เจ้าหน้าที่แจ้งกับผู้แจ้ง ถึงสาเหตุที่ไฟฟ้าขัดข้อง ตามแบบ P2-TP-01
- 4.5 จากขั้นตอนที่ 4.4 กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เจ้าหน้าที่ E/O เปิดใบสั่งงาน W/O-(PO) และลงสมุดคุม
- 4.6 เจ้าหน้าที่ประเมินสาเหตุจากใบรับแจ้งเพื่อเตรียมอุปกรณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าเตรียมอุปกรณ์เพื่อแก้ไขไฟฟ้าตามสาเหตุ
- 4.7 เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าเดินทางไปหน้างาน ขณะเดินทางไปหน้างาน ให้มีการติดต่อกับศูนย์เป็นระยะ

5. เอกสารอ้างอิง

แผนภาพในการอธิบายประกอบเชิงเทคนิค (เอกสารหรือแผ่นพับ เช่น แผนภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า, ภาพอุปกรณ์ไฟฟ้า, ภาพแผนที่แสดงระยะทาง เป็นต้น)

6. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

- | | |
|----------|--|
| P2-TP-01 | แบบฟอร์มการสนทนา |
| P2-TP-02 | แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง |

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1

มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ

Touch Point ที่ 2 การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
และชี้แจงกรณีไม่พร้อมในการดำเนินการทันที

กระบวนการ : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....

วันที่ออกเอกสาร

แก้ไขครั้งที่

ผู้จัดทำ.....

ผู้ตรวจสอบ.....

ผู้อนุมัติใช้.....

(.....)

(.....)

(.....)

การประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
Touch Point ที่ 2 การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงกรณีไม่พร้อมในการดำเนินการทันที

กรณี A : ไม่พร้อมในการดำเนินการทันที

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสามารถให้บริการได้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดมาตรฐานการบริการเมื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า เพื่อวิเคราะห์และนำไปใช้ในการวางแผนตัดสินใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
- 1.2 เพื่อสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าและระหว่างเจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และลดการใช้เวลาในการสื่อสารที่มีหลายขั้นตอน

2. คำจำกัดความ

รายงานการแก้ไขไฟฟ้า

E/O

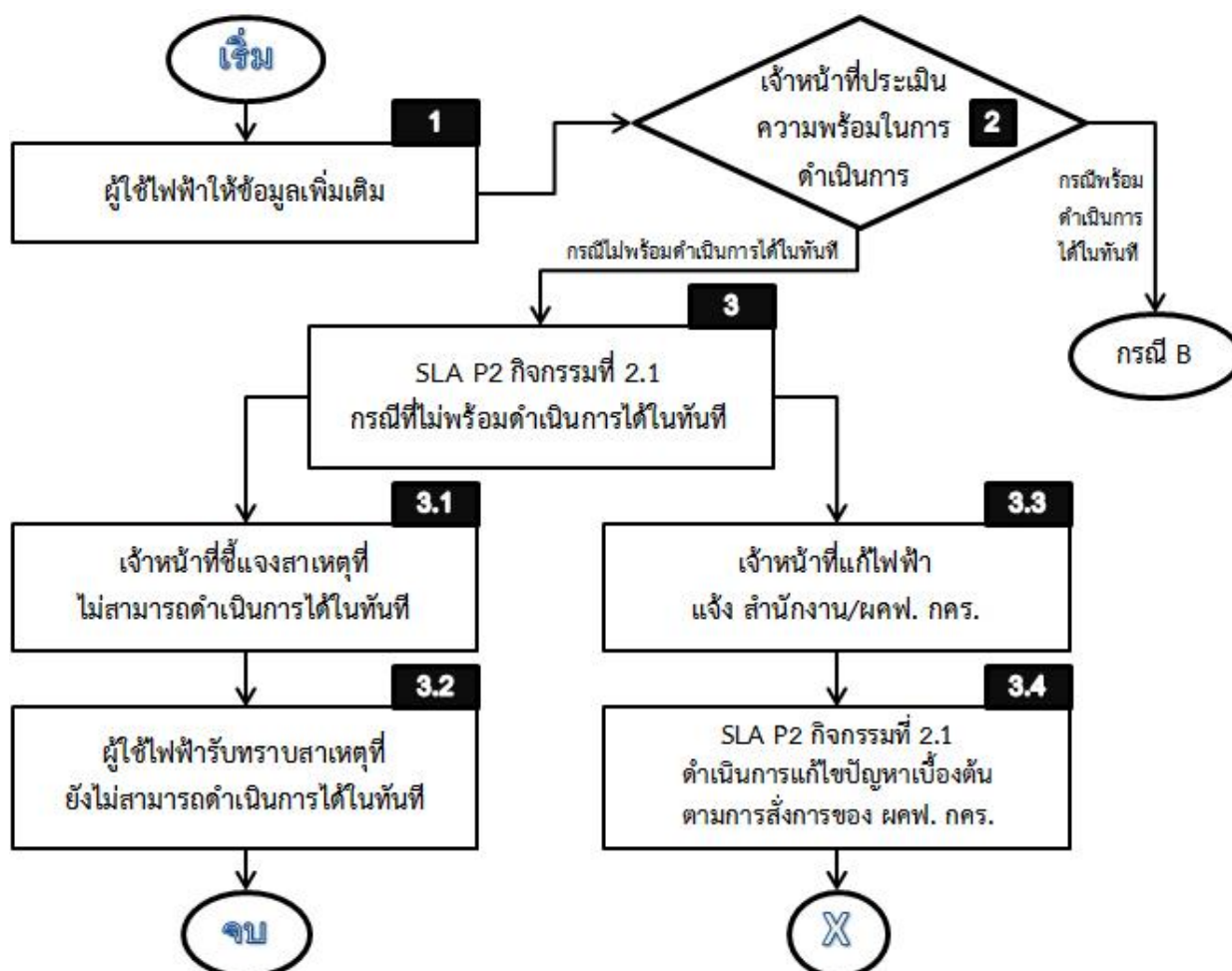
ผคฟ. กคร.

สมุดบันทึกรายละเอียดการแก้ไขไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

.....

3. ผังขั้นตอน



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 เมื่อเจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าไปหน้างาน และติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าแจ้งข้อมูลกลับไปยัง E/O เพื่อประเมินความพร้อมในการปฏิบัติงาน และ E/O บันทึกข้อมูลลงในสมุดรายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 4.2 เจ้าหน้าที่ประเมินความพร้อมในการดำเนินการ โดยพิจารณาร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าหน้างาน, E/O และ/หรือหัวหน้าแผนก/ผู้จัดการ ในแต่ละกรณี บันทึกผลการประเมินลงในแบบฟอร์มการจำแนกสาเหตุที่ได้รับแจ้งเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เหตุการณ์ (P2-TP-03) และแจ้งผลทางโทรศัพท์หรือวิทยุให้เจ้าหน้าที่หน้างานทราบ เพื่อแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป
- 4.3 กรณีไม่พร้อมในการดำเนินการในทันที
 - 4.3.1 เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง และแจ้งระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ
 - 4.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบสาเหตุที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ให้เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้ารับฟังความคิดเห็นและชี้แจงเพิ่มเติม กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้อธิบายเพิ่มเติมในประเด็นทางด้านเทคนิค อาจใช้แผนภาพในการอธิบายประกอบ รวมถึง ระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง
 - 4.3.3 เจ้าหน้าที่แจ้ง สำนักงาน/ผคฟ. กคร. และดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามการสั่งการของ ผคฟ. กคร. (SLA P2 กิจกรรมที่ 2.1)

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 สมุดรายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (จฟ.3)
- 5.2 แผนภาพในการอธิบายประกอบเชิงเทคนิค

6. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

- P2-TP-03 แบบฟอร์มการจำแนกสาเหตุในการรับแจ้งเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เหตุการณ์

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ Touch Point ที่ 3 การแจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าทราบ กระบวนการงาน : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....		
วันที่ออกเอกสาร		แก้ไขครั้งที่
ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติใช้..... (.....)

การประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
Touch Point ที่ 3 การแจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

กรณี B : พร้อมดำเนินการได้ในทันที

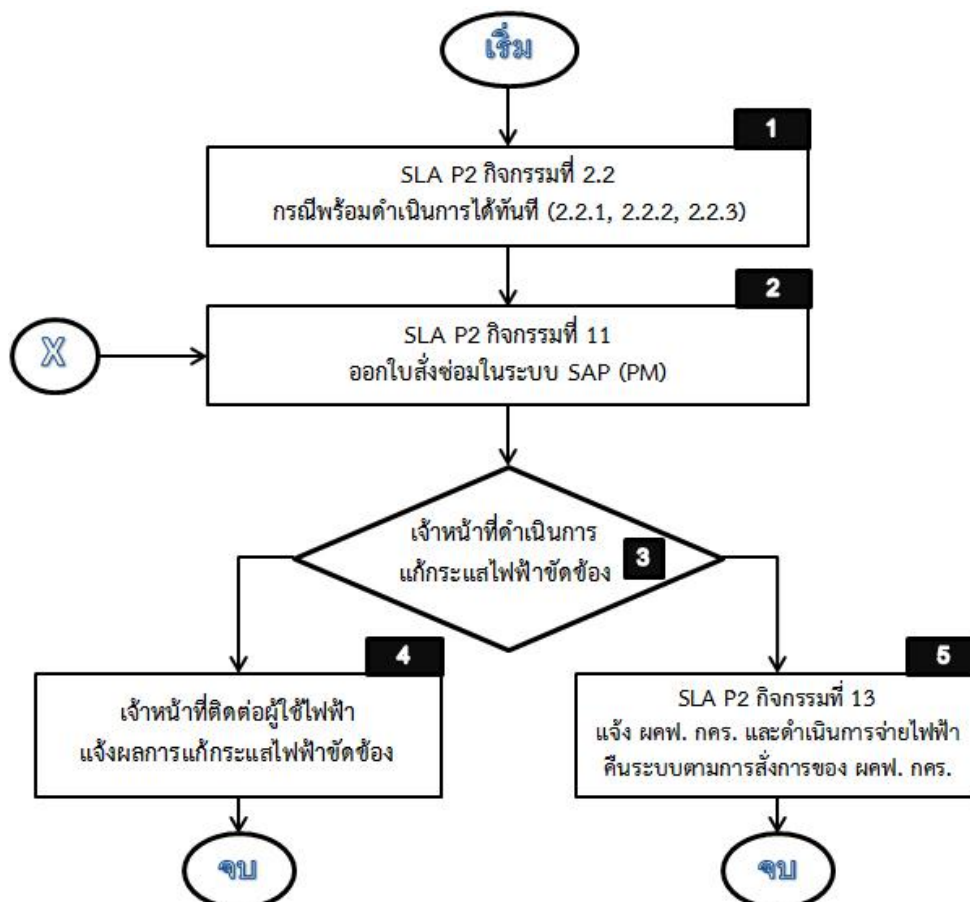
1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสามารถให้บริการได้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดมาตรฐานการบริการในการแจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้แล้วเสร็จแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
- 1.2 เพื่อสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าและระหว่างเจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า

2. คำจำกัดความ

ระบบ E-Response

3. ผังขั้นตอน



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 เมื่อประเมินความพร้อมในการให้บริการแล้ว ในกรณีที่พร้อมดำเนินการ ให้ดำเนินการทันที ตามขั้นตอน SLA P2 กิจกรรมที่ 2.2 (2.2.1, 2.2.2, 2.2.3)
- 4.2 ออกใบส่งซ่อมในระบบ SAP (PM) และดำเนินการแก้ไขตาม SLA P2 กิจกรรมที่ 11
- 4.3 เจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 4.4 เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า แจ้งผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดย E/O ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าทุกรายที่โทรแจ้งเหตุทั้งหมด เพื่อเป็นการตรวจสอบการใช้งานได้ของระบบไฟฟ้า และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 10 นาที ทั้งนี้ ให้สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าตามแบบฟอร์มประเมินคุณภาพบริการ (P2-TP-04) เพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไปด้วย และหากผู้ใช้ไฟฟ้ายืนยันว่าไฟฟ้าติดเรียบร้อย ให้แจ้งกลับไปยังเจ้าหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าหน่วยงานเพื่อเดินทางกลับ และบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานลงในสมุดรายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และระบบ E-Response ต่อไป
- 4.5 แจ้ง ผคฟ. กคร. และดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. กคร. (SLA P2 กิจกรรมที่ 13)

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 สมุดรายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 5.2 ระบบ E-Response

6. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

P2-TP-04 แบบฟอร์มประเมินคุณภาพบริการ

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ Touch Point ที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและรับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้า กระบวนการงาน : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....		
วันที่ออกเอกสาร		แก้ไขครั้งที่
ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติใช้..... (.....)

การประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
Touch Point ที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและรับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณี C : การคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟฟ้า

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสามารถให้บริการได้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดมาตรฐานการบริการในการคิดค่าใช้จ่ายและแจ้งลูกค้า
- 1.2 เพื่อสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า และระหว่างเจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

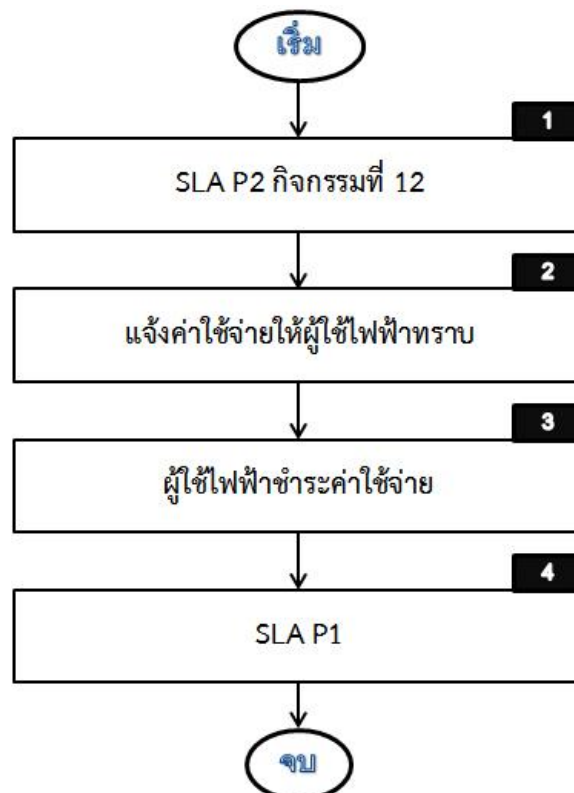
2. คำจำกัดความ

.....

.....

.....

3. ผังขั้นตอน



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 เมื่อประเมินความพร้อมในการให้บริการแล้ว ในกรณีที่พร้อมดำเนินการให้ดำเนินการได้ทันทีตามขั้นตอน SLA P2 กิจกรรมที่ 12
- 4.2 เจ้าหน้าที่แจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ไฟฟ้าทราบ และบันทึกระยะเวลารอคอยเพื่อชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้า
- 4.3 เจ้าหน้าที่รับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้าตาม SLA P1

5. เอกสารอ้างอิง

-

6. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

P2-TP-05

รายงานข้อมูลระยะเวลารอคอยเพื่อชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบคิว

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันบริการ กระบวนการงาน : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....		
วันที่ออกเอกสาร		แก้ไขครั้งที่
ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติใช้..... (.....)

การประกันบริการ

1. วัตถุประสงค์

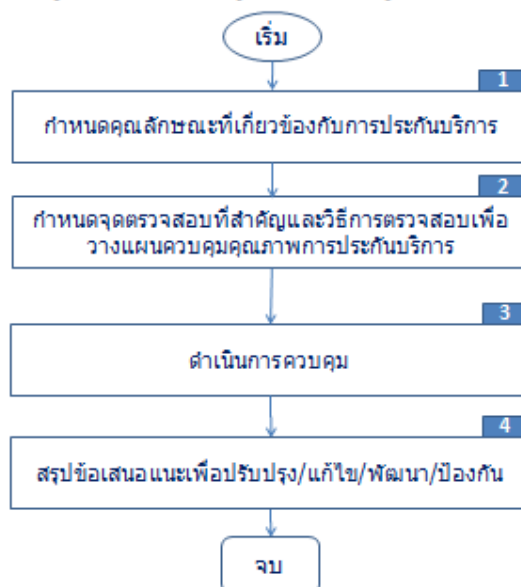
เพื่อให้มีมาตรฐานในการกำหนดการประกันบริการ (Service Quality Assurance) ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. คำจำกัดความ

-

3. ผังขั้นตอน

การประกันบริการ (Service Quality Assurance)



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 กำหนดคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการประกันบริการ และรายละเอียดของคุณภาพบริการที่ต้องการควบคุมให้ได้ระดับที่ต้องการ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การรับประกัน สิ่งสัมผัสได้ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ และความรวดเร็ว
- 4.2 นำคุณลักษณะและรายละเอียดดังกล่าวมากำหนดจุดตรวจสอบที่สำคัญและวิธีการตรวจสอบเพื่อวางแผนควบคุมคุณภาพการประกันบริการ ในแผนคุณภาพและแผนควบคุมคุณภาพบริการ (Service Quality Plan และ Service Quality Control Plan)
- 4.3 ดำเนินการควบคุมตามที่กำหนด
- 4.4 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา/ป้องกัน

การประกันบริการ

5. เอกสารอ้างอิง

-

6. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

เพื่อให้ได้คุณลักษณะที่คาดหวังตาม QC Plan ของ Service QA จึงมีการพัฒนากรอบในการติดตามและควบคุมในแต่ละประเด็น โดยสามารถกำหนดเป็นช่วงเวลาต่างๆ ในการติดตามประเด็นนั้นๆ หรืออาจเรียกว่าเป็นแผนการตรวจประเมินหรือตรวจติดตาม Service QA ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว ดังปรากฏในตารางพร้อมเอกสารแบบฟอร์มการตรวจประเมินต่างๆ ดังนี้

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้	รอบเวลา	ผู้รับการตรวจติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
P2-SE-01 รายงานผลการประเมินความรู้ทักษะของ E/O ตามมาตรฐานของตำแหน่ง เพื่อการพัฒนาศักยภาพ	ทุกต้นเดือน		
P2-SE-02 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายประจำปี และงบประมาณที่ใช้จริง			
P2-SE-03 แบบฟอร์มการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ (เป็น check list แบ่งเป็นก่อน ระหว่าง และ หลังการบริการ)			
P2-SE-04 รายงานผลความคืบหน้าในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการ เทียบเคียงกับหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบเคียง			
P2-SE-05 รายงานการสุ่มตรวจสอบ KYT ในการปฏิบัติงาน (ตามนโยบาย Zero Accident)			
P2-SE-06 แบบฟอร์มประเมินคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และรายงานสรุปผลคะแนนการประเมิน			
P2-SE-07 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ โดย Mystery Shopper			
P2-SE-08 ใบรายงานการตรวจสอบสถานที่และข้อเสนอแนะ			
P2-SE-09 รายงานการประชุมทบทวนเรื่องเอกสาร แผ่นป้าย ป้ายประกาศ แผ่นพับต่างๆ รวมถึงเอกสารประกอบการอธิบายเชิงเทคนิค			

แบบฟอร์ม / รายงานที่ใช้	รอบเวลา	ผู้รับการตรวจติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
P2-SE-10 แบบฟอร์มการประเมินประสิทธิภาพช่องทางในการติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
P2-SE-11 บันทึก/รายงานการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี			
P2-SE-12 บันทึกการติดต่อผ่านช่องทางเฉพาะ/รายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง			
P2-SE-13 รายงานสรุปผลการจัดประชุมกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ และแผนการจัดประชุม			
P2-SE-14 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่			
P2-SE-15 รายงานการสุ่มตรวจสอบการบันทึกรายละเอียดในชุดคำถามเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง			
P2-SE-16 แบบฟอร์มประเมินการปฏิบัติงานจริงในการประเมินสถานการณ์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของ E/O			
P2-SE-17 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน เพื่อการอำนวยความสะดวกและบริการและติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน			
P2-SE-18 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการตรวจสอบรถยนต์ เครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถให้มีมาตรฐานและอายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน			
P2-SE-19 รายงานผลการประเมินความรู้ทักษะเจ้าหน้าที่ช่างปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตามมาตรฐานที่กำหนด			
P2-SE-20 รายงานผลความก้าวหน้าแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Contingency Plan) ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้	รอบเวลา	ผู้รับการตรวจ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
หมายเหตุ แบบฟอร์มที่มีอยู่ในปัจจุบัน			
- รายงานผลการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าในอดีต (SAIFI-SAIDI)			
- รายงานส่วนลดไฟฟ้า (จพ.3)			
- รายงานการสุ่มตรวจขณะปฏิบัติงาน หรือรายงานจากระบบ SAP หรือ OMS, E-Response หรือ GIS (สุ่มตรวจจากรายงานสรุปสถานะ.../รายงานการ update ข้อมูลใน GIS ให้เป็นปัจจุบัน)			
- รายงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
- รายงานสถานะการดำเนินงาน GIS, OMS, TFMIDX (ข้อมูลหม้อแปลง) ประจำเดือนของเขต			
- หนังสือรับส่งมอบอุปกรณ์ประจำรถยนต์แก้ไขไฟ			

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน กระบวนการ : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....		
วันที่ออกเอกสาร		แก้ไขครั้งที่
ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติ..... (.....)

การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจติดตามการปฏิบัติงานได้รับการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ซึ่งนำไปสู่การขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนดในแผนคุณภาพ

2. ขอบข่ายในการใช้งาน

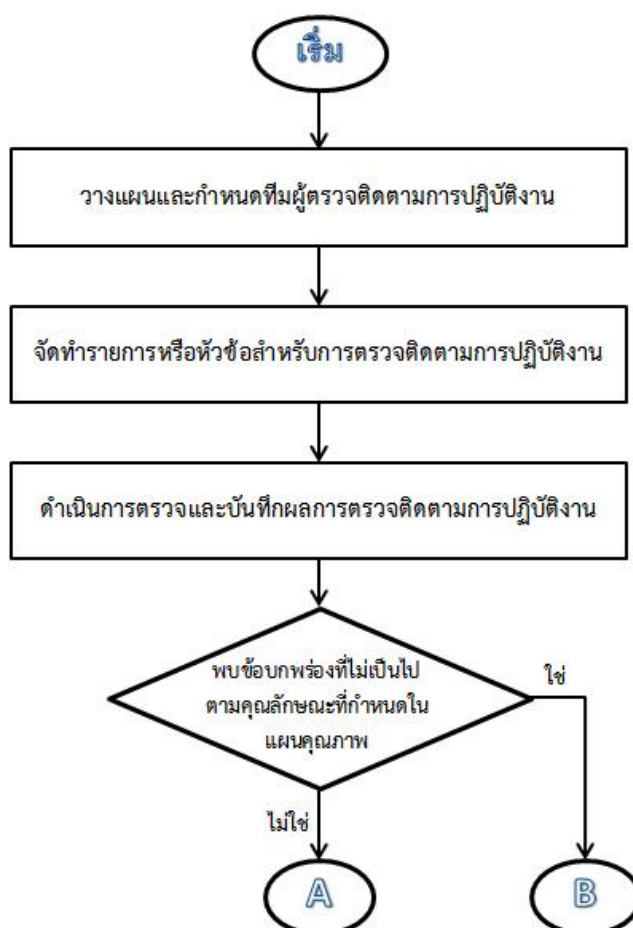
มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึงกิจกรรมการวางแผนงานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน และการสรุปผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

3. คำจำกัดความ

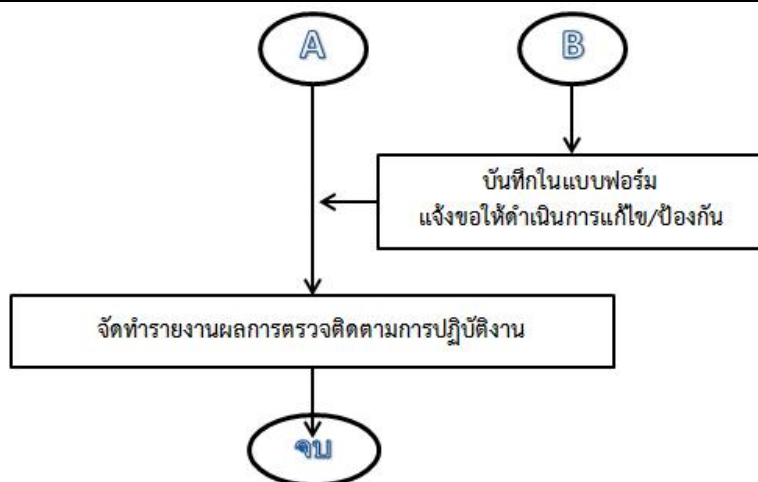
3.1 Auditor หมายถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.2 Lead Auditor หมายถึงหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. ผังขั้นตอน



การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน



5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 ผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ทำการวางแผน และกำหนดทีมผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน (P2-AU-01) และลงชื่อในช่องผู้จัดทำผู้ทบทวนผู้อนุมัติ โดยทำการวางแผน กำหนดทีม ผู้ตรวจ และติดตามการปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 5.2 จัดส่งแผนตรวจติดตามการปฏิบัติงานที่จัดทำ ทบทวน และอนุมัติโดยผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้วให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องแล้วจัดเก็บต้นฉบับไว้กับผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตาม
- 5.3 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) จัดทำรายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน (P2-AU-02)
- 5.4 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด
- 5.5 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) บันทึกผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามรายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน (P2-AU-02) โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) อย่างน้อย 1 คน ลงชื่อในช่องผู้จัดทำ หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) ลงชื่อในช่องผู้ทบทวนผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงานลงชื่อในช่องผู้อนุมัติ

- 5.6 เมื่อพบข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนดในแผนคุณภาพ หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) บันทึกในแบบฟอร์มแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน (P2-AU-03) โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) อย่างน้อย 1 คน ลงชื่อในช่องผู้จัดทำ หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) ลงชื่อในช่องผู้ทบทวนผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงานลงชื่อในช่องผู้อนุมัติ
- 5.7 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) และทีมผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนควบคุมคุณภาพบริการ (P2-AU-04) โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Auditor) อย่างน้อย 1 คน ลงชื่อในช่องผู้จัดทำ หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Lead Auditor) ลงชื่อในช่องผู้ทบทวนผู้อนุมัติใช้มาตรฐานการตรวจติดตามการปฏิบัติงานลงชื่อในช่องผู้อนุมัติ

6. เอกสารอ้างอิง

แผนคุณภาพ (Service Quality Plan) และแผนควบคุมคุณภาพบริการ (Service Quality Control Plan)

7. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

P2-AU-01	แบบฟอร์มกำหนดแผน และทีมผู้ตรวจติดตามการปฏิบัติงาน
P2-AU-02	แบบฟอร์มบันทึกผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามรายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน
P2-AU-03	แบบฟอร์มแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน
P2-AU-04	รายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนควบคุมคุณภาพบริการ

SQA-P2 : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันความพึงพอใจ กระบวนการงาน : กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริการ : บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ชื่อการไฟฟ้า : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....		
วันที่ออกเอกสาร		แก้ไขครั้งที่
ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติใช้..... (.....)

การประกันความพึงพอใจ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการในการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Process QA) และการประกันคุณภาพของบริการ (Service QA) ที่ดำเนินการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

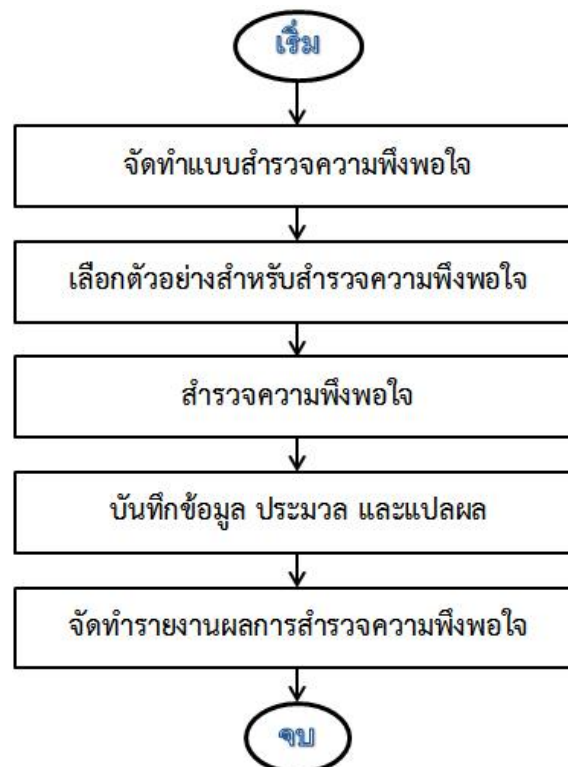
2. ขอบข่ายในการใช้งาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องการประกันความพึงพอใจ มีขอบข่ายครอบคลุมทั้งการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Process Quality Assurance : Process QA) และการประกันคุณภาพของบริการ (Service Quality Assurance : Service QA) ของโครงการ/กระบวนการที่พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance : SQA)

3. คำจำกัดความ

มาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องการประกันความพึงพอใจ มีขอบข่ายครอบคลุมทั้งการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Process Quality Assurance : Process QA) และการประกันคุณภาพของบริการ (Service Quality Assurance : Service QA) ของโครงการ/กระบวนการที่พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance : SQA)

4. ผังขั้นตอน



การประกันความพึงพอใจ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต ร่วมจัดทำแบบสอบถามสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อการประกันความพึงพอใจของโครงการ/กระบวนการที่พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance : SQA)
- 5.2 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต เลือกตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูล โดยทำการแบ่งชั้นภูมิของประชากร จากนั้น คำนวณขนาด/โควตาของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้หน่วยตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด
- 5.3 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต ทำการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจต้องดำเนินการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้งโดยดำเนินการสนทนากับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามบทสนทนาดังต่อไปนี้
 - 5.3.1 กล่าวทักทายผู้ใช้ไฟฟ้า “สวัสดีค่ะ / ครับ ติดต่อกับ “
 - 5.3.2 กล่าวขออนุญาตผู้ใช้ไฟฟ้า “ขอรบกวนเวลาสักครู่ในการให้ข้อมูลความพึงพอใจของการบริการ เมื่อวันที่
 - 5.3.3 ให้ข้อมูลเกณฑ์ระดับความสำคัญ และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจของหัวข้อที่ทำการสำรวจ
 - 1) เกณฑ์ระดับความสำคัญ
ไม่สำคัญ (0 คะแนน) / น้อยมาก (1 คะแนน) / น้อย (2 คะแนน) / ปานกลาง (3 คะแนน) / มาก (4 คะแนน) / มากที่สุด (5 คะแนน)
 - 2) เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ
ไม่พึงพอใจ (0คะแนน) / ต่ำมาก (1 คะแนน) / ต่ำ (2 คะแนน) / ปานกลาง (3 คะแนน) / สูง (4 คะแนน) / สูงมาก (5คะแนน)
 - 5.3.4 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต ทำการสอบถามความคิดเห็นระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจทุกหัวข้อที่ทำการสำรวจ
- 5.4 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต ทำการบันทึกผลการสำรวจความพึงพอใจในแบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ (P2-SA-01)
- 5.5 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขต ทำการประมวลและแปลผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อการประกันความพึงพอใจของโครงการ/กระบวนการที่พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance : SQA)

การประกันความพึงพอใจ

- 5.6 คณะกรรมการการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ (P2-SA-02) เพื่อการประกันความพึงพอใจของโครงการ/กระบวนการที่พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance : SQA) อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยหัวหน้ากลุ่มสำรวจลงชื่อในช่องผู้จัดทำ เลขาคณะกรรมการฯ ลงชื่อในช่องผู้ทบทวน และประธานคณะกรรมการฯ ลงชื่อในช่องผู้อนุมัติ
- 5.7 กองระบบงานธุรกิจ/การไฟฟ้าเขตนำผลการสำรวจความพึงพอใจ เสนอผลต่อผู้บริหารการไฟฟ้าจังหวัด/อำเภอ ผู้บริหารการไฟฟ้าเขต คณะกรรมการประกันคุณภาพบริการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

6. เอกสารอ้างอิง

-

7. แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้

- | | |
|----------|---------------------------------|
| P2-SA-01 | แบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ |
| P2-SA-02 | รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ |

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1
มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพ
ของกระบวนการบริการ

P2-TP-01 แบบฟอร์มการสนทนา

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.1

เหตุการณ์ 1 : เมื่อผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องติดต่อเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการกล่าวคำทักทาย

เจ้าหน้าที่ทักทาย	สวัสดีครับ/ค่ะ รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่
-------------------	--	-------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.2

เหตุการณ์ 1 : เมื่อกล่าวคำทักทายแล้วให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้งบันทึกข้อมูล

เจ้าหน้าที่ สอบถาม รายละเอียด	ขอทราบ วัน/เดือน/ปี เวลา ที่เกิดไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ สาเหตุหรือเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรผู้แจ้งด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.3

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี
กรณีที่ 1 ถูกลงจ่ายไฟฟ้า
กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.4

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... สาเหตุที่ไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตรวจสอบพบว่า ท่านค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเวลา.....วัน/เดือน และมีค่าบริการติดตั้งมิเตอร์ บาท หากท่านได้ดำเนินการชำระค่าไฟฟ้าและค่าติดตั้ง มิเตอร์เรียบร้อยแล้ว ทางเราจะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ ภายใน.....ชม./วัน ท่านสะดวกที่จะชำระวันนี้เลยหรือเปล่า ครับ/ค่ะ	
เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียดกรณี ผู้แจ้งพร้อมชำระ ค่าไฟฟ้าในทันที	เชิญคุณ..... ชำระเงินที่ช่อง..... และขอความกรุณาให้ คะแนนความพึงพอใจด้วย ครับ/ค่ะ ขอบคุณครับ/ค่ะ	การประเมินความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียดกรณี ผู้แจ้งไม่พร้อม ชำระค่าไฟฟ้า ในทันที	ขอความกรุณาให้คะแนนความพึงพอใจด้วย ครับ/ค่ะ ขอบคุณครับ/ค่ะ	การประเมินความพึงพอใจ

เหตุการณ์ 2 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบบริเวณที่เกิดเหตุแล้ว คาดว่า จะไปถึงภายในเวลา.....นาที่/ชม. (ประเมินจาก สถานที่) ครับ/ค่ะ	
-------------------------------	--	--

P2-TP-02 แบบเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
วันที่(วัน/เดือน/ปี) : .../.../... เวลา :	เลขที่ใบรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
สถานที่เกิดไฟฟ้าดับ	สถานที่เกิดเหตุ : สถานที่สำคัญใกล้เคียง :
สาเหตุ/เหตุการณ์	
รายละเอียดเพิ่มเติม	
รายละเอียดผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อกลับ E-mail :	

P2-TP-03 แบบฟอร์มการจำแนกสาเหตุในการรับแจ้งเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เหตุการณ์

วันที่ เวลา

ชื่อ-สกุลผู้แจ้งเหตุ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

สภาพทั่วไป :

- | | |
|--|--|
| ☐ ไฟฟ้าดับบ้านเดียว | ☐ ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง |
| ☐ มีเสียงดังคล้ายระเบิดก่อนไฟฟ้าดับ | ☐ |

สาเหตุ :

- | | |
|---|--|
| ☐ หม้อแปลงระเบิด | ☐ มิเตอร์ชำรุด/เสื่อมสภาพ |
| ☐ มีพายุ | ☐ สัตว์ |
| ☐ ต้นไม้ | ☐ |

สถานที่/จุดเกิดเหตุ

ระยะทางจากศูนย์รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง :

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1 - 5 กม. | ☐ 5 - 10 กม. |
| ☐ 10 - 20 กม. | ☐ 20 - 40 กม. |
| ☐ | |

สรุปแนวทางการดำเนินการ :

- | | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ☐ ทีมแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง | ☐ 1 ทีม | ☐ 2 ทีม | ☐ 3 ทีม |
| ☐ ทีมเสริม จำนวน ทีม จาก | | | |
| ☐ กฟส.ทีม | ☐ กฟส.ทีม | | |
| ☐ กฟย.ทีม | ☐ กฟย.ทีม | | |
| ☐ รถเครน/รถกระเช้าแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน คัน | | | |
| ☐ อุปกรณ์เพิ่มเติม (นอกเหนือที่ประจำรถ) ได้แก่ | | | |
| ☐ การสนับสนุนที่ต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ | | | |
| ☐ อื่นๆ | | | |

สรุปสาเหตุและแนวทางแก้ไข : ☐ กรณี A ☐ กรณี B ☐ กรณี C

เวลาที่คาดว่าจะแก้ไขได้แล้วเสร็จ :

หมายเหตุ :

ผู้บันทึก :

P2-TP-04 แบบฟอร์มประเมินคุณภาพบริการ

วันที่ เวลา

ชื่อ-สกุล ผู้แจ้งเหตุ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

เวลาที่โทรกลับ..... ผู้โทร

สถานะปัจจุบัน :

() ไฟฟ้าติด

() ไฟฟ้าตก

() ไฟฟ้าดับ

คะแนนคุณภาพบริการโดยรวม :

() 5

() 4

() 3

() 2

() 1

ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

P2-TP-05 แบบรายงานข้อมูลระยะเวลาการรอคอยเพื่อชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้า

วันที่

เวลาตามระบบคิว

เวลาที่ให้บริการ

คะแนนคุณภาพบริการโดยรวม :

() 5

() 4

() 3

() 2

() 1

ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2
มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันบริการ

P2-SE-01 แบบฟอร์มการประเมินความรู้ทักษะของ E/O ตามมาตรฐานของตำแหน่ง
เพื่อการพัฒนาศักยภาพ

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง

แผนก ชื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	ความรู้เรื่องระบบจำหน่าย		
2	ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟฟ้า		
3	การระบุข้อมูลในแบบฟอร์มการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ถูกต้องครบถ้วน		
4	การสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า		
5	การประเมินปัญหา		
6	การวางแผนทีม/เส้นทางในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		
7	การบันทึกข้อมูลลงในระบบ E-Response และ SAP		
8	ความร่วมมือและการสร้างทีม		
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมิน :

จุดเด่นของผู้ได้รับการประเมิน :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการประเมิน :

.....
.....

แนวทางหรือหลักสูตรในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-02 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายประจำปี

วันที่ประชุม/รายงาน วันที่จัดทำรายงาน

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำสรุปผลการจัดประชุม

เอกสารแนบ : แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายประจำปี และเอกสารแสดงงบประมาณที่ใช้จริง

สรุปรายงานผลการดำเนินงานตาม แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายประจำปี :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-03 แบบฟอร์มการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ

ผู้ประเมิน..... ตำแหน่ง

ชื่อหัวหน้าแผนกผู้ถูกประเมิน แผนก

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ	Yes/No
ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
1	สถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีบริเวณที่เป็นสัดส่วน		
2	เจ้าหน้าที่ มีทักษะการรับแจ้งเหตุ ชำนาญในพื้นที่ แต่งตัว สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี กล่าวต้อนรับและ ขอบคุนทุกครั้งให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		
3	เครื่องแต่งกายมี Uniform ที่สุภาพ สีสันที่สดใส		
4	เอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ แสดงขั้นตอนการให้บริการ และรับ บริการต่างๆที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง ชัดเจน		
5	ช่องทางการรับแจ้ง และระบบสื่อสาร		
ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบสาเหตุที่ยังไม่ดำเนินการได้ทันที			
1	เจ้าหน้าที่ แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี สามารถอธิบายข้อมูลเชิงเทคนิคให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าใจง่าย และมี จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน		
2	เครื่องแต่งกาย มี Uniform ที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน เหมาะสม ต่อการปฏิบัติงานในภาคสนาม		
3	เอกสารประกอบการบรรยายเชิงเทคนิคที่เข้าใจง่าย		
4	แบบฟอร์มแจ้งสภาพปัญหาและรายการการตรวจสอบการ แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจน ครบถ้วนถูกต้อง		
5	รถยนต์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่มีมาตรฐาน และความ ปลอดภัยในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง		
ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบผลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
1	สถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีบริเวณที่เป็นสัดส่วน		
2	เครื่องแต่งกาย มี Uniform ที่สุภาพเรียบร้อย สีสันสดใส		

(1/2)

ลำดับ	ประเด็นการตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ	Yes/No
3	เจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี กล่าวต้อนรับและขอบคุณทุกครั้งที่ได้รับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		
4	แบบฟอร์มแจ้งสภาพปัญหา และรายการการตรวจสอบการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน		
ผู้ใช้ไฟฟ้าจ่ายชำระเงินค่าใช้จ่าย			
1	สถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีบริเวณที่เป็นสัดส่วน		
2	เจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี กล่าวต้อนรับและขอบคุณทุกครั้งที่ได้รับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		
3	เครื่องแต่งกาย มี Uniform ที่สุภาพ สีสันสดใส		
4	เอกสารรายละเอียดการแจ้งค่าบริการที่ถูกต้องครบถ้วน สามารถชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างครบถ้วน		

ความคิดเห็นจากการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ :

จุดเด่นจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ :

.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ:

.....

.....

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงในอนาคต :

.....

.....

ผู้ประเมิน..... วันที่.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

.....

หัวหน้าแผนกผู้ถูกประเมิน วันที่

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

(2/2)

P2-SE-04 รายงานผลความคืบหน้าในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการ
เทียบกับหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบเคียง

วันที่ประชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลำดับ	ชื่อองค์กรที่เป็นคู่เทียบเคียง	ประเด็นการเทียบเคียง	ผลการเทียบเคียง
1		ระยะเวลาในการให้บริการ	
2		ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า	
3		ต้นทุนต่อหน่วยในการให้บริการ	
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-05 รายงานการสุ่มตรวจสอบ KYT ในการปฏิบัติงาน (ตามนโยบาย Zero Accident)

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก.....

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นจากการสุ่มตรวจสอบ KYT ในการปฏิบัติงาน :

จุดเด่นของ KYT ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของ KYT ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน :

.....
.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....
.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-06 แบบฟอร์มประเมินคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง
 ชื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก
 รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	มีภาพลักษณ์ที่ดี		
2	มีการแต่งกายที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ		
3	มีกิริยาและวาจาที่สุภาพ		
4	มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นชาวต่างชาติ		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมิน :

จุดเด่นของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-07 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่โดย Mystery Shopper

ผู้สำรวจ..... วันที่สำรวจ

ลำดับ	ประเด็นการสำรวจ	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ :

จุดเด่นจากผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ :

.....
.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ :

.....
.....
.....

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุง :

.....
.....
.....

ผู้สำรวจ วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-08 แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบสถานที่

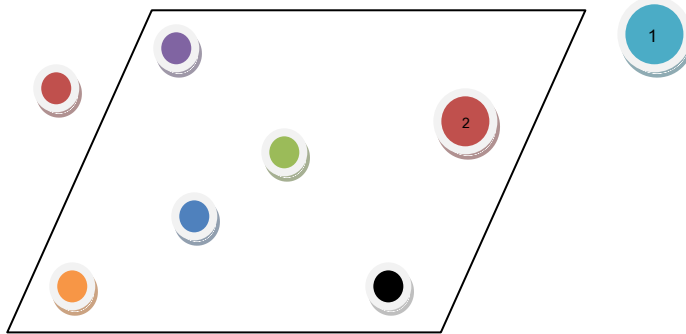
วันที่ เวลา

ผู้ตรวจสอบสถานที่ รหัสพนักงาน

แผนก/ฝ่าย ตำแหน่ง

สถานที่/จุดที่ตรวจสอบ :

แผนที่ใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ.....



รายงานความผิดปกติ/ความเสี่ยง :

.....

.....

.....

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ :

.....

.....

.....

ผู้ตรวจสอบ วันที่

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน :

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-09 รายงานการประชุมทบทวนเรื่องเอกสาร แผ่นป้าย ป้ายประกาศ แผ่นพับต่างๆ
รวมถึง เอกสารประกอบการอธิบายเชิงเทคนิค

วันที่ประชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....
.....
.....
.....
.....

ลำดับ	เอกสารที่ทบทวน	Yes/No	ผลการทบทวน
1	บิลค่าไฟฟ้า ที่ระบุวิธีแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง, มี PEA No. ที่สังเกตง่าย		
2	ป้ายประกาศแสดงขั้นตอนการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง		
3	แผ่นพับ-บริการรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง		
4	เอกสารประกอบการอธิบายเชิงเทคนิค		
5			
6			
7			
8			
9			
10			

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่.....

P2-SE-10 แบบฟอร์มการประเมินประสิทธิภาพช่องทางในการติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	สะดวก		
2	เข้าถึงง่าย		
3	ค่าใช้จ่ายต่ำ		
4	เชื่อถือได้		
5	สร้างความสัมพันธ์ได้ดี		
6			
7			
8			
9			
10			
		รวมคะแนน	

ความคิดเห็นจากการประเมินประสิทธิภาพช่องทางในการติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า :

จุดเด่นของช่องทางในการติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของช่องทางในการติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า :

.....
.....
.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....
.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-11 บันทึก/รายงานการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี

ผู้จัดทำรายงานวันที่จัดทำรายงาน

ตำแหน่ง แผนก

ลำดับ	ชื่อลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี	สิทธิพิเศษที่มอบให้	วันที่ส่งมอบ (ผู้รับ)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่.....

P2-SE-12 บันทึกการติดต่อผ่านช่องทางเฉพาะ/รายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

เดือน/ปี แผนก

ลำดับ	วันที่/เวลา	ลูกค้ารายใหญ่/ผู้ติดต่อ	ช่องทางติดต่อเฉพาะ	ผลความก้าวหน้า/หมายเหตุ
1			ผู้จัดการ	
2			หัวหน้าแผนก	
3			หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่.....

P2-SE-13 รายงานสรุปผลการจัดประชุมกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

วันที่ประชุม วันที่จัดทำรายงาน

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำสรุปผลการจัดประชุม

เอกสารแนบ : แผนการจัดประชุมกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

สรุปผลการจัดประชุมกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ :

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการ :

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่.....

P2-SE-14 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่

วันที่ประชุม วันที่จัดทำรายงาน

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำสรุปผลการจัดประชุม

เอกสารแนบ : โปรแกรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่

สรุปผลการดำเนินงานตามโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่ :

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการ :

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่.....

P2-SE-15 รายงานการสุ่มตรวจสอบการบันทึกรายละเอียดในชุดคำถาม
เกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ได้รับการสุ่มตรวจสอบ ตำแหน่ง
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก
รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นในชุดคำถาม	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	สถานที่เกิดเหตุ		
2	วัน และเวลาที่รับแจ้ง		
3	ชื่อผู้แจ้ง ที่อยู่		
4	สถานที่สำคัญใกล้เคียง		
5	หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง		
6	เหตุการณ์ทั่วไป		
7	เหตุการณ์ผิดปกติ		
8	ไฟฟ้าบ้านอื่นดับหรือไม่		
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการสุ่มตรวจสอบ :

จุดเด่นของผู้ได้รับการสุ่มตรวจสอบ :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการสุ่มตรวจสอบ :

.....
.....

แนวทางหรือวิธีการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....
.....

ผู้สุ่มตรวจสอบ วันที่

ผู้ได้รับการสุ่มตรวจสอบ วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-16 แบบฟอร์มประเมินการปฏิบัติงานจริงในการประเมินสถานการณ์
แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของ E/O

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก

รอบการประเมิน.....

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไข		
2	ความรู้ที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไข		
3	ผลการวิเคราะห์ปัญหาหรือสาเหตุ		
4	การวางแผนทีม		
5	เส้นทางการเดินทางในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		
6			
7			
8			
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมิน :

จุดเด่นของผู้ได้รับการประเมิน :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการประเมิน :

.....
.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....
.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-17 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน สำหรับการอำนวยความสะดวกบริการ และติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

ผู้ได้รับการประเมิน ตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการตรวจสอบ	รายละเอียด	Yes/No
เครื่องมือ			
1			
2			
3			
4			
5			
อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกบริการและติดตามการบริการ			
1			
2			
3			
4			
5			

ความคิดเห็นจากการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกบริการและติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

จุดเด่นจากผลการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกบริการและติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน :

.....
.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกบริการและติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

.....
.....
.....

(1/2)

P2-SE-17 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน เพื่อการอำนวยความสะดวก
และติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุง :

.....
.....
.....

ผู้ประเมิน วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-18 แบบฟอร์มตรวจสอบรถยนต์ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถยนต์ ให้มีมาตรฐานและอายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ผู้ได้รับการประเมิน..... ตำแหน่ง.....

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น..... แผนก

รอบการประเมิน..... รถยนต์หมายเลขทะเบียน.....

ลำดับ	ประเด็นการตรวจสอบ	รายละเอียด	Yes/No
รถยนต์			
1			
2			
3			
4			
5			
เครื่องมืออุปกรณ์ประจำรถยนต์			
1			
2			
3			
4			
5			

ความคิดเห็นจากการตรวจสอบรถยนต์ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถยนต์ ให้มีมาตรฐานและอายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน :

จุดเด่นจากผลการตรวจสอบรถยนต์ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถยนต์ให้มีมาตรฐานและอายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน :

.....
.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจสอบรถยนต์ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถยนต์ ให้มีมาตรฐานและอายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน :

.....
.....

(1/2)

P2-SE-18 แบบฟอร์มตรวจสอบรถยนต์ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำรถยนต์ ให้มีมาตรฐานและ
อายุการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุง :

.....

.....

.....

ผู้ประเมิน	วันที่
ผู้ได้รับการประเมิน	วันที่
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	วันที่
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	วันที่

P2-SE-19 แบบฟอร์มการทดสอบความรู้ทักษะของเจ้าหน้าที่ช่างปฏิบัติงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ตามมาตรฐานของตำแหน่งเพื่อการพัฒนาศักยภาพ

ผู้ได้รับการทดสอบ..... ตำแหน่งงาน

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แผนก

รอบการทดสอบ

ลำดับ	ประเด็นการทดสอบ	รายละเอียด	คะแนน 1-5
1	ความรู้ทางเทคนิค		
2	การอ่านสัญลักษณ์ผังขั้นตอนทางไฟฟ้า (single line diagram)		
3	การ Operate SF6 และ Reclose		
4	การสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า		
5	การประเมินปัญหา		
6	การบันทึกข้อมูลลงในระบบ.....		
7	ความร่วมมือและการสร้างทีม		
8			
9			
10			
รวมคะแนน			

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการทดสอบ :

จุดเด่นของผู้ได้รับการทดสอบ :

.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการทดสอบ :

.....
.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....

ผู้ทำการทดสอบ วันที่

ผู้ได้รับการทดสอบ วันที่

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

P2-SE-20 รายงานผลความก้าวหน้าแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Contingency Plan)
ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

วันที่ประชุม/รายงาน..... วันที่จัดทำรายงาน

ผู้เข้าร่วมประชุม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำสรุปผลการจัดประชุม.....

เอกสารแนบ : แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Contingency Plan) ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

สรุปรายงานผลความก้าวหน้า :

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการ :

.....

.....

.....

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วันที่

ภาคผนวก ค

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3
มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจติดตามการ
ปฏิบัติงาน

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

P2-AU-02 แบบฟอร์มบันทึก ผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามรายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน
--

การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ครั้งที่/..... วันที่ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน/...../.....

ทีมผู้ติดตามและประเมิน

ลำดับที่	Lead Auditor	Auditor

รายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	มาตรการประกันคุณภาพบริการ /หัวข้อหลัก	การปฏิบัติตามแผน คุณภาพ		ข้อสังเกต	หมายเหตุ
		ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ		

ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ทบทวน..... (.....)	ผู้อนุมัติ..... (.....)
------------------------------	------------------------------	--------------------------------

P2-AU-03 แบบฟอร์มแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน

การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ครั้งที่/..... วันที่ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน/...../.....

ทีมผู้ติดตามและประเมิน

ลำดับที่	Lead Auditor	Auditor

รายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน :

มิติการประกันคุณภาพบริการ / หัวข้อหลัก:

.....

ข้อสังเกตที่พบ :

.....

สาเหตุ :

.....

แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน:

.....

ผู้รับผิดชอบ : กำหนดการแก้ไข/ป้องกันให้แล้วเสร็จ :

การติดตามผล:

*สามารถดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน โดยดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อ :

*ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ป้องกันแล้วเสร็จ เนื่องจาก:

.....

กำหนดการติดตามผลแก้ไข/ป้องกัน ครั้งที่ 2 ให้แล้วเสร็จ :

ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ทบทวน..... (.....)	ผู้อนุมัติ..... (.....)
------------------------------	------------------------------	--------------------------------

P2-AU-04 รายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนควบคุมคุณภาพบริการ

การตรวจติดตามการปฏิบัติงาน ครั้งที่/..... วันที่ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน/...../.....

ทีมผู้ติดตามและประเมิน

ลำดับที่	Lead Auditor	Auditor

รายการหรือหัวข้อสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	มิติการประกันคุณภาพบริการ /หัวข้อหลัก	การปฏิบัติ		ข้อสังเกต	หมายเหตุ
		ตามแผนคุณภาพ			
		ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ		

มิติการประกันคุณภาพบริการ /หัวข้อหลัก:

.....

ข้อสังเกตที่พบ :

.....

สาเหตุ :

.....

แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน:

.....

ผู้รับผิดชอบ : กำหนดการแก้ไข/ป้องกันให้แล้วเสร็จ :

การติดตามผล:

*สามารถดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน โดยดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อ :

*ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ป้องกันแล้วเสร็จ เนื่องจาก:

.....

กำหนดการติดตามผลแก้ไข/ป้องกัน ครั้งที่ 2 ให้แล้วเสร็จ :

(1/2)

P2-AU-04 รายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนควบคุมคุณภาพบริการ

การขอรับการสนับสนุน

ลำดับที่	สิ่งที่ขอรับการสนับสนุน	เหตุผล	หมายเหตุ

ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ทบทวน..... (.....)	ผู้อนุมัติ..... (.....)
------------------------------	------------------------------	--------------------------------

ภาคผนวก ง

แบบฟอร์ม / รายงาน ที่ใช้สำหรับ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4

มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันความพึงพอใจ

P2-SA-01 แบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ

PEA No. ชื่อ-สกุลผู้ใช้ไฟฟ้า วันที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ/...../.....
ที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ แล้วพิจารณาตามความเป็นจริงที่ทำให้ท่านพึงพอใจการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ						ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่สำคัญ (0คะแนน)	น้อยมาก (1คะแนน)	น้อย (2คะแนน)	ปานกลาง(3คะแนน)	มาก (4คะแนน)	มากที่สุด (5คะแนน)	ไม่พึงพอใจ (0คะแนน)	ต่ำมาก (1คะแนน)	ต่ำ (2คะแนน)	ปานกลาง(3คะแนน)	สูง (4คะแนน)	สูงสุด (5คะแนน)
ความสะดวกในการแจ้ง/สอบถาม ข้อมูลปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ รับแจ้งเหตุ(E/O) ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ใน การแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
คุณค่าโดยรวมในการแก้ปัญหาไฟฟ้า ขัดข้อง ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ เวลารอคอย												

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

P2-SA-02 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครั้งที่/.....วันที่ /..... /.....

ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย ระดับ ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึง พอใจ	แปลผล
ความสะดวกในการแจ้ง/สอบถามข้อมูลปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ (E/O) ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ความรวดเร็วในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
คุณค่าโดยรวมในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับเวลารอคอย			
คะแนนในภาพรวม			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำ..... (.....)	ผู้ตรวจสอบ..... (.....)	ผู้อนุมัติใช้..... (.....)
------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------