



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

คณะอนุกรรมการ Smart Front Office
ของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายมนูญ จันทรักษา)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการการไฟฟ้า ภาค 3

ประธานคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า

A-WM-01

คำนำ

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีนโยบายที่มุ่งเน้นการเป็นเลิศในงานบริการ ด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence : Beyond Customer Expectation) โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญกับการให้บริการ ณ จุด Touch Point ของ Front office ซึ่งเป็นจุดที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เช่น จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และ จุดขอใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีของลูกค้า และเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า กฟภ.จึงกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบ ติดตามงานด้านการให้บริการลูกค้า แต่ยังไม่มีความชัดเจนร่วมกัน ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ถูกต้อง เป็นมาตรฐาน/แนวทางเดียวกัน และสามารถเสริมสร้างประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้ง สร้างความประทับใจและความภักดีให้เกิดแก่ลูกค้า หรือ ผู้มารับบริการ จึงจัดทำหนังสือคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่นายมนูญ ใจชื่อ รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4 สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 โทร. 02-590-9377

คณะอนุกรรมการ Smart Front Office ของ กฟภ.

พฤศจิกายน 2561

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	7
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	9
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
7. มาตรฐานงาน	15
8. ระบบติดตามประเมินผล	17
9. เอกสารอ้างอิง	18
10. แบบฟอร์มที่ใช้	18
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	19
12. ภาคผนวก	20
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

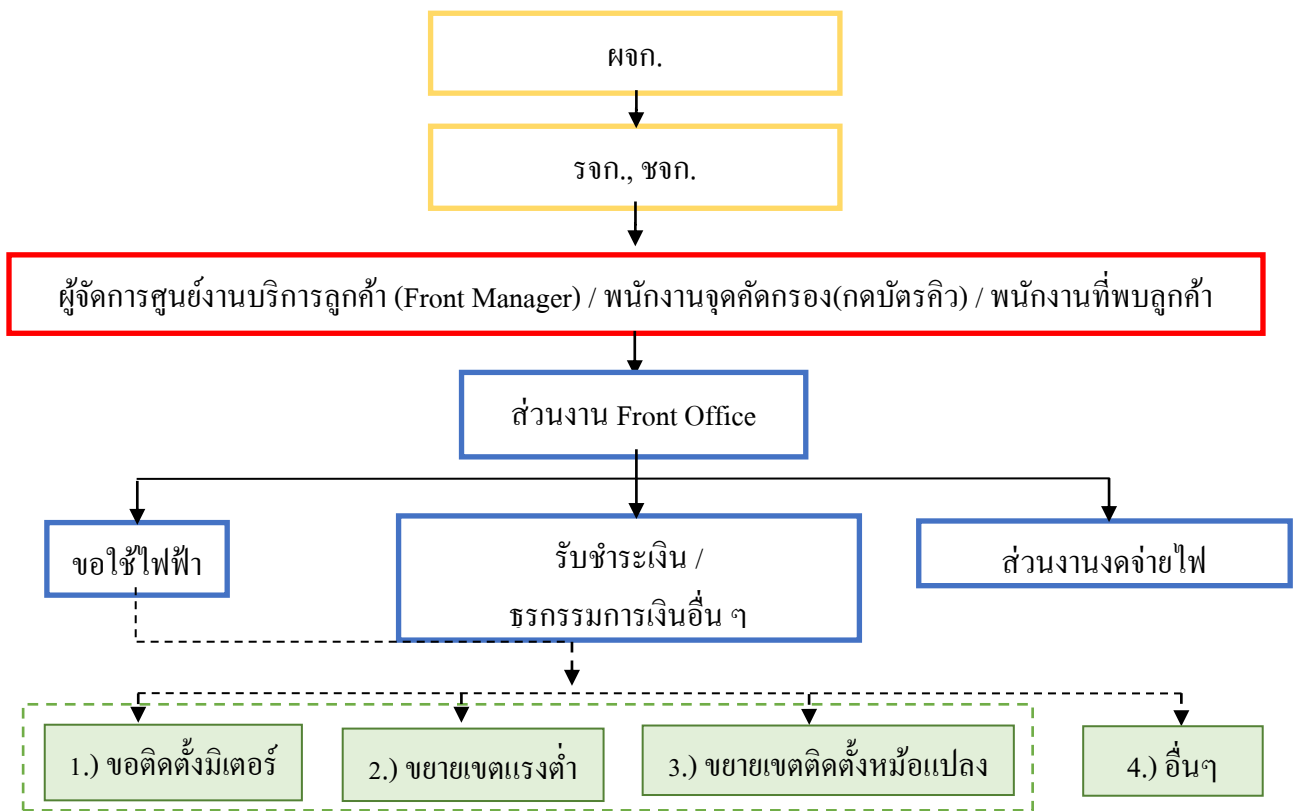
เพื่อให้ Front Office ของ กฟภ. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งเป็นการยกระดับงานบริการลูกค้าของ กฟภ. ให้สู่ความเป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence)

2. ขอบเขต

กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการ โดยเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การทำ Service talk, Motto, ตรวจสอบความพร้อมทางกายภาพของสำนักงาน เป็นต้น เมื่อ Front office เริ่มให้บริการประจำวัน ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย/พนักงาน/ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง จะต้องกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า แล้วทำการคัดกรองและแนะนำให้ลูกค้ากดคิวอย่างถูกต้อง เพื่อเข้ารับบริการตามขั้นตอน ระเบียบ หลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ. เช่น การรับชำระเงิน การขอใช้ไฟ การขอติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป็นต้น จากนั้น นำข้อมูลจากการให้บริการมารวบรวม วิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ โดยจัดทำเป็นรายงานส่งให้ ผจก.กฟฟ. ต้นสังกัด และ กบส.กฟข. ภายในเวลาที่กำหนด เมื่อ กบส.กฟข. ได้รับรายงานดังกล่าว จะต้องทำการรวบรวม วิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไขในภาพรวมของ กฟข. ส่งให้ ผวธ.(ภ1-ภ4) และ กฟฟ.ในสังกัด โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

อนึ่ง โครงสร้างการบริหารงาน คุณสมบัติของผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และการแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ผู้ปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)



รูปที่ 1 (แสดงโครงสร้างการบริหาร)

2.2 คุณสมบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

2.2.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า หลัก ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือ หัวหน้าแผนก ระดับ 8 – 10 ประจำ กฟฟ.ชั้น 1 - 3 สำหรับ กฟส. ต้องเป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก หรือ นักวิชาการระดับ 6 - 7

2.2.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า รอง ต้องเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ ผู้ชำนาญการ หรือหัวหน้าแผนกจะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติ FM หลักไม่อยู่เท่านั้น

2.2.3 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้า ด้านการเงิน เป็นนักประสานงานที่ดี และอื่นๆ

2.2.4 เป็นผู้ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.2.5 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง

2.2.6 ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.2.7 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

2.3 การแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าและผู้ปฏิบัติงาน

2.3.1 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

(ผู้ชาย) ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสแล็คสีดำ ผูกเนคไทสีม่วงของ กฟภ. (รหัสสีประจำ กฟภ. #7f3f98 เท่านั้น) สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชู และมีป้ายชื่อติดแสดงที่หน้าอก ตามตัวอย่างในภาคผนวก

(ผู้หญิง) ใส่ชุดสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชูสีสุภาพ และมีป้ายชื่อติดแสดงที่หน้าอก ตามตัวอย่างในภาคผนวก

**** ทั้งนี้หากแต่งกายนอกเหนือจากข้างต้น ให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยให้การแต่งกายแตกต่างจากพนักงานทั่วไป ****

2.3.2 ผู้ปฏิบัติงาน (แคชเชียร์ และผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการ Front Office)

ให้แต่งกายตามอนุมัติ รพค.(อ)รักษาการแทนผวก. ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2560 ต่อท้ายหนังสือที่ สรค.(ก3) 934/2560 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2560

3. คำจำกัดความ

3.1 รพค.(ก1-4) หมายถึง รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 1-4

3.2 อช. หมายถึง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต

3.3 คณะอนุกรรมการ Smart Front Office ของ กฟภ. หมายถึง คณะอนุกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งตามอนุมัติ รพค.(ก3) ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2561

3.4 อฝ.วธ.(ก1-4) หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

3.5 ผกก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3

3.6 อก.บว.(ก1-4) หมายถึง ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

3.7 อก.บล. หมายถึง ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า ภาค 1-4

3.8 ผกก.กฟส. หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา

3.9 กฟข. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต

3.10 กฟฟ.ชั้น 1-3 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3

3.11 ฝวธ.(ก1-4) หมายถึง ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1-4

3.12 ฝวบ.กฟข. หมายถึง ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ กฟข.

3.13 กบว.(ภ1-4) หมายถึง กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค 1-4

3.14 กบล. หมายถึง กองบริการลูกค้า กฟข.

3.15 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือ ผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนงานของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดของการได้รับบริการจาก กฟข. ในการบริการทุกๆด้าน

3.16 จุด Touch Point หมายถึง ทุกจุดที่เรามี Interaction ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และ จุดขอใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

3.17 แคชเชียร์ หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้างประจำเคาน์เตอร์ที่ทำหน้าที่รับชำระเงินและธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.18 ผู้บริหารของ กฟฟ. หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้า ชั้น 1-3, รองผู้จัดการการ, ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้า ผู้จัดการการไฟฟ้าสาขา และหัวหน้าแผนก

3.19 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ที่มาใช้บริการกับ กฟข.

3.20 ฐานข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประจำวัน หมายถึง แหล่งรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจจัดเก็บอยู่ในรูปแบบ ระบบสารสนเทศ หรือเอกสาร

3.21 แบบฟอร์ม FM-01 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

3.22 แบบฟอร์ม FM-02 หมายถึง แบบฟอร์มข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า

3.23 แบบฟอร์ม FM-03 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำเดือน ส่ง กฟฟ.ต้นสังกัด

3.24 แบบฟอร์ม FM-04 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส ส่ง ฝวข.(ภ1-ภ4)

3.25 แบบฟอร์ม PEA-QN 04 หมายถึง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ (กรณีไม่มี Smart Queue)

3.26 Service Talk หมายถึง การพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการก่อนและหลังปฏิบัติงาน

3.27 Service Motto หมายถึง การเตรียมความพร้อม ด้วยการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ ผ่านการแสดงออกด้วยสัญลักษณ์ คำพูด และท่าทางเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีจนเกิดเป็นนิสัย ทั้งนี้ควรปฏิบัติทุกวัน

3.28 มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด หมายถึง มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558 และมาตรฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.29 ระบบการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน หมายถึง ระบบในการบริหารจัดการให้ตอบสนองนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยสามารถเข้าผ่านระบบ Intranet ของทุก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด

3.30 ระบบ Web Application “Front Manager” หมายถึง ระบบการประเมินผลตามแบบฟอร์ม FM-01 ผ่านระบบงานสารสนเทศ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1

3.31 SLA P1 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

3.32 SLA P3 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่

3.33 SLA P5 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

3.34 SLA P9 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

3.35 SLA P10 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

3.36 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุด Touch Point หมายถึง พนักงานและลูกจ้าง ที่ให้บริการ ณ จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และ จุดขอใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า ของ กฟฟ. ที่ PEA Office, PEA SHOP, PEA Mobile SHOP

3.37 Queue / Smart Queue หมายถึง เครื่องสำหรับกดลำดับการให้บริการของลูกค้า

3.38 Smile Box/ จอ Touch Screen หมายถึง อุปกรณ์สำหรับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3.39 ระบบ Customers’ smile feedback หมายถึง โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

3.40 ระบบ Dashboard หมายถึง ระบบสารสนเทศแสดงผลการให้บริการขอติดตั้งมิเตอร์, ขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และ ขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน

3.41 PEA VOC System หมายถึง ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

3.42 ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของ กฟภ. หรืออาจจะเป็นในอนาคต โดยรวมถึงความหมายของลูกค้าอย่างกว้างๆ ครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่งด้วย

3.43 ระบบการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน หมายถึง การวิเคราะห์ผลของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ Smile box/ จอ Touch Screen และระบบประเมินความพึงพอใจอื่น ๆ

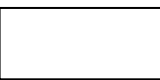
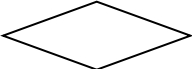
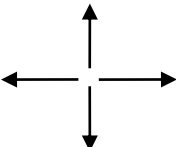
3.44 One touch Service หมายถึง กระบวนการขอใช้ไฟในเขตเมือง โดยรับชำระเงินภายใน 15 นาที และติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง

3.45 ระบบรายงานการรับชำระเงิน หมายถึง ระบบรายงานสรุปการรับชำระเงิน

3.46 Front Office หมายถึง งานให้บริการส่วนหน้า ได้แก่ จุดคัดกรอง, รับชำระเงิน, บริการรับคำร้อง และ งานต่อกลับมิเตอร์กรณีจ่ายไฟ

3.47 KPI ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า หมายถึง ตัวชี้วัดการดำเนินการของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เช่น การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน, ระยะเวลาการให้บริการ, ผลการประเมินความพึงพอใจจากระบบ Customers' Smile Feedback เป็นต้น (รายละเอียดตามภาคผนวก)

3.48 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|--|
| 3.48.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.48.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.48.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.48.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.48.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |

3.48.6



คือ เอกสาร/รายงาน

3.48.7



คือ ฐานข้อมูล

3.48.8



คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด
ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 28 มีนาคม 2561 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ ขวก. 05/2561 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2561 ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

4.1 ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน

4.2 ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน PEA Office /PEA Shop/PEA Mobile Shop ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่ดี

4.3 เป็นตัวแทนในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ เช่น งานด้านคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือรับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

4.4 คุดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานงานติดตามในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

4.5 ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกไตรมาส

4.6 งานด้านการจัดการข้อร้องเรียนและงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมวิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence)

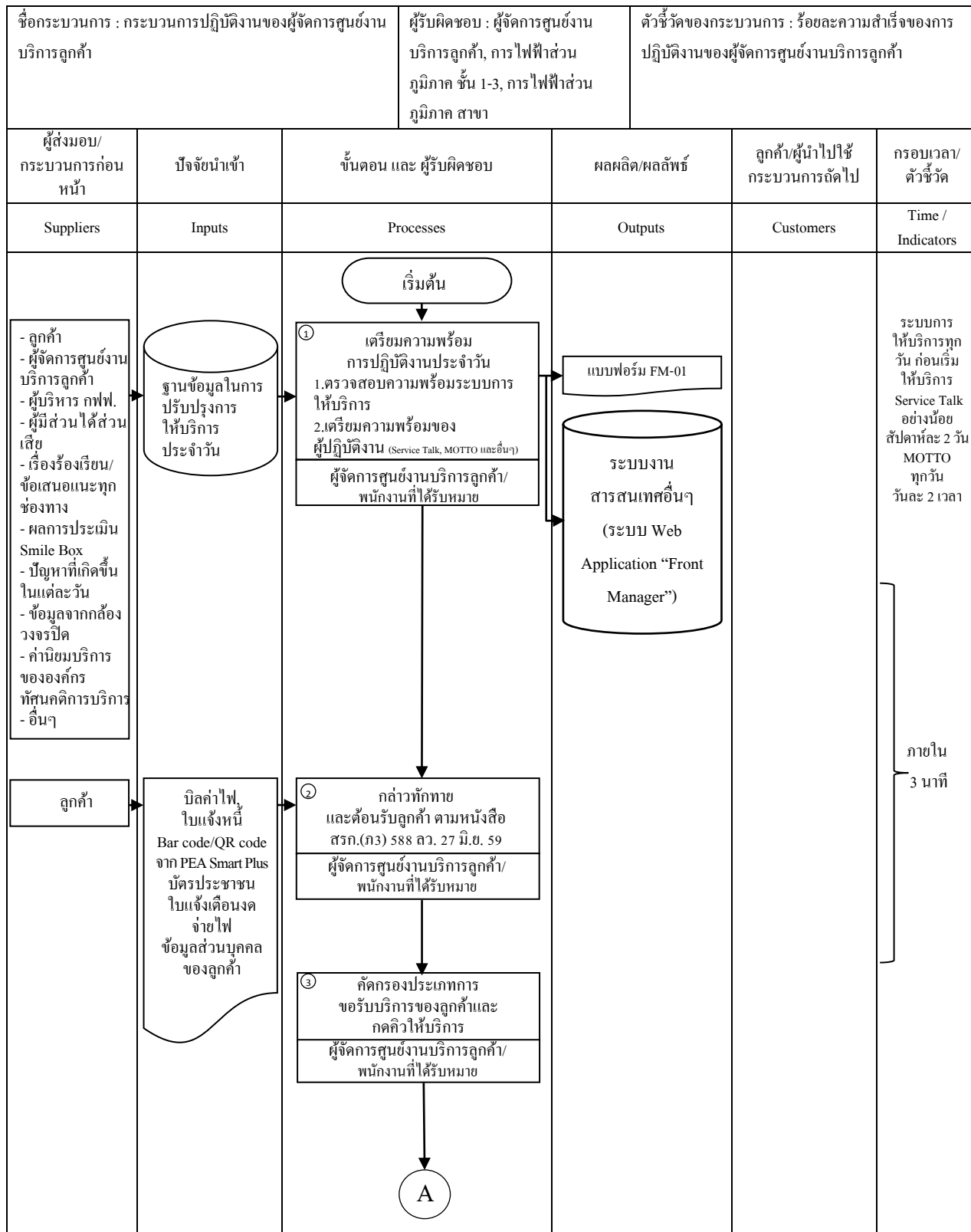
4.7 บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร ทันสมัย ตามนโยบาย PEA 4.0

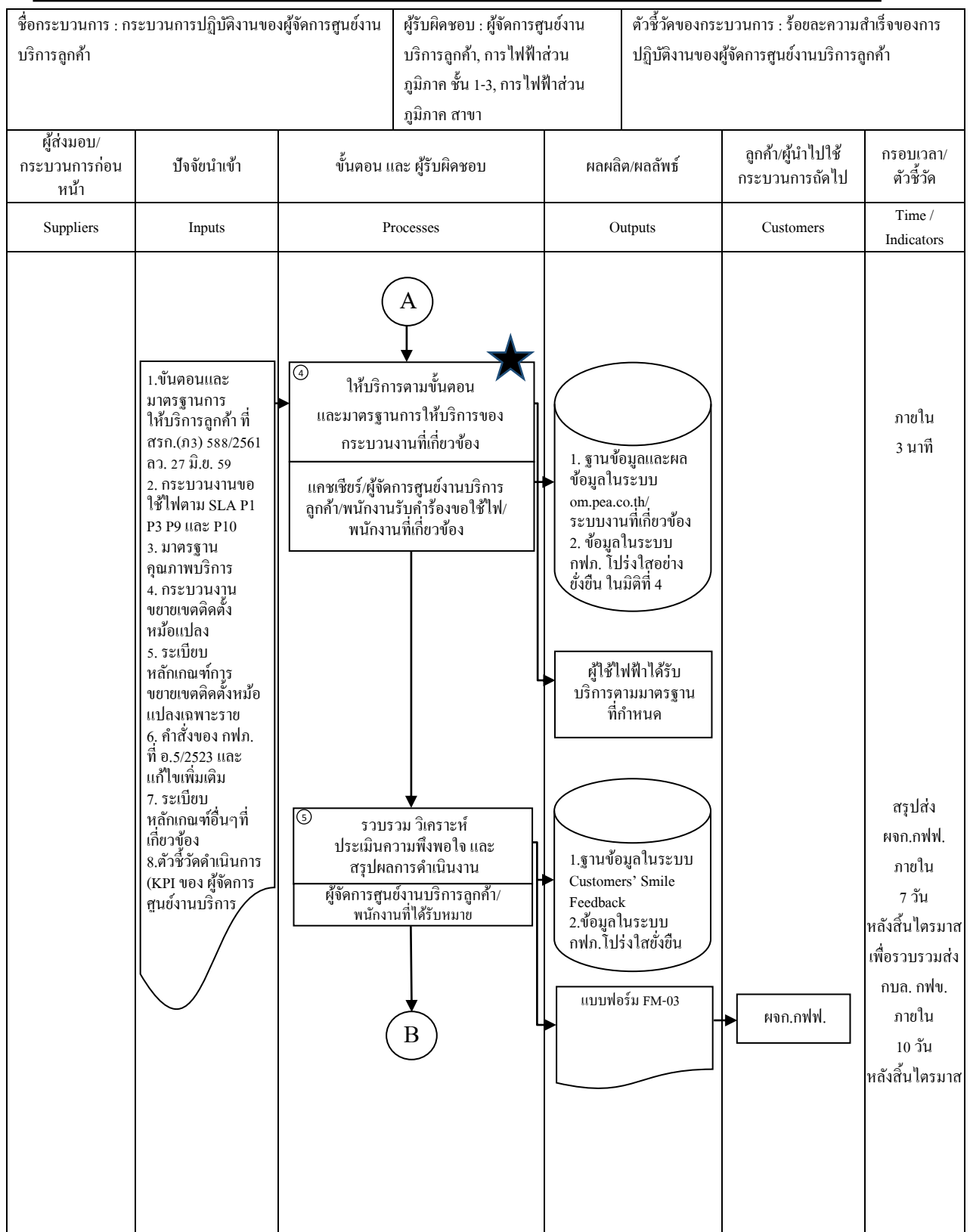
4.8 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริเวณ Front Office ผ่านกล้องวงจรปิด เพื่อ นำปัญหาที่ตรวจพบมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เช่น Service Talk หรือนำเสนอผู้บริหารหน่วยงาน รับทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4.9 สนับสนุนส่งเสริมการหาลูกค้าธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ กฟภ.

4.10 มีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง กับ Front Office นำเสนอผู้จัดการของหน่วยงานต้นสังกัด ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่งตามความเหมาะสม

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)





ชื่อกระบวนการ : กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า		ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		B ⑥ รวบรวม วิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไขการให้บริการ และ สรุปผลการดำเนินงาน กบด.(ทุกเขต) ⑦ ติดตามและประเมินผลการปรับปรุง การให้บริการตามแนวทางที่กำหนด ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ พนักงานที่ได้รับหมาย สิ้นสุด	แบบฟอร์ม FM-04	ฟวธ.(ภ1-ภ4) กฟฟ.โนสังกัด	ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส ทุกไตรมาส ดำเนินการปรับปรุงการ ให้บริการตาม แนวทางและ กรอบเวลาที่ กำหนด

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย เตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวันโดยการนำเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลมาพิจารณา ดำเนินการ และบันทึกผลการตรวจสอบลงในแบบฟอร์ม FM-01/ระบบ Web Application “Front Manager”/ระบบงานสารสนเทศอื่นๆ ดังนี้

6.1.1 ตรวจสอบความพร้อมของระบบการให้บริการ เป็นรายวันก่อนเวลาเริ่มให้บริการ เช่น ระบบงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน, การขอใช้ไฟ และการธุรกรรมต่างๆ รวมทั้งความคืบหน้าภาพของ Front Office, PEA Shop, PEA Mobile Shop เช่น ความสะอาด เรียบร้อยบริเวณพื้นที่ให้บริการ ที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัยและกล้องวงจรปิด เป็นต้น

6.1.2 เตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ผ่านกิจกรรม Service Talk (อย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 วัน) โดยนำปัจจัยต่างๆมาประกอบการพิจารณา ดังนี้

- เสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลจากผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และผู้บริหารของ กฟฟ.
- เรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะทุกช่องทาง
- ผลการประเมิน Smile Box
- ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เช่น พฤติกรรม ความพร้อมในการให้บริการ

ระยะเวลา รอคอย

- ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด เช่น การแต่งกาย วิธีขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ค่านิยมบริการขององค์กร ทัศนคติการบริการ
- การแต่งกาย/การทักทายและต้อนรับ/การมีจิตบริการที่ดี

อนึ่ง ข้อมูลจาก แบบฟอร์ม FM-01 ให้ใช้ประกอบการ Service Talk และประกอบการพิจารณาสรุปรายงานผลรายไตรมาส ตามแบบฟอร์ม FM-03

6.1.3 สร้างจิตสำนึกการให้บริการ ผ่านกิจกรรม MOTTO ทุกวันๆละ 2 เวลา ตามสโลแกน “PEA ยิ้มรับ สร้างความประทับใจ มุ่งเน้นโปร่งใส ใส่ใจพัฒนา คุณค่าบริการ ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” (ตามรายละเอียดในภาคผนวก)

6.2 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการทักทายและต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ Front Office, PEA Shop, PEA Mobile Shop ทุกครั้งตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามหนังสือ สรก.(ก3)588/2561 ลงวันที่ 27 มิ.ย.2559

6.3 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการคัดกรองประเภทการขอรับบริการของลูกค้าและแนะนำให้ลูกค้ากดคิวให้บริการที่ถูกต้อง ดังนี้

6.3.1 การชำระเงินค่าไฟฟ้า 1-5 บิล กดคิวหมายเลข 1

6.3.2 ถูกจ่ายไฟฟ้า กดคิวหมายเลข 2

6.3.3 ชำระค่าธรรมเนียมอื่นๆ กดคิวหมายเลข 3

6.3.4 ขอใช้ไฟฟ้า หรือติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และบริการอื่นๆ กดคิวหมายเลข 4

6.3.5 การชำระเงินค่าไฟฟ้ามากกว่า 5 บิลขึ้นไป (ปริมาณมาก) กดคิวหมายเลข 5

6.3.6 สอบถามค่าไฟฟ้า/อื่นๆ กดคิวหมายเลข 6

อนึ่ง กฟฟ.ใดที่ไม่มีระบบ Smart Queue ให้พิจารณาจัดให้มีการบริหารจัดการคิวตามความเหมาะสม

6.4 ประเภทการให้บริการ

6.4.1 กรณีรับชำระเงินและธุรกรรมอื่นๆ แคมเปญให้บริการในส่วนของกระบวนการรับชำระเงินและธุรกรรมอื่นๆ ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของกระบวนการ P1 P3 P9 และ P10 รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด อนึ่ง ในการให้บริการของพนักงานต้องเป็นไปตามหนังสือที่ สรท.(ก3) 588/2561 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559

เมื่อดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จ จะต้องเชิญชวนลูกค้าให้กดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ Smart Queue & Smile Box โดยมีสัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของคิวทั้งหมด หากไม่มีระบบ Smart Queue & Smile Box จะต้องให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจผ่านแบบฟอร์ม PEA QN-04 หรือ ระบบอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 200 รายต่อปี (เฉลี่ยเดือนละ 20 ราย/เดือน)

ทั้งนี้ การดำเนินการตามข้อ 6.4.1 ทั้งหมด ต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จ ไม่เกิน 3 นาทีต่อรายการ

6.4.2 กรณีขอใช้ไฟฟ้า หรือติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และบริการอื่นๆ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานรับคำร้องขอใช้ไฟ/พนักงานที่เกี่ยวข้อง ให้บริการในส่วน of กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า หรือติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และบริการอื่นๆ ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของกระบวนการ P3, ระเบียบหลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง และตัวชี้วัดดำเนินการ (KPI ของ ผู้จัดการศูนย์

งานบริการลูกค้า) รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด อนึ่ง ในการให้บริการของพนักงานข้างต้นต้องเป็นไปตามหนังสือที่ สรก.(ก3) 588/2561 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559

ทั้งนี้ การดำเนินการตามข้อ 6.4.2 ทั้งหมด จะต้องมียุทธศาสตร์แล้วเสร็จ ดังนี้

- งานขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30A) ในเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ
- งานขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30A) นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ
- งานขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30A) แบบ One Touch Service ชำระเงินภายใน 15 นาที และติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง
- งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดไม่เกิน 250 KVA (ที่ไม่มีการขยายเขตภายนอก) ภายใน 35 วันทำการ
- งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดเกิน 250 KVA แต่ไม่เกิน 2,000 KVA (ที่ไม่มีการขยายเขตภายนอก) ภายใน 55 วันทำการ
- งานขอใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ เช่น การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ที่ต้องมีการขยายเขต รื้อถอน ย้าย Doing Business งานธุรกิจเสริม เป็นต้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด หรือตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าตามแบบฟอร์ม FM-02

6.5 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการรวบรวม วิเคราะห์ ประเมินความพึงพอใจ และผลการดำเนินการ จากผลการดำเนินการตามข้อ 6.4 ผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Customers' Smile Feedback หรือแบบประเมินความพึงพอใจผ่านแบบฟอร์ม PEA QN-04, ระบบ OM (Dashboard), ระบบรายงานสรุปการรับชำระเงิน (BPMReport), ระบบ Web Application "Front Manager" หรือระบบอื่นๆ รวมทั้ง ตัวชี้วัด (KPI) ของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ มาจัดทำเป็นรายงานตามแบบฟอร์ม FM-03 โดยจัดส่งให้ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ภายใน 7 วันหลังสิ้นไตรมาส เพื่อรวบรวมส่งให้ กบค.กฟช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส

อนึ่ง ให้วางข้อมูลในระบบ กฟภ. โปร่งใสอย่างยั่งยืน ปีละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ภายในเดือนมิถุนายน และ ครั้งที่ 2 ภายในเดือนธันวาคม ของทุกปี

6.6 กบค.กฟช. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากข้อ 6.5 มาวิเคราะห์ พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขการให้บริการ แล้วสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมระดับการไฟฟ้าเขตตามแบบฟอร์ม FM-04 (แบบฟอร์มสรุปรายงานผล) พร้อมคัดกรองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีนัยสำคัญบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC system) และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 15 วันหลังสิ้นไตรมาส ดังนี้

- จัดส่งให้ ผวธ.(ภ1-ภ4) เพื่อรวบรวมสรุปรายงานผลในภาพรวมของสายงานให้ รผก.(ภ1-ภ4) และคณะอนุกรรมการ Front Office ของ กฟภ. ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

- จัดส่งให้ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

6.7 ให้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานได้รับมอบหมาย ติดตามและประเมินผล การปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ในแบบฟอร์ม FM-03, แบบฟอร์ม FM-04 และนโยบาย/แนวทางของผู้บริหารระดับสูงของ กฟภ. ตามกรอบเวลาที่กำหนด

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. เตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน	1.1 ความพร้อมของระบบการให้บริการรายวัน ดังนี้ 1.1.1 ความพร้อมในการใช้งานระบบการให้บริการ 1.1.2 แล้วเสร็จก่อนเริ่มให้บริการ 1.2 ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้ 1.2.1 ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน 1.2.2 ทำกิจกรรม Service Talk (อย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 วัน) 1.3 ทำกิจกรรมการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ ผ่านกิจกรรม MOTTO ทุกวันๆละ 2 เวลา
2. กล่าวทักทายและต้อนรับลูกค้า	2.1 ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ตามหนังสือ สรก.(ภ3)588/2561 ลงวันที่ 27 มิ.ย. 2559 2.2 ทุกครั้งที่ลูกค้ามารับบริการ
3. คัดกรองประเภทการขอรับบริการของลูกค้า และแนะนำให้ลูกค้ากดคิวให้บริการ	3.1 ความถูกต้องในการคัดกรองและแนะนำลูกค้าให้กดคิว 3.2 บริหารจัดการคิวตามความเหมาะสม กรณีที่ไม่มีระบบ Smart Queue 3.3 แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (ขั้นตอนที่ 2 – 3 ต้องแล้วเสร็จภายใน 3 นาที)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
4. การให้บริการตามกระบวนการงานต่างๆที่ลูกค้ามารับบริการ	4.1 ในการให้บริการของพนักงานต้องเป็นไปตามหนังสือที่ สรท.(ก3) 588/2561 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559 4.2 ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของกระบวนการงาน P1 P3 P5 P9 และ P10 4.3 มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด 4.4 คำสั่งของ กฟภ. ที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบหลักเกณฑ์ของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานการให้บริการอื่นๆ 4.5 มาตรฐานการไฟฟ้าโปรงใสอย่างยั่งยืน
5. ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย รวบรวม วิเคราะห์ ประเมินความพึงพอใจ ผลการดำเนินการ และแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ มาจัดทำเป็นรายงาน	5.1 ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง 5.2 แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ดังนี้ 5.2.1 สรุปผลส่งให้ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ภายใน 7 วันหลังสิ้นไตรมาส เพื่อรวบรวมส่งให้ กบค.กฟช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.2.2 วางข้อมูลในระบบ กฟภ. โปร่งใสอย่างยั่งยืน ปีละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ภายในเดือนมิถุนายน และ ครั้งที่ 2 ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี
6. กบค.กฟช. รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขการให้บริการ แล้วสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมระดับการไฟฟ้าเขต จัดส่งให้ ผวช.(ก1-4)	6.1 ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง 6.2 แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
7. ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานได้รับมอบหมาย ติดตามและประเมินผลการปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางที่ได้กำหนด	7.1 ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง 7.2 แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (ตามที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์ม FM-03, แบบฟอร์ม FM-04 และนโยบาย/แนวทางของผู้บริหารระดับสูงของ กฟภ.)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 ดำเนินการได้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ดำเนินการให้บริการตามขั้นตอนและสรุปรายงานผลแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่นๆ - ควณคุมภายใน - SLA	ผวธ.(ภ1-4), กบล.ผวบ.กฟภ.	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายใน ก.ย.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 หนังสือที่ สรท.(ก3) 588/2561 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559
- 9.2 นโยบายการไฟฟ้าปริมังไสอย่างยั่งยืน
- 9.3 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของกระบวนการงาน P1 P3 P5 P9 และ P10
- 9.4 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558
- 9.5 ตัวชี้วัดดำเนินการ (KPI ของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)
- 9.6 ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย, คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์ม FM-01 (แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)
- 10.2 แบบฟอร์ม FM-02 (แบบฟอร์มข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า)
- 10.3 แบบฟอร์ม FM-03 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำเดือน ส่ง กฟฟ.ต้นสังกัด
- 10.4 แบบฟอร์ม FM-04 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส ส่ง ฝวธ.(ก1-ก4))
- 10.5 แบบฟอร์ม PEA-QN-04 (แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ (กรณีไม่มี Smart Queue))
- 10.6 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 Web Brower (Firefox เท่านั้น)
- 11.2 ระบบ Customers' Smile Feedback
- 11.3 ระบบการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน
- 11.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 11.5 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC system)
- 11.6 ระบบ OM/Dashboard
- 11.7 ระบบรายงานสรุปการรับชำระเงิน (BPMReport)
- 11.8 ระบบ Web Application “Front Manager” (สายงานการไฟฟ้า ภาค 1)
- 11.9 โปรแกรม Microsoft Word
- 11.10 โปรแกรม Microsoft Excel
- 11.11 ระบบ SCSS

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม FM-01 (แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)

แบบฟอร์ม FM-01 | 1



แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

- ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง
- วันที่ปฏิบัติงาน / /
- รายงานการตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front 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/Smile Box		
5.3	ระบบกล้องวงจรปิด		
5.4	ระบบ Internet/Intranet		
6.) รายงานผลการดำเนินการ Service Talk / Service Motto			
6.1	Service Talk (อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน)		
6.2	Service Motto (ทุกวัน วันละ 2 เวลา)		

7.) รายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	
7.1	ปัญหาอุปสรรคที่พบ ณ จุดบริการลูกค้า 1.รับชำระเงิน ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ) 2.ขอใช้ไฟ ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ) 3. เรื่องอื่นๆ ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)
7.2	ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลงชื่อ.....
()
Front Manager หลัก กฟฟ.....

ลงชื่อ.....
()
Front Manager รอง กฟฟ.....

แบบฟอร์ม FM-02 (แบบฟอร์มข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า)

แบบฟอร์ม FM.02

แบบฟอร์มข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า



สำหรับลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทงานที่ขอใช้บริการ ☐ งานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ☐ ขอเพิ่มปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยขยายเขต
ติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม ☐ เพิ่มขนาดหม้อแปลง ☐ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายใน ☐ อื่นๆ.....

ผู้รับผิดชอบของ PEA (ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้า)

ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด

เบอร์โทรศัพท์ E-Mail ID Line

ลำดับ	ขั้นตอนในการดำเนินงาน	งานบริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่				ระยะเวลาที่ดำเนินการได้จริง
		PEA Doing	มาตรฐานคุณภาพบริการ		ไม่อยู่ในเกณฑ์	
		หม้อแปลง ≤250 KVA.	หม้อแปลง ≤250 KVA.	หม้อแปลง >250 แต่ไม่เกิน 2,000 kVA.	ต้องขยายเขตสายนอก / หม้อแปลง>2000 KVA. และอื่นๆ (ระยะเวลาประมาณ)	
1	ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบเอกสาร พร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ ออกแบบ 5,000 บาท	1 วัน	5 วัน ทำการ	10 วัน ทำการ	 วันทำการ	
2	รับการสำรวจ/ออกแบบ/ประมาณการ แจ้งค่าใช้จ่าย	7 วัน				
3	ชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า และรอกการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	15 วัน	25 วัน ทำการ	40 วันทำการ	 วันทำการ	
4	ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า					
5	ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายนอก และ ภายใน	5 วัน	5 วัน ทำการ	5 วัน ทำการ	 วันทำการ	
6	ติดตั้งมิเตอร์, เชื่อมสายแรงสูง และ ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ SAP	2 วัน			 วันทำการ	
รวม		25 วัน	35 วันทำการ	55 วันทำการ	 วันทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สำหรับลูกค้ารายใหม่ที่ใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ลูกค้าชำระเงิน และปฏิบัติตาม)

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

- แบบก่อสร้างติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน จำนวน 3 ชุด
- ใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม และหนังสือรับรองวิศวกรผู้ออกแบบ
และควบคุมการก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงสูง จำนวนอย่างละ 3 ชุด
- สเปกวิสตดูปรณที่ผู้ใช้ไฟจัดทำ ลงนามการนำมาใช้งานโดยวิศวกรไฟฟ้าตามข้อ 2
จำนวน 1 ชุด
- ใบเสร็จรับเงิน แสดงการจัดซื้อวิสตดูปรณที่ผู้ไฟจัดทำมาใช้งาน

หากท่านไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการจากพนักงาน PEA โปรดแจ้ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเบอร์โทรศัพท์.....
หรือ ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต..... ภาค..... จ. (.....ชื่อผู้อำนวยการเขต.....) เบอร์โทรศัพท์.....

แบบฟอร์ม FM-03 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการของผู้จัดการ ศูนย์งานบริการลูกค้าประจำเดือน ส่ง กฟฟ.ต้นสังกัด)

แบบฟอร์ม FM-03 | 1

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

ประจำ กฟฟ.

ประจำเดือน..... ปี.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ราย)

จำนวนคิดทั้งหมด (ราย)	จำนวนคิดทั้งหมด (ราย)	จำนวนคิดทั้งหมด (ราย)	จำนวนคิดทั้งหมด (ราย)
ชำระค่าบริการ (ค่าไฟฟ้า)	ขอรับบริการอื่นๆ (ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)	ชำระปริมาณมาก	ชำระเงินทั่วไป (ชำระค่าติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า)

1.2 ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (ราย) (ในภาพรวม ไม่รวม PEA Shop)

จำนวนคิด (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลารอเรียกคิวต่อคิว (รอคอย) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาและรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ภาพรวม)
** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม								

** หมายเหตุ : การสุ่มตัวอย่าง ให้คัดเลือกผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตั้งแต่ระดับปานกลาง ลงมา อย่างน้อย 100 ตัวอย่าง โดยให้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครบทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก หากผู้กดประเมินทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น มีจำนวนไม่ถึง 100 ราย ให้พิจารณาจากกลุ่มที่กดประเมิน “พอใจ” เพิ่มเติมให้ครบถ้วน

1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

รายการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %	แนวทางการปรับปรุง
1.การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส			
2.ไม่พอใจที่ถูกต้องจ่ายไฟฟ้า			
3.ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า			
4.ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า			
5.ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน			
6.ไม่ทอนเงินเศษสตางค์			
7.กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)			
8.อื่นๆ ... (โปรดระบุ)			

1.4 ยอดดาวน์โหลด PEA Smart Plus

เป้าหมาย	สถานะ

หมายเหตุ : เป้าหมายเป็นไปตามที่ ผจก.กฟฟ. กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด ที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ย ที่ได้รับ
1.ยอด Download PEA Smart Plus	เพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนยอด ดาวน์โหลดของ กฟฟ. ปีที่แล้ว		
2.รายได้ธุรกิจเสริม	ตามเป้าหมายที่ กฟฟ. ได้รับ		
3.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA (ภายใน 35 วันทำการ)	100%		
- หม้อแปลงขนาด มากกว่า 250 - 2000 kVA (ภายใน 55 วันทำการ)	100%		
4. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้าราย ใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขต ชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง (ภายใน 2 วัน)	100%		
- ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง (ภายใน 5 วัน)	100%		
- การให้บริการแบบ One Touch Service ในเขตเมือง (ภายใน 24 ชั่วโมง)	100%		
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอเรียกคิวต่อคิว	3 นาที		
6. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box เทียบกับจำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%		
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50		
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน		
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			

หมายเหตุ : คะแนนประเมินที่ได้ให้นำมาจาก ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

ส่วนที่ 3 รายงานผลการปฏิบัติงาน Service Talk , Service Motto และข้อร้องเรียน

- 3.1 จำนวนครั้งในการ Service Talkครั้ง (ต่อเดือน)
- 3.2 จำนวนครั้งในการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน Service Mottoครั้ง (ต่อเดือน)
- 3.3 การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (Front Office)
- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เรื่อง
 - ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน.....เรื่อง
 - 2) ด้านการให้บริการ จำนวน.....เรื่อง
 - ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดข้อร้องเรียน วัน (ภายในกำหนด.....เรื่อง
 - ช้ากว่ากำหนด.....เรื่อง)

ส่วนที่ 4 ประเด็นปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน (นำข้อมูลมาจากแบบฟอร์ม FM-01 หรืออื่นๆ)

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1.	
2.	
3.	

ลงชื่อ.....

()

Front Manager หลัก กฟฟ.....

ลงชื่อ.....

()

Front Manager รอง กฟฟ.....

ลงชื่อ.....

()

ผจก. กฟฟ.....

ตารางคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำ กฟฟ. ไตรมาสที่.....

เกณฑ์	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด					แหล่งที่มาของข้อมูล	ผล	ระดับเกณฑ์วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (ระดับเกณฑ์วัดที่ได้ x น้ำหนัก)
			1	2	3	4	5				
5.ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยนับจากกดคิวจนถึงสิ้นสุดการชำระเงิน (1รายต่อ 1 บิล)	นาที	10	5	4.5	4	3.5	3	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			Value
6.สัดส่วนลูกค้าที่กด Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	10	40	45	50	55	60	ตามเกณฑ์วัด SEPA หมวด 3			
7.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	คะแนน	10	3.90	4.05	4.20	4.35	4.50	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			
8.ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วันปฏิทิน) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	ร้อยละ	10	80	85	90	95	100	PEA-VOC System			
น้ำหนักรวม		100	สรุปผลการดำเนินงานประจำไตรมาส (เต็ม 5 คะแนน)								

หมายเหตุ : ** ได้มีการใส่สูตรการคำนวณไว้ ห้ามแก้ไข

กรอกเฉพาะช่องสีส้ม

แบบฟอร์ม FM-04 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมของ

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส ส่ง ผวธ.(ภ1-ภ4))

แบบฟอร์ม FM-04

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส

สำหรับ กฟช..... ประจำปีไตรมาสที่...../2561

ส่วนที่ 1 สรุปผลประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

กฟช.	ผลการประเมินของลูกค้าน Smile Box (ราย) (ไม่รวม PEA Shop)				ยอดดาวนั โหลด PEA Smart Plus	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ								จำนวนครั้ง ในการ Service Talk (ครั้ง/ไตรมาส)	จำนวนครั้ง ในการ Service Motto (ครั้ง/ไตร มาส)	
	จำนวนคิ (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลา เรียกคิ (รอกคย) (นาท)	เฉลี่ยระยะเวลา รอและรับบริการ (นาท)	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ		เกณฑ์ที่ 1	เกณฑ์ที่ 2	เกณฑ์ที่ 3	เกณฑ์ที่ 4	เกณฑ์ที่ 5	เกณฑ์ที่ 6	เกณฑ์ที่ 7	เกณฑ์ที่ 8	ระดับ ค่าเฉลี่ยที่ ได้รับ (รวม)		
1.กฟช.....																
2.กฟช.....																
รวมทั้งหมด																

แบบฟอร์ม FM-04

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส

สำหรับ กฟช..... ประจำปีไตรมาสที่...../2561

ส่วนที่ 2 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข

หมายเหตุ : ให้ กบช.กฟช. แบนผลการดำเนินงานฯ ตามแบบฟอร์ม FM-03 ของแต่ละ กฟช. ด้วย

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.ก) 373/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office

เพื่อให้การปรับปรุงสำนักงาน กฟภ., PEA Shop, PEA Mobile Shop มีความทันสมัยและมีรูปแบบการบริการลูกค้าที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ รวมถึงสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยได้มาตรฐานเพียงพอต่อการสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้า(Front Office) และพัฒนาช่องทางการชำระเงิน ,Smart Queue Smile Box ตามนโยบายการบริหารและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. ในด้านมุ่งสู่ความทันสมัย(Smart) มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร(Service Excellence) มุ่งเน้นการให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน โปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงเห็นควรยกเลิคำสั่ง กฟภ. ที่ สรภ.ก3) 933/2559 ลงวันที่ 11 ต.ค. 2559 และ ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office ชุดใหม่ โดยมีองค์ประกอบ และ หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบคณะกรรมการ Smart Front Office

1.1	นางกัญจนกัทน์ พิพัฒน์พรชาติ	ผชช.13 สรภ.ก3)	ประธานคณะกรรมการ
1.2	นายสุพจน์ มูลจวง	รฟ.วบ.น.3	อนุกรรมการ
1.3	นายชาญ เพลินสัมพันธ์	รฟ.วบ.ฉ.2	อนุกรรมการ
1.4	นายเฉลิม ฝ้ายขันธ	รฟ.วบ.ฉ.1	อนุกรรมการ
1.5	นางระพีพรรณ เพ็ชรสุขุม	รฟ.บพ.ก.1	อนุกรรมการ
1.6	นายประวิทย์ อรกิจ	รฟ.วบ.ก.3	อนุกรรมการ
1.7	นายวิฑริต บุญเลิศ	รฟ.วบ.ต.1	อนุกรรมการ
1.8	นายวัฒนา แวกุล	รฟ.วบ.ต.2	อนุกรรมการ
1.9	นายพนมรังก์ นิลพัฒน์	รฟ.วบ.ต.3	อนุกรรมการ
1.10	นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์	รฟ.พร.	อนุกรรมการ
1.11	นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา	รฟ.วธ(ก3)	อนุกรรมการ
1.12	นางสุรางค์ อารากูมิ	รฟ.กง.	อนุกรรมการ
1.13	นายพงษ์พันธุ์ ช้างประสิทธิ์	รฟ.บค.	อนุกรรมการ
1.14	นายวุฒิชัย แก้วอารีลักษณ์	อก.บล.น.2	อนุกรรมการ
1.15	นายอภิชาติ นพคุณ	อก.บย.	อนุกรรมการ
1.16	นายกิตติ แสนสำราญ	อก.รท.ก.2	อนุกรรมการ
1.17	นางธนภัค เกิดโพธิ์คำ	ผจก.กฟภ.นม3(สรน)	อนุกรรมการ
1.18	นายกนก เกิดวัฒนา	ผจก.กฟภ.ปทุมธานี	อนุกรรมการ

-2-

- | | | | |
|------|------------------------|------------|------------------------|
| 1.19 | นางพิชญากุล จิตตพันธ์ | รท.บ.น.1 | อนุกรรมการ |
| 1.20 | นายจรเกียรติ อัครปัญญา | อก.บว.(ภ3) | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 1.21 | นายพิทักษ์ พุ่มสวัสดิ์ | ชก.บญ.ภ.3 | ผู้ช่วยเลขานุการ |

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1 จัดทำแผนงานพัฒนาปรับปรุงสำนักงาน กฟภ. ,PEA Shop,PEA Mobile Shop ให้มีความทันสมัยเพื่อให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. มีความเป็นเลิศและครบวงจร(Service Excellence) พร้อมกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการของ Smart Front Office

2.2 จัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน Front Office และกำหนดเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการให้บริการ ณ จุดที่ต้องติดต่อกับลูกค้า(Front Office) เพื่อให้มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า

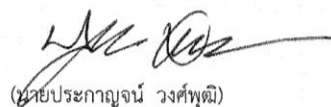
2.3 สนับสนุนและขยายผลพัฒนาปรับปรุงสำนักงาน กฟภ. ,PEA Shop,PEA Mobile Shop และนำแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ Front Office ที่กำหนดขยายผล ต่อไป

2.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงพิจารณาข้อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไข เสนอ รท.ภ.3(ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Office)

2.5 ให้สามารถเชิญคณะอนุกรรมการ หรือ ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณา ข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 ตุลาคม 2560



(นายประภาณุจน์ วงศ์พุดิ)

รองผู้อำนวยการการไฟฟ้า ภาค 3

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

หนังสือเวียนย้ำแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (ตามหนังสือเลขที่ 588/2559)



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.๑๒ สรก.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ ถึง รผก.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ สรก.(ภ๓) 588 วันที่ 24 ต.ย. 2559
เรื่อง เวียนย้ำแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า
อ้างถึง บันทึกที่ 236/2559 ลว. 17 มี.ค. 2559

เรียน รผก.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ตามบันทึกที่อ้างถึง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office โดยมีหน้าที่พิจารณา
แนวทางในการปรับปรุงสำนักงาน กฟภ.(Front Office), PEA Shop , PEA Mobile Shop ให้มีรูปแบบ
การให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมและ มีความทันสมัย รวมถึงให้ดำเนินการรวบรวมจัดทำแนวทางการ
ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น

บัดนี้คณะกรรมการ Smart Front Office ได้รวบรวมแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการ
ให้บริการลูกค้า โดยรวบรวมจากระเบียบและหลักเกณฑ์ต่างๆของ กฟภ. รวมถึงแนวทางการปฏิบัติจาก
การไฟฟ้าต่างๆที่ได้รับรางวัลการไฟฟ้าดีเด่น ด้านบริการลูกค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกในการ
ปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คณะกรรมการจึงได้
นำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่างๆพิจารณาให้ความคิดเห็นแล้ว ตามบันทึกที่ สรก.(ภ๓)
145/2559 ลว. 23 ก.พ. 2559 จำนวน 4 แนวทาง ดังนี้

- 1) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop
- 2) ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop
- 3) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop
- 4) ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA

MOBILE หรือ กรณีมี PEA Shop

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการมีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร จึงเห็นควรแจ้งให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบ โปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นางกนกนาภรณ์ พิพัฒน์พรชาติ)

ผชช.๑๒ สรก.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Front Office

เรียน รผก.(ภ๑-4),อช.ทุกเขต

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

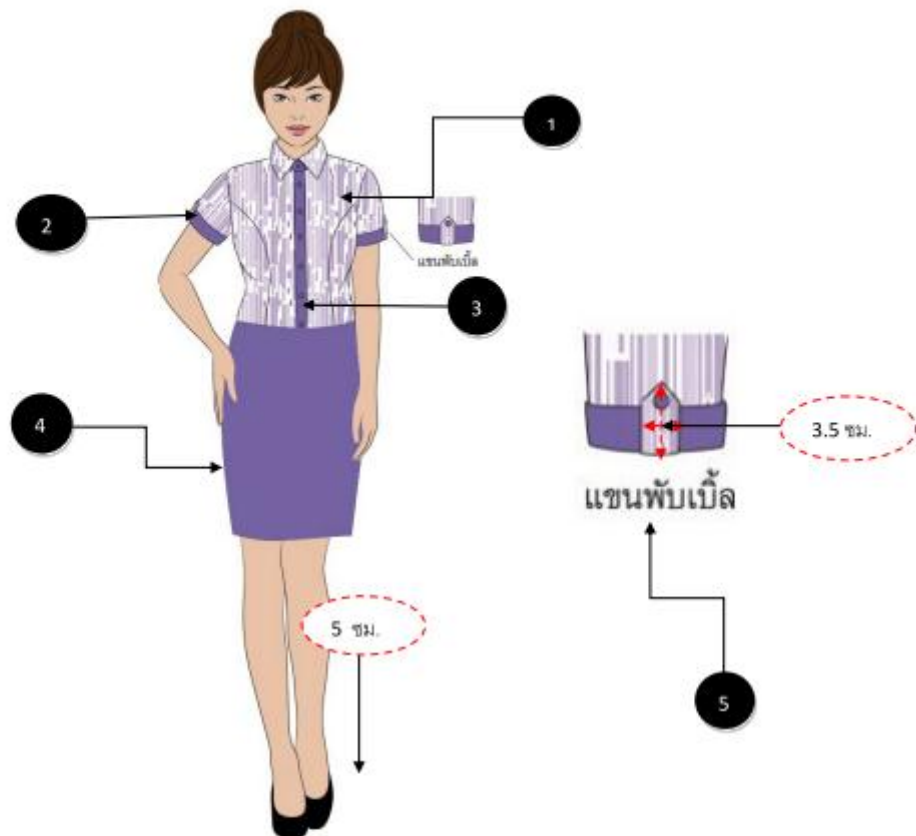
(นายประภาณุ วงศ์ภูมิ)

รผก.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

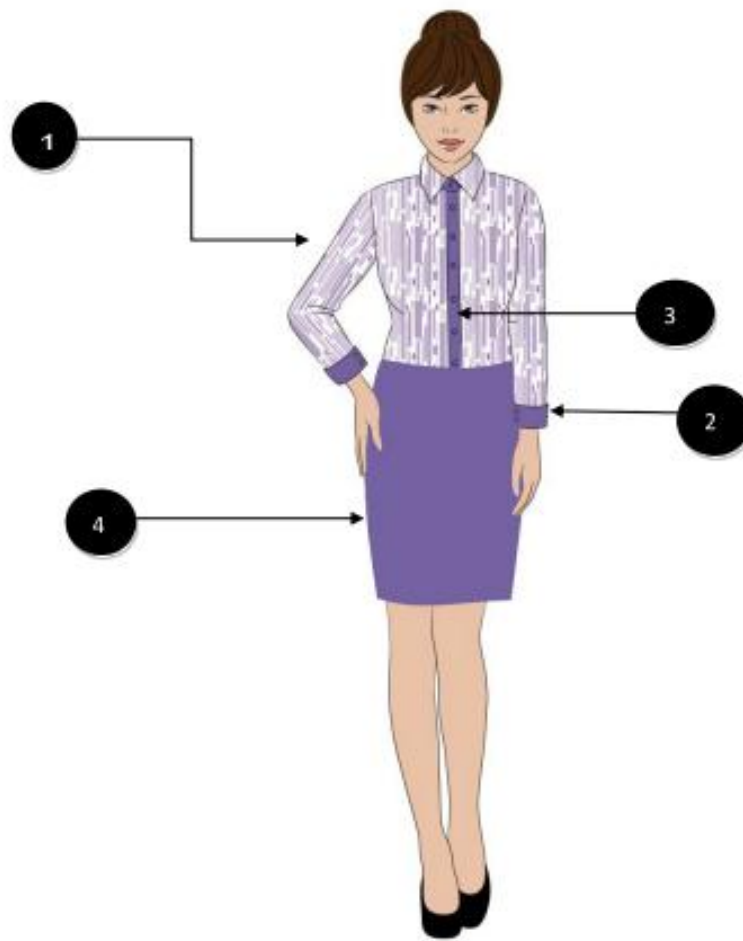
ตัวอย่างการแต่งกายของพนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ (โดยรหัสสีประจำ กฟภ. #7f3f98 เท่านั้น)

เพศหญิง



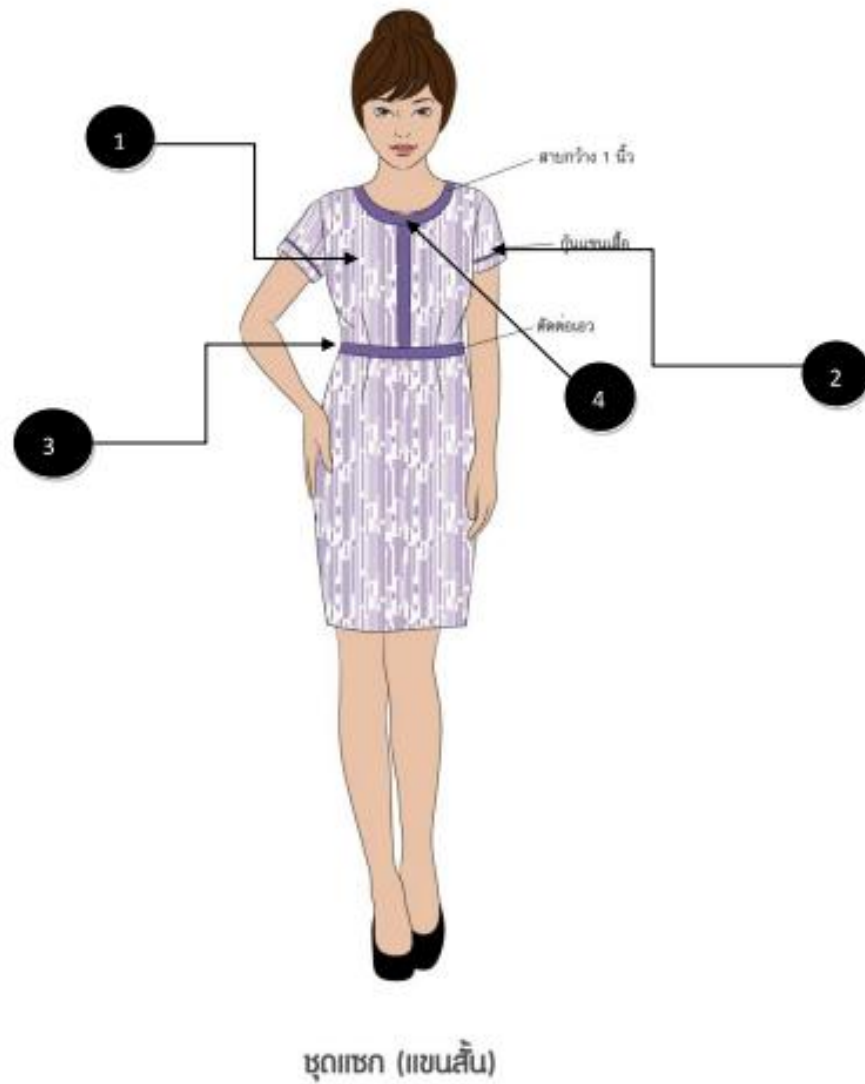
เสื้อเชิ้ต (แขนสั้น)

หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบที่แขนเสื้อ กว้าง 2.5. ใช้ผ้าสีม่วง TC 65/35
3	สาบเสื้อตรงกลาง ใช้ผ้าสีม่วง TC 65/35 ขนาดหน้ากว้าง 3.5 ซม.
4	กระโปรงสุภาพสีม่วง ผ้า Sandwash
5	แขนพับเบิ้ลติดกระดุมสีม่วง ยาว 5 ซม. กว้าง 3.5 ซม.

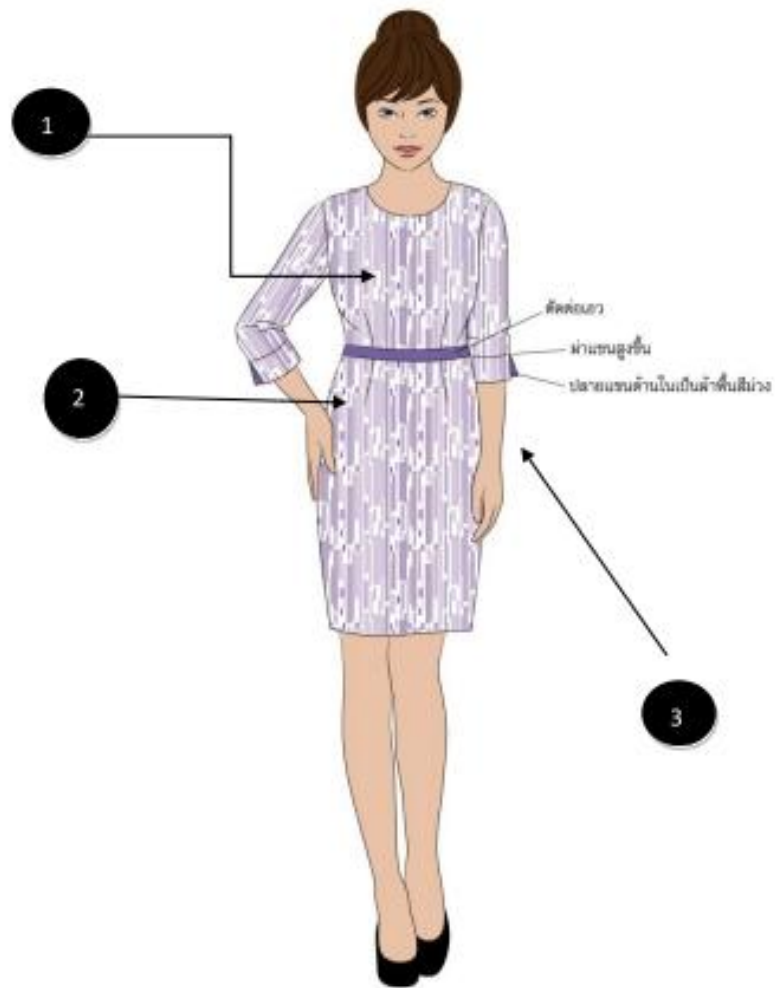


เสื้อเชิ้ต (แขนยาว)

หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบที่แขนเสื้อ กว้าง 2.5 ซม. ใช้ผ้าสีม่วง TC 65/35
3	สาบเสื้อตรงกลาง ใช้ผ้าสีม่วง TC 65/35 ขนาดหน้ากว้าง 3.5 ซม.
4	กระโปรงสุภาพสีม่วง ผ้า Sandwash



หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	กึ่งแขนเสื้อสีม่วง กว้าง 0.3 ซม.
3	แถบตรงเอว กว้าง 2.5 ซม.
4	รอบคอใช้ผ้าสีม่วง กว้าง 2.5 ซม.

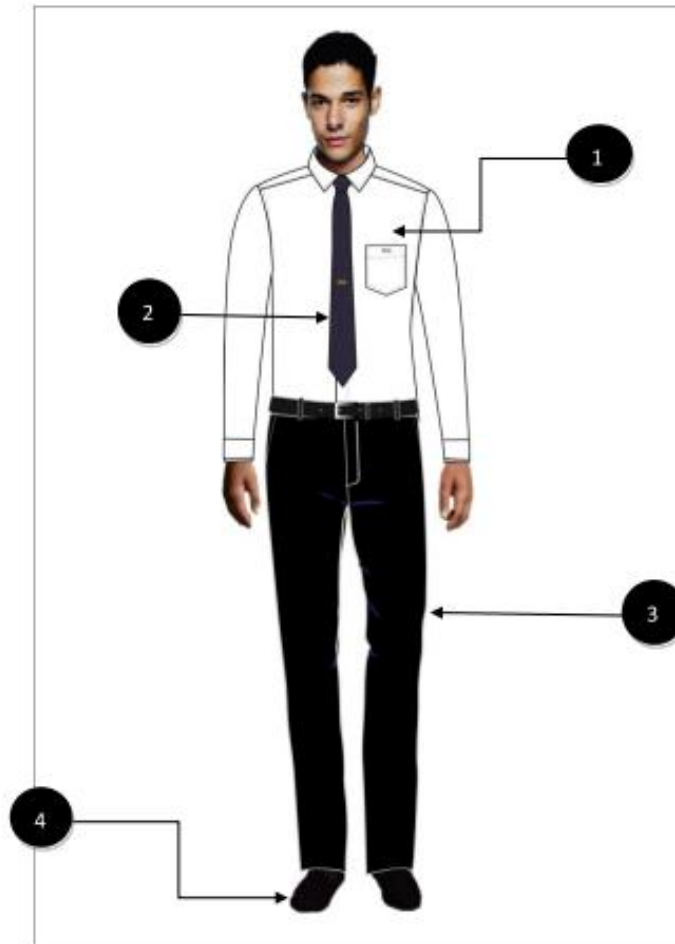


ชุดเชก (แขนสามส่วน)

ชุดเชก (แขนสามส่วน)

หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบคาดรอบเอวหน้ากว้าง 2.2 ซม.
3	แขนผ่าสูงชั้น 3.5 ซม. . ปลายแขนด้านในเป็นผ้าสีม่วงสามารถพับขึ้นได้

เพศชาย



เครื่องแต่งกายชาย

หมายเลข	รายละเอียด
1	เสื้อเชิ้ตขาว ปัก PEA บนกระเป๋าสว
2	เนคไทสีม่วง ปัก PEA สีทอง
3	กางเกงสุภาพสีดำ

คู่มือการใช้งานระบบงานสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการใช้ Web Application “Front Manager” สายงานการไฟฟ้า ภาค 1



คู่มือเกี่ยวกับระบบที่เกี่ยวข้อง

ระบบ Customers' Smile Feedback

- วิธีการเข้าระบบ

URL สำหรับเข้าระบบ Customers' Smile Feedback (ภาค 1)

กฟน.1 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=A>

กฟน.2 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=B>

กฟน.3 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=C>

URL สำหรับเข้าระบบ Customers' Smile Feedback (ภาค 2)

กฟผ.1 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=D>

กฟผ.2 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=E>

กฟผ.3 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=F>

URL สำหรับเข้าระบบ Customers' Smile Feedback (ภาค 3)

กฟก.1 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=G>

กฟก.2 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=H>

กฟก.3 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=I>

URL สำหรับเข้าระบบ Customers' Smile Feedback (ภาค 4)

กฟต.1 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=J>

กฟต.2 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=K>

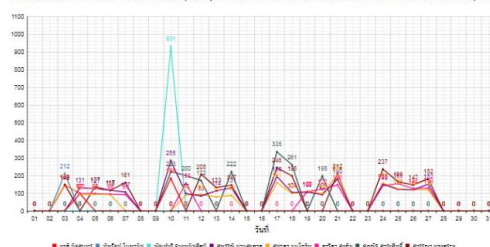
กฟต.3 : <http://172.25.1.23/smartq/?area=L>



- จุดที่ต้องตรวจสอบ

Report Score Evaluate Check Manual													
ประเภทการให้บริการ : ดำเนินการ สาขา : 101101 กฟน.เขตเหนือ เดือน : กุมภาพันธ์ ปี : 2561 แสดงข้อมูล													
Drag a column header and drop it here to group by that column													
สาขา	จำนวนตัว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลาเฉลี่ยรับบริการต่อตัว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลาเฉลี่ยรับบริการต่อตัว (นาที)	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ปานกลาง รวบรวม	พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม	ไม่พอใจ รวบรวม
กฟน.เขตเหนือ	6,929	02:33	01:02	13	15	85	1,247	6,735	6,096	833	87.98	4.75	95.02
รวมทั้งหมด	6,929	02:33	01:02	13	15	85	1,247	6,735	6,096	833	87.98	4.75	95.02
ระยะเวลาการให้บริการต่อตัว ระยะเวลาเฉลี่ยต่อตัว เปรียบเทียบ จบตัว/เปรียบเทียบ													
วันที่	ช่องบริการ	ผู้ให้บริการ	เฉลี่ย	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ	เวลาที่ลูกค้ารอรับบริการ
03/09/2561	4	506335	325	10:21:16	10:21:36	10:21:48	10:22:02	00:46	คำไฟฟ้า	08/2018	JO1101	020018088059	นาย ธีรภัทร นามวัฒน์
03/09/2561	7	9005546	530	12:24:14	12:26:14	12:26:56	12:27:22	03:08	คำไฟฟ้า	08/2018	JO1101	020003772545	นาย เว็น สัมมา
03/09/2561	6	9005540	559	12:38:13	12:41:22	12:41:38	12:41:57	03:44	คำไฟฟ้า	08/2018	JO1101	020020709738	นาย ธีรภัทร นามวัฒน์
03/09/2561	6	9005540	561	12:39:42	12:42:31	12:42:44	12:42:59	03:17	คำไฟฟ้า	08/2018	JO1101	020004060809	นาย ธีรภัทร นามวัฒน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

[illegible]

Report Score Evaluate Check Manual

สาขา : J01301: วิทยาลัยเกษตรกรรม															เดือน : เดือน ก.ย.		ปี : 2561		แสดงข้อมูล	
สาขา ▼																				
สาขา	ผู้ให้บริการ	จำนวนผู้รับ (ราย)	จำนวนผู้รับ (คน)	จำนวนผู้ให้บริการ					จำนวนผู้รับที่ส่งกลับ	จำนวนผู้รับที่ส่งกลับ	การประเมินความพึงพอใจ		ผลการประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ผลการประเมินความพึงพอใจ (คะแนน)	ผลการประเมินความพึงพอใจ (อันดับ)	ผลการประเมินความพึงพอใจ (อันดับ)	ผลการประเมินความพึงพอใจ (อันดับ)			
				ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ			ไม่พอใจ	ไม่พอใจ						ไม่พอใจ		
▼ สาขา : J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม																				
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	460909: วิทยาลัยเกษตรกรรม	238	425	2	-	6	75	115	198	40	4.52	90.40%	83.19%	0107	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	463038: วิทยาลัยเกษตรกรรม	84	21	-	-	1	18	60	79	5	4.75	94.94%	94.05%	1334	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	467008: วิทยาลัยเกษตรกรรม	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	501372: วิทยาลัยเกษตรกรรม	51	77	-	-	-	-	6	30	36	15	4.83	96.67%	70.59%	0416	-				
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9036307: วิทยาลัยเกษตรกรรม	1,321	3,492	5	2	25	291	922	1,245	76	4.71	94.10%	94.23%	0053	2					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	906335: วิทยาลัยเกษตรกรรม	1,646	3,683	1	4	12	258	2,268	1,543	133	4.81	95.14%	93.74%	0049	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9035350: วิทยาลัยเกษตรกรรม	176	-	-	-	-	-	168	168	8	5.00	100.00%	95.43%	-	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9035540: วิทยาลัยเกษตรกรรม	2,143	4,729	4	6	28	389	1,234	1,663	480	4.71	94.24%	77.60%	0040	7					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9005543: วิทยาลัยเกษตรกรรม	457	700	-	3	-	19	355	377	80	4.93	98.51%	82.49%	0210	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9005546: วิทยาลัยเกษตรกรรม	943	2,097	1	1	12	182	699	895	48	4.76	95.24%	94.91%	0117	-					
J0131: วิทยาลัยเกษตรกรรม	9005570: วิทยาลัยเกษตรกรรม	124	-	-	-	1	1	121	123	1	4.98	99.51%	99.19%	-	-					

ระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

- วิธีการเข้าระบบ

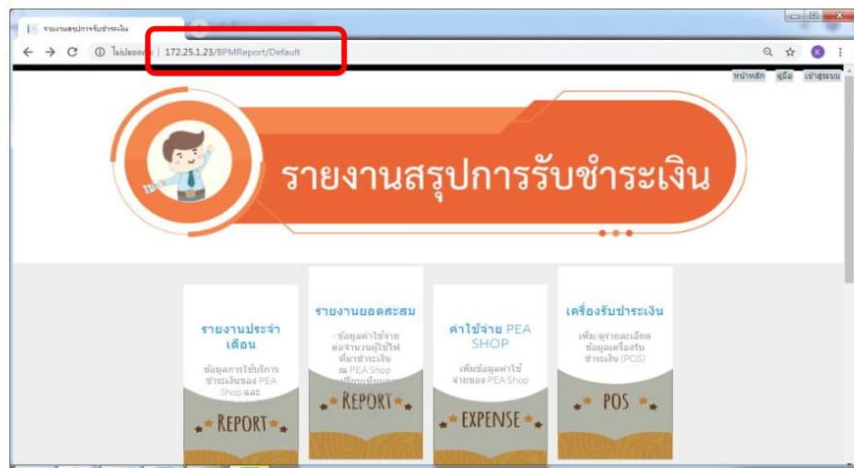
[illegible]

- จุดที่ต้องตรวจสอบ

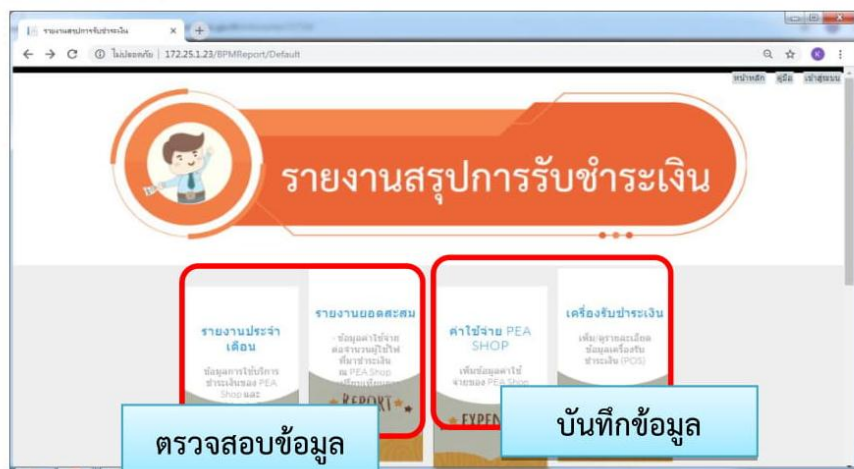
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี			
HOME		เอกสารเพิ่มเติม	Login
- นิเทศ 2 การปฏิบัติงานเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นิเทศ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน - นิเทศ 4 การลดค่าและป้องกันการทุจริตด้านระบบและกลไกการลดค่าการทุจริต			
9. กระบวนการสอบสวน 10. สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน			
สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน			
ด้าน		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านการสำรวจความพึงพอใจของร้านค้าภายนอก (Smile Box, สุ่มสอบถาม) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN03			
ด้านการสำรวจความพึงพอใจของร้านค้าภายนอก (แบบสอบถาม) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN04 สำหรับ กฟฟ.ทั่วไป Smile Box			
11. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส			

ระบบรายงานสรุปการรับชำระเงิน

- วิธีการเข้าระบบ



- จุดที่ต้องตรวจสอบ



ระบบ Dashboard

- วิธีการเข้าระบบ

The first screenshot shows the PEA Intranet homepage with various service icons and a navigation menu. The second screenshot shows the 'ภาพรวมองค์กร' (Company Overview) dashboard with a 91.56% performance indicator and a map of Thailand. The third screenshot shows the 'P3 กระบวนการขอใช้ไฟ' (P3 Electricity Request Process) dashboard with a table of request statistics and a bar chart.

ประเภท	จำนวน	จำนวนที่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็น %	จำนวนที่ไม่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็น %	% ไม่ผ่าน สด/เก็บ จากเดือนก่อน
กฟผ.1 (เพอร์มิต)	1,748	1,591	91.02	157	8.98	0.26

ที่	กฟผ.	จำนวน	จำนวนที่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็น %	จำนวนที่ไม่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็น %	บันทึก	ดูรายละเอียด
1	101101 กฟผ. เพอร์มิต	60	60	100.00	0	0.000		
2	101201 กฟผ. บ้านแหลม	13	13	100.00	0	0.000		
3	101203 กฟผ. บางสะพาน	2	2	100.00	0	0.000		
4	101301 กฟผ. พายัพ	60	45	75.00	15	25.000		

- จุดที่ต้องตรวจสอบ

This screenshot highlights the 'จำนวนที่ไม่ผ่านเกณฑ์' (Number of requests not meeting criteria) column in the table, which is circled in red. This column shows the number of requests that did not meet the criteria for each category.

กรอกผลการดำเนินการที่ผ่าน

P3 กระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้า กฟล. กฟจ.ราชบุรี(302101) ประจำเดือน 09/2018

ลำดับที่	ชานอิมเตอร์	เลขที่ตัวรอง	วันที่รับตัวรอง	เวลาที่รับตัวรอง	รหัสผู้สำรวจ(BP)	บัญชีแสดงสัญญา(CA)
1	15(45) A.	110008373681	19/09/2018	08:53:09	1019158654	020022132250
2	15(45) A.	110008657195	03/09/2018	11:46:32	1001223033	020022090920
3	15(45) A.	110008657241	03/09/2018	11:54:51	1019278477	020022090925
4	15(45) A.	110008657262	03/09/2018	11:58:23	1019278490	020022090926
5	15(45) A.	110008660220	03/09/2018	14:46:14	1019279786	020022101482
6	15(45) A.	110008660223	03/09/2018	13:41:30	1019279787	020022101485
7	15(45) A.	110008660224	03/09/2018	11:47:05	1019279788	020022101486
8	5(15) A.	110008660225	03/09/2018	09:09:48	1019279789	020022101487
9	5(15) A.	110008660226	03/09/2018	10:33:15	1019279790	020022101488
10	5(15) A.	110008660227	03/09/2018	12:21:14	1019279791	020022101489
11	5(15) A.	110008660228	03/09/2018	15:33:55	1015930720	020022101490
12	5(15) A.	110008660229	03/09/2018	15:34:57	1017574466	020022101491
13	5(15) A.	110008664949	04/09/2018	09:20:22	1019281527	020022104389
14	15(45) A.	110008664950	04/09/2018	11:12:59	1019281528	020022104390

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้า กฟล.ราชบุรี ประจำเดือน 09/2018

	จำนวนตัวรองในเดือน	จำนวนตัวรองที่ผ่าน	จำนวนตัวรองที่ไม่ผ่าน	คิดผล % ดำเนินการได้ตามเกณฑ์
นอกเขตเทศบาล	127	122	5	96%
ในเขตเทศบาล	8	8	0	100%
ผลรวม	135	130	5	96%

จำนวนตัวรองที่ไม่ผ่าน: 5 ราย บันทึกผลแล้ว : 5 ราย ยังไม่บันทึกผล : 0 ราย

ตัวรองที่ไม่ผ่านเกณฑ์ [ผู้บันทึกผลการล่าช้า : นางสาวฉัตรกวันท์ สุทธิพันธ์ 2018-10-11 11:08:22]

หมายเลขตัวรอง	ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	Time Confirm	วันดำเนินการ	สาเหตุ
1	110008669113	นาง สุณีย์ ศรีประพันธ์	18/09/2018	ติดตั้ง
2	110008669114	นาง สุณีย์ ศรีประพันธ์	18/09/2018	ติดตั้ง
3	110008669115	นาง สุณีย์ ศรีประพันธ์	18/09/2018	ติดตั้ง
4	110008669116	นาง สุณีย์ ศรีประพันธ์	18/09/2018	ติดตั้ง
5	110008673371	นาย ชินห์ เอนระดี	27/09/2018	ยังไม่ติดตั้ง

บันทึกตัวรองที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ยกเลิก รหัสบัญชีผู้ใช้: รหัสบัญชีผู้ใช้ รหัสผ่าน: รหัสผ่าน

ยังไม่ติดตั้ง หมายถึง ยังไม่มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบ DM

Quality Improve Report

แนวทางการแก้ไข (QIR)	==กรุณาเลือก==
- What (ทำอะไร)	What (ทำอะไร)
- Where (ที่ไหน)	Where (ที่ไหน)
- When (เมื่อไหร่)	When (เมื่อไหร่)
- Who (ใคร)	Who (ใคร)
- Why (ทำไม)	Why (ทำไม)
- How (อย่างไร)	How (อย่างไร)

บันทึก QIR ลบ QIR ยกเลิก รหัสบัญชีผู้ใช้: รหัสบัญชีผู้ใช้ รหัสผ่าน: รหัสผ่าน

แนวทางการ Service Talk และวิธีการดำเนินการ

การ Service Talk ให้ดำเนินการเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน เวลาประมาณ 10-15 นาที หากมีกรณีเร่งด่วน ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ การ Service Talk ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าจะต้องดำเนินการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้าง มิตรไมตรีที่ดี ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่ดี โดยประเด็นที่นำมาทำ Service Talk จะต้องมียละเอียดดังนี้

1. ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร TRUST+E มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพันภายในองค์กร
2. การแต่งกาย, การทักทาย และ มารยาท เช่น การไหว้ การยิ้ม ของผู้ให้บริการ เป็นต้น
3. สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
4. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตามหนังสือที่ สรท.(ก3)-588 ลงวันที่ 27 มิ.ย. 2559 (ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ ณ จุด Touch Point)
5. ทบทวนความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการที่เกี่ยวข้อง
6. การพูดและการตอบชี้แจงลูกค้าให้ถูกต้องและชัดเจน ในกรณีต่าง ๆ
7. การควบคุมอารมณ์ในการปะทะกับลูกค้า
8. ให้พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ดิคบัตรแสดงตัวทุกครั้ง
9. เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

ตัวอย่างกำหนดการอบรมสำหรับผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

กำหนดการอบรม หลักสูตร "ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) Forward PEA 4.0"		
วัน-เวลา	หัวข้อเรื่อง	วิทยากร
วันแรก		
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน	ภ.1-ภ.4
09.00-09.15 น.	พิธีเปิดการอบรม	รผก.(ภ1-4)
09.00-12.00 น.	บรรยายพิเศษ “การบริหารความเปลี่ยนแปลง ยุค PEA 4.0 สำหรับผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า” - ความจริงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Some truth about change) - การจัดกระบวนการความคิด (Mindset) - หัวใจของการเปลี่ยนแปลง (The heart of Change) - กลยุทธ์ และรูปแบบต่างๆของการเปลี่ยนแปลง - การจัดการเรื่องของ “คน” กับการเปลี่ยนแปลง - การบริหารการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ภาคปฏิบัติ	วิทยากรภายนอก
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00-16.30 น.	บรรยายพิเศษ “การบริหารความเปลี่ยนแปลง ยุค PEA 4.0 สำหรับผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า” (ต่อ)	วิทยากรภายนอก
วันที่สอง		
09.00-12.00 น.	ถ่ายทอดคู่มือกระบวนการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 พ.ย.2561 - บทบาทหน้าที่ของ ผู้จัดการศูนย์ฯ - ขั้นตอน/SIPOC ของผู้จัดการศูนย์ฯ - ตัวชี้วัดผู้จัดการศูนย์ฯ (KPI) - การสรุปรายงานผล - อื่นๆ	คณะทำงานจัดทำคู่มือ ภ.1-ภ.4
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00-16.00 น.	ฝึกภาคปฏิบัติ - การใช้งานระบบ IT ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านลูกค้า - การใช้วิเคราะห์เสียงของลูกค้าผ่านระบบ IT - การ Service talk และ Motto	คณะทำงานจัดทำคู่มือ ภ.1-ภ.4 และผู้เกี่ยวข้อง
16.00-16.30 น.	ทดสอบ/ประเมินผล/ปิดการอบรม	อฝ.วธ.(ภ1-ภ4)/ผู้แทน
หมายเหตุ 1. พักรับประทานอาหารว่าง เวลา 10.30-10.45 น. และ เวลา 14.30-14.45 น. 2. ผู้เข้าอบรม ต้องเข้าอบรมแบบเต็มเวลา และต้องผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด 3. ให้ ฝบพ. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-ภ4) พิจารณาส่งหลักสูตรตามความเหมาะสม		

อื่นๆ

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)

1							
กระดาษทำการ (8 ช่อง)							
ชื่อ หน่วยงาน การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ การไฟฟ้าสาขา สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม 2562							
กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่ (O.F.C)* (5)	การปรับปรุงการ ควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
ขั้นตอนการให้บริการตาม ขั้นตอนและมาตรฐานการ ให้บริการของกระบวนการที่ เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการ ตามขั้นตอน มาตรฐาน และ กรอบระยะเวลาที่กำหนด พร้อมยกประเมินความพึง พอใจทุกครั้งที่มีรับบริการ	1. ลูกค้าได้รับบริการล่าช้า ไม่เป็นไป ตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ ของ กฟภ. สาเหตุ - ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ พนักงาน/ลูกจ้าง ขาดความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และมาตรฐาน การให้บริการ - ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ พนักงาน/ลูกจ้าง ไม่บันทึกข้อมูล เกี่ยวข้องลงในระบบงานสารสนเทศ เช่น กรณีที่ไม่สามารถติดตั้งเคเบิลทีวีขอ ใหม่ได้ตามมาตรฐานของ กฟภ. จะต้อง บันทึกสาเหตุที่ดำเนินการไม่ได้ลงใน ระบบ SCS เป็นต้น - ผู้บริหารของ กฟภ. และ กฟช. ขาด การติดตามอย่างต่อเนื่อง	- มีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง การบันทึกข้อมูล ที่เกี่ยวข้องลงในระบบงานสารสนเทศ แต่ผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า/พนักงาน/ลูกจ้าง - มีหนังสือเวียนสั่งให้ดำเนินการตามขั้นตอนและ มาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง การบันทึกข้อมูล เกี่ยวข้องลงในระบบงานสารสนเทศ - มีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานเป็นราย เดือน โดย กฟภ. ด่วนสั่งกวด และรายไตรมาส โดย กฟช. ผ่านแบบฟอร์ม FIM-03 และแบบฟอร์ม FIM-04 - มีการติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน ระบบงานสารสนเทศ (ระบบ Dashboard และระบบ การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน) เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูล ในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ	เพียงพอ				
			เพียงพอ				
			เพียงพอ				

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและวัดผลประสงค์		ความเสี่ยง		การควบคุมที่มีอยู่		การประเมินผล		ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)*		การปรับปรุงการควบคุม		กำหนดเสร็จ		ผู้รับผิดชอบ	
(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)		(7)		(8)	
		2. ลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้สัดส่วนการลดประเมินความพึงพอใจเทียบกับจำนวนคิว ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของ กฟภ. ส่วนหตุ		- พนักงานไม่เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ และดำเนินการกดประเมินโดยพนักงาน/ลูกจ้างเอง เพื่อให้ลูกค้าเข้ามายังของ กฟภ.		- เกมตัวแสดงการดำเนินงานตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 - มีการเน้นย้ำให้พนักงานเชิญชวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่าน Service talk - สร้างแรงจูงใจให้เชิญชวนลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การคัดเลือกพนักงาน/ลูกจ้างดีเด่นในการให้บริการในส่วน Front office ตามความเหมาะสม เป็นต้น - มีตัวชี้วัด (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ด้านสัดส่วนการลดประเมินความพึงพอใจเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด		เพียงพอ							
		- ไม่ลดประเมินความพึงพอใจมีขนาดเล็ก ไม่ชัดเจน		- ไม่มีการตั้งเรื่องหมายบ่งชี้ไม่ลดประเมินความพึงพอใจอย่างชัดเจน		ไม่เพียงพอ		O, F		อยู่ระหว่างจัดทำจอ Touch screen		ปี 2562 - 2563		คณะทำงาน	

ผู้รายงาน ()

ตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

วันที่

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA									
รหัส SLA:	หน่วยงาน-PXX-01	ชื่อ SLA:	กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						
ผู้ให้บริการ	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:		
SLA ของกระบวนการ:				วันที่เริ่มใช้งาน					
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
รอก. กฟฟ. ต้นสังกัด		ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
หน่วยงาน-PXX-01	ติดตาม ตรวจสอบและดำเนินการให้การบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	รอก. กฟฟ. ต้นสังกัด	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด	ระดับ 5	รายงานรายเดือน			
หมายเหตุ ต้องรายงานผลตามแบบฟอร์ม SLA 04 ด้วย									
ระดับ 5 : ร้อยละ 91 - 100 ของความสำเร็จของการดำเนินการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด									
ระดับ 4 : ร้อยละ 81 - 90 ของความสำเร็จของการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด									
ระดับ 3 : ร้อยละ 71 - 80 ของความสำเร็จของการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด									
ระดับ 2 : ร้อยละ 61 - 70 ของความสำเร็จของการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด									
ระดับ 1 : ร้อยละ 51 - 60 ของความสำเร็จของการบริการลูกค้าตามตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด									
SLA 02									

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)

ลำดับ ที่	กระบวนการ/ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	จำนวนคนทำงาน		จำนวนชั่วโมง ทำงาน	ชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)
		ตำแหน่ง	จำนวน(คน)		
รวมชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)					

หมายเหตุ:

- กำหนดให้ 1 ปี = 264 วัน, 1 เดือน = 22 วัน, 1 วัน = 7 ชั่วโมง
- สูตรคำนวณ : ชั่วโมงแรงงาน = จำนวนคนทำงาน (1 ขึ้น) X จำนวนชั่วโมงทำงาน (1 ขึ้น)
- ชั่วโมงแรงงาน (Man-Hour) หมายถึงปริมาณของงานที่แรงงานโดยทั่วไปสามารถทำได้ภายใน 1 ชั่วโมง
- ประเภทงานที่ต้องจัดทำประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour) ต้องแนบในภาคผนวกคู่มือปฏิบัติเช่น กลุ่มงานสำรวจและออกแบบ กลุ่มงานก่อสร้างและขยายเขต และกลุ่มงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา เป็นต้น

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2561	คณะอนุกรรมการ Smart Front Office

รายชื่อผู้จัดทำ

คณะกรรมการ Smart Front Office ของ กฟภ.

1. นางกนกนัทธ์ พิพัฒน์พรชาติ อส.วก. ประธานคณะกรรมการฯ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

- ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1

- | | | |
|-----------------|-------------|-----------------|
| 1. น.ส.อภินันท์ | พิมพ์พันธุ์ | รฟ.วธ.(ภ1) |
| 2. นายพงษ์พัฒน์ | วราโกล | ชก.บว.(ภ1) |
| 3. นายวรพล | สุนทรโรทยาน | ชผ.ลต. กบว.(ภ1) |
| 4. นายเรวัต | อัครวางกุล | นบท.6 กบว.(ภ1) |

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่) (กฟน.1)

- | | | |
|----------------|-------------|---------------------|
| 1. นายประคอง | ศิริภัณฑ์ | วศก.9 กฟจ.ลำปาง |
| 2. นายเอนก | อวรรณ | ผชน.9 กฟจ.สิงห์บุรี |
| 3. นายสมปราชญ์ | จันทร์เรือง | ชผ.ลส. กบล.(น3) |

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) (กฟน.2)

- | | | |
|---------------|-----------|----------------|
| 1. นายกิตติภพ | เกิดศิลป์ | พชง.3 กบล.(น2) |
|---------------|-----------|----------------|

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) (กฟน.3)

- | | | |
|------------------|-------------|----------------------|
| 1. นายเอนก | อวรรณ | ผชน.9 กฟจ.สิงห์บุรี |
| 2. นางสาวสิริภัส | เย็นเจริญ | ชผ.บป. กฟจ.สิงห์บุรี |
| 3. นายสมปราชญ์ | จันทร์เรือง | ชผ.ลส. กบล.(น3) |

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2

- | | | |
|---------------------|---------------|-----------------|
| 1. นางนันท์รัตน์ | ปัญญาศรีวินิจ | หฟ.ลต. กบว.(ก2) |
| 2. นางกัศกร์นรินทร์ | บุญยะทิม | นกด.6 กบว.(ก2) |

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อุดรธานี) (กฟฉ.1)

- | | | |
|-----------------|------------|---------------------|
| 1. นายสนธิ | อนุญาหงษ์ | ผจก.กฟจ.ขอนแก่น |
| 2. นายพิพจน์เดช | เลิศพลุโชค | รจก.(ล) กฟจ.ขอนแก่น |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อุบลราชธานี) (กฟฉ.2)

- | | | |
|------------------|--------|----------------|
| 1. นายพิจิตรพงศ์ | บุญลือ | วศก.6 กบล.(ฉ2) |
|------------------|--------|----------------|

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (นครราชสีมา) (กฟฉ.3)

- | | | |
|-----------------|-------------|----------------------------------|
| 1. นางชนก | เกิดโพธิ์คา | ผจก.กฟจ.นครราชสีมา 3 (สุรนารี) |
| 2. นายญาณพล | ฤทธิ์วัชร | ชผ.ลส. กบล.(ฉ3) |
| 3. น.ส.วรรณวิษา | บุตรแก้ว | พบช.6 กฟจ.นครราชสีมา 3 (สุรนารี) |

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

- ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3

- | | | |
|--------------|------------|----------------|
| 1. นายพอล | ลิขิตเจริญ | รท.บว.(ก3) |
| 2. นายนิศร | มานพ | พชง.5 กบว.(ก3) |
| 3. นายหาญชัย | ธีว่อง | วศก.5 กบว.(ก3) |

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง (อยุธยา) (กฟก.1)

- | | | |
|----------------|-----------|------------|
| 1. นายจิรกิตต์ | จิตตะเสวี | ชก.บด.(ก1) |
|----------------|-----------|------------|

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง (ชลบุรี) (กฟก.2)

- | | | |
|---------------|-------------|-----------------|
| 1. นายสุรพงษ์ | ลิ้มเจริญผล | หผ.ลส. กบล.(ก2) |
|---------------|-------------|-----------------|

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง (นครปฐม) (กฟก.3)

- | | | |
|--------------|-----------|---------------------|
| 1. นายคำณ | หยดหยาด | หผ.วต. กฟอ.บ้านโป่ง |
| 2. นายอรรถพล | ธนฤกษ์ชัย | พชง.5 กบล.(ก3) |

สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

- ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4

1. นายมนูญ	ใจซื่อ	รฝ.วธ.(ภ4)
2. น.ส.วรรณรัตน์	อนุเสถียร	อก.บว.(ภ4)
3. นายวรุฒ	เอี่ยมศิลา	นตค.9 กบว.(ภ4)
4. นายรัชชนนท์	ลักษณะพรพงษ์	ชผ.สธ.กบว.(ภ4)
5. นายรพีพัตร	ชุ่มนวล	วศก.5 กบว.(ภ4)
6. นายจรเดช	อรุณวิจิตร	นทท.4 กบว.(ภ4)
7. น.ส.พิชชาวิทย์	อำพลอด	นกต.4 กบว.(ภ4)

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ (เพชรบุรี) (กฟต.1)

1. นายธนาภา	ทองโปร่ง	ผจก.กฟจ.ราชบุรี
2. นายสมพิศ	เกิดอุ่ม	รจก.(ท) กฟอ.ชะอำ
3. นายสุชาติ	พิพัฒน์อนุสรณ์	รท.บด.(ต1)
4. นางสุนิษา	ตันเนียม	นบท.9 กฟอ.ชะอำ
5. น.ส.ภาวิณี	ศิริ	หผ.ลส. กบด.(ต1)
6. นายนิชิธร	บัวจัน	หผ.บป. กฟจ.ราชบุรี
7. นางชญานุช	สังข์เอม	หผ.บป. กฟอ.ชะอำ
8. น.ส.เสาวลักษณ์	ซังดวง	หผ.บง. กฟส.อ.ดำเนินสะดวก
9. นายกิตติรัช	อยู่ดี	ชผ.บค. กฟอ.ชะอำ
10. นางบุศรินทร์	สาส์นดี	ชผ.บง. กฟส.อ.ดำเนินสะดวก
11. น.ส.ณัฐธิดา	สุทธารมย์	นบท.7 กบด.(ต1)
12. นายณัฐพล	ประคำทอง	พบค.7 กอก.(ต1)
13. นายเสกสรรค์	ชูแก้ว	พชง.5 กฟอ.โพธาราม
14. น.ส.กมลกาญจน์	จองคำ	นปส.4 กอก.(ต1)

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช) (กฟต.2)

1. นายวัชรินทร์	ประภา	ผจก.กฟฟ.ป่าตอง
2. นางลภัสรดา	ชนะบางแก้ว	ชผ.ลส. กบด.(ต2)

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ (ยะลา) (กฟต.3)

1. นายสมเดช	โกชนพันธ์	หผ.ลส. กบด.(ต3)
-------------	-----------	-----------------



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานอนุกรรมการ Smart Front Office ถึง ประธานคณะกรรมการด้านบริการลูกค้า
เลขที่ **ทณว.ภ4) 1410/2561** วันที่ **16 พ.ย. 2561**
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual)
เรียน รพก.(ภ3) ประธานคณะกรรมการด้านบริการลูกค้า

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามมติคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 21 ธ.ค.2559 เห็นชอบแผนแม่บทบริการลูกค้า พ.ศ. 2560 – 2564 โดยแผนงานที่ 8 กำหนดแผนงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) เพื่อให้มีแนวทางในการบริการและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยให้ ผวธ.(ภ3) นำผลการนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า Front Manager มาพิจารณาขออนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการไฟฟ้าเป้าหมายที่จะขยายผลนำแนวทางไปใช้ให้บริการลูกค้า (เอกสารแนบ 1)

1.2 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560 ข้อ 4.1 อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ในการให้บริการลูกค้าและจัดการปัญหาของลูกค้าที่มาขอรับบริการภายใน Front Office อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ กฟพ.จตุรรวมงาน ทุกแห่ง นำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟพ.จตุรรวมงาน (เอกสารแนบ 2)

1.3 คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ.(ก) 373/2560 ลงวันที่ 4 ต.ค.2560 แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office มีอำนาจหน้าที่ จัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน Front Office และกำหนดเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการให้บริการ ณ จุดที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Front Office) เพื่อให้มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า (เอกสารแนบ 3)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามมติคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 17/2560 เมื่อวันที่ 20 ธ.ค.2560 เห็นชอบแผนแม่บทบริการลูกค้า พ.ศ. 2560 – 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561) โดยแผนงานที่ 9 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) มีความมุ่งหมายให้มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเสริมสร้างความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น (เอกสารแนบ 4)

2.2 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 28 มี.ค. 2561 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ประจำ กฟฟ.ชั้น 1-3 (เอกสารแนบ 5)

2.3 จากการนำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ตามอนุมัติ ผวก.ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560 และ 28 มี.ค. 2561 มาใช้งาน พบว่ายังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ กฟผ.กำหนด เนื่องจากคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าฯ ยังไม่มีกระบวนการ รายละเอียด และแนวทางการปฏิบัติที่แจ้งชัด รวมทั้งไม่มีตัวชี้วัดการดำเนินการ (KPI)ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ส่งผลให้มีศูนย์งานบริการลูกค้าต่างๆ ของ กฟผ.มีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ทำให้ลูกค้าอาจได้รับประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีจาก กฟผ.

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะอนุกรรมการ Smart Front Office จึงได้พิจารณาจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า โดยปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของการเตรียมความพร้อมที่มุ่งเน้นการพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในทุกส่วนงานเป็นประจำในลักษณะการ Service Talk และ MOTTO /การตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office/การให้บริการ/กำหนดระยะเวลาการให้บริการ, แบบฟอร์มการรายงานผลต่างๆ, โครงสร้างการบริหารงาน คุณสมบัติของผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และการแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/ผู้ปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการตามหนังสือที่ สรก.(ภ3)-588 ลงวันที่ 27 มี.ย.2559, ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการ P1 P3 P5 P9 P10, ระเบียบ หลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง และตัวชี้วัดการดำเนินการ (KPI) ของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางมาตรฐานสำหรับผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟผ. ทุกแห่งนำไปปฏิบัติร่วมกัน

4. ข้อเสนอ

จากข้อพิจารณาดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และการให้บริการลูกค้าที่มารับบริการที่ศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟผ.เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน จึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

4.1 อนุมัติยกเลิกคู่มือปฏิบัติงานและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 พ.ค. 2560

4.2 อนุมัติคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual) และให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ให้เริ่มปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว ภายใน 30 วัน หลังจากได้รับอนุมัติจาก ผวก. หากมีการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง เช่น ตำแหน่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบงานสารสนเทศในคู่มือดังกล่าว ให้ ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า มีอำนาจอนุมัติแก้ไข โดยไม่ต้องนำเสนอขออนุมัติ ผวก. อีก

4.3 ให้ ฝพบ.ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-4) และคณะอนุกรรมการ Smart Front Office กำหนดหลักสูตรการอบรม พร้อมจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 รุ่น (ภาคละ 1 รุ่น) เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องต่อไป

4.4 ให้ กฟข. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ1-ภ4) ถ่ายทอดแนวทางตามกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Work Manual) ให้แก่ ผจก.กฟฟ. ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของวาระการประชุมสายงานประจำปี หรือการประชุมอื่นๆ เช่น การประชุมชี้แจงผ่านระบบ VDO Conference เป็นต้น

4.5 ให้คณะอนุกรรมการ Smart Front Office นำคู่มือที่ได้รับอนุมัติจาก ผวก.แล้ว ไปเผยแพร่ในระบบ KMS ของ กฟผ.เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาวน์โหลดไปใช้งานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก.ตามข้อเสนอที่ 4.1 – 4.5 ต่อไป



(นางกัณณากัทธน์ พิพัฒน์พรชาติ)

อส.วก.

ประธานคณะอนุกรรมการ Smart Front Office

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามข้อ 4.1 - 4.5 ต่อไป

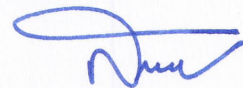


(นายบุญ จันทรักษา)
รพภ.(ภ3)

ประธานคณะทำงานบริหารลูกค้า

26 พ.ย. 2561

อนุมัติตามเสนอ



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.

29 พ.ย. 2561

