



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้า
สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)
ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
สายงานธุรกิจและการตลาด



คำนำ

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ยังมีการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะสามารถบริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงและโอกาสเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศ ระลอกใหม่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกอบด้วยมาตรการเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานและลูกค้า และมาตรการเชิงแก้ไข/ฟื้นคืน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่จะมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในส่วนของมาตรการเชิงแก้ไข/ฟื้นคืน กฟภ. ได้มีการจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) เรียบร้อยแล้ว โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย

ดังนั้น คู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ให้กับพนักงานและลูกค้า กฟภ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

สายงานธุรกิจและการตลาด

มีนาคม 2564



สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขต.....	1
3. คำจำกัดความ.....	1
4. แผนผังกระบวนการการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)....	2
5. กิจกรรม/ขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)	3
6. ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการลูกค้า ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	6
7. แนวทางการดำเนินการหลังพบลูกค้าที่มาใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.....	7
8. มาตรการเสริมอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า.....	7
9. การกำกับ ติดตามและประเมินผล.....	8
แบบฟอร์มการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)	9
แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการการให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19	10
ภาคผนวก	11



1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ให้กับพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ สอดคล้องกับแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ กฟผ.

2. ขอบเขต

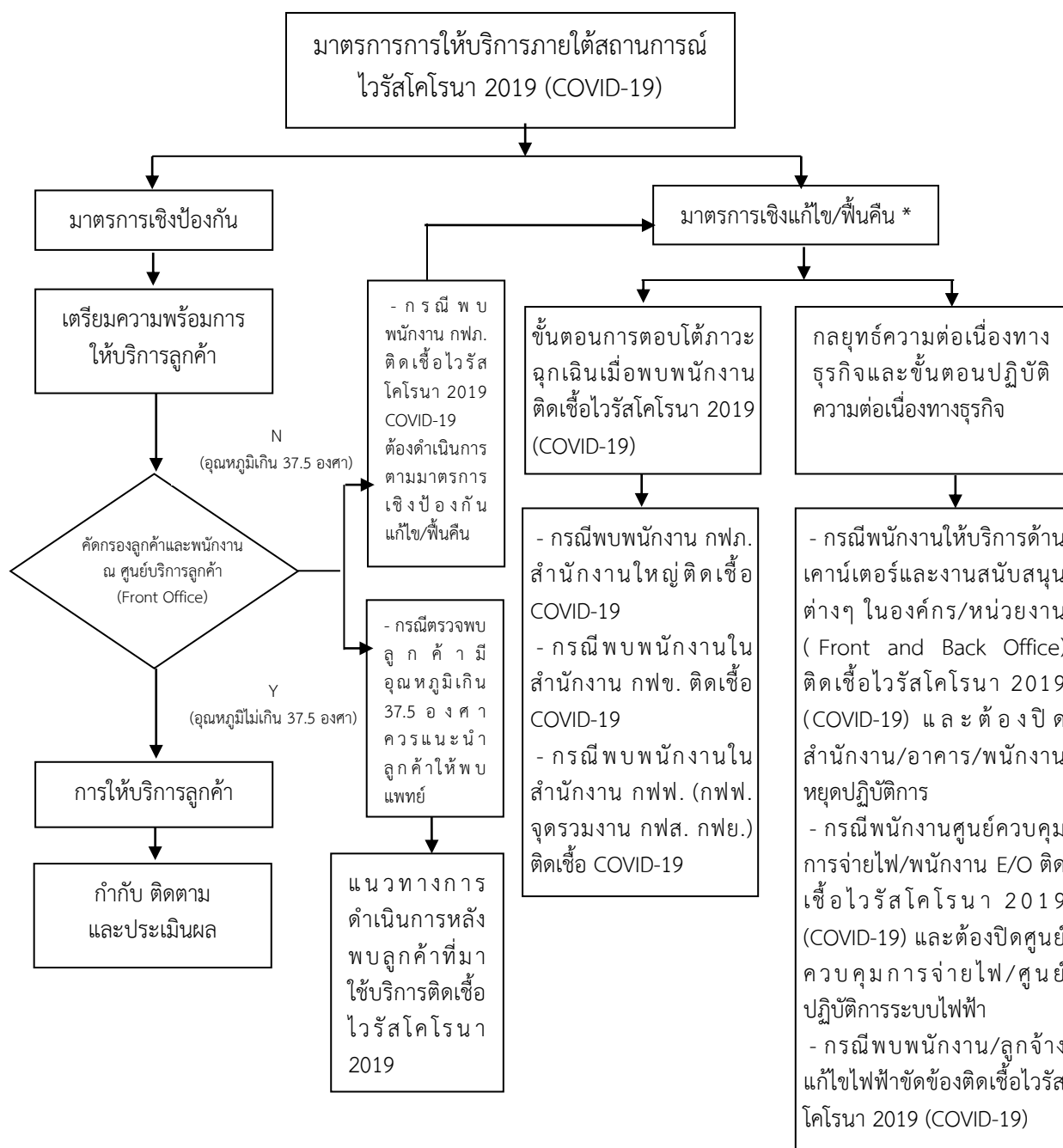
พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟผ. (กฟผ.สำนักงานใหญ่, กฟผ. ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) ในการให้บริการลูกค้า เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์, งานร้องเรียน, ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

3. คำจำกัดความ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสกลุ่มโคโรนาที่ทำให้มีไข้ สูงเกิน 37.5 องศาเซลเซียส อาการระบบทางเดินหายใจ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มักมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หายใจลำบาก บางรายอาจมีอาการปอดอักเสบรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ และเชื้อสามารถติดต่อจากคนสู่คนแพร่โรคผ่านทางละอองเสมหะทางการไอ จาม ของผู้คนที่ติดเชื้อและสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย หรือการสัมผัสสิ่งของปนเปื้อนสารคัดหลั่ง แล้วมาสัมผัสบริเวณจมูก ปาก ตา มีระยะฟักตัว 2-14 วัน



4. แผนผังกระบวนการการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



* หมายเหตุ

1. สำหรับพนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และพนักงานศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินแบบเดียวกับสำนักงาน กฟผ.
2. แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)



5. กิจกรรม/ขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟพ. (กฟพ.สำนักงานใหญ่, กฟพ. ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop, PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center)

ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
1.การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เตรียมคอมพิวเตอร์, จัด โต๊ะ ทำ งาน , เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า, จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ	สัมผัสเชื้อจากคอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน, เคาน์เตอร์ ให้บริการลูกค้า, ที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ	- พนักงานบริการทุกคน ต้องสวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย หรือ Face Shield ระหว่างปฏิบัติงาน - จัดเตรียมเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ - ทำความสะอาดอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ คีย์บอร์ด เมาส์ หน้าจอ โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา โทรศัพท์ ฯลฯ ด้วยน้ำยาทำความสะอาด เช่น แอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง - จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - จัดทำสัญลักษณ์เว้นระยะห่างของจุดบริการ เช่น จุดบริการชำระเงิน
2.การคัดกรองลูกค้า/พนักงาน	- จากสารคัดหลั่ง เช่น ไอ จาม การพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สารปนเปื้อนบริเวณ โต๊ะ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ	- มีมาตรการตรวจคัดกรองไข้ และอาการไอ หอบเหนื่อย จาม หรือเป็นหวัด ก่อนเข้าสำนักงาน กรณีพบผู้ที่เข้าเกณฑ์หรือมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ให้สอบสวนโรคตามแนวทางที่ ศบค. กำหนด - สอบถามประวัติการเดินทางและประวัติสัมผัสโรคของลูกค้า - รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร - กำหนดระยะห่างของลูกค้า ขณะรอคิวตรวจวัดอุณหภูมิ อย่างน้อย 1 เมตร - ให้มีจุดบริการล้างมือหรือแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป ณ จุดคัดกรอง - จัดเตรียมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย ไว้สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้นำมา - ไม่อนุญาตให้ลูกค้าและพนักงานเข้าภายในสำนักงาน หากไม่สวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย และมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส



ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
2.การคัดกรองลูกค้า/ พนักงาน (ต่อ)		- จำกัดจำนวนลูกค้าที่มาติดต่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ของสำนักงาน เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) - พิจารณาจัดพื้นที่หน้าสำนักงานระหว่าง รอคัดกรองลูกค้าให้เหมาะสม - ให้มีการควบคุมทางเข้าและออกลงทะเบียนก่อนเข้า-ออก จากสถานที่ และเพิ่มมาตรการใช้แอปพลิเคชันที่ทางราชการกำหนด หรือใช้มาตรการควบคุมด้วยการบันทึกข้อมูลและรายงานทดแทนได้
3.การรับบัตรคิว	- สัมผัสจากการกดรับบัตรคิว - สัมผัสจากการพูดคุย	- เจ้าหน้าที่กดบัตรคิวให้ลูกค้า - รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร - ทำความสะอาดตู้กดบัตรคิวอย่างสม่ำเสมอ
4.การให้บริการลูกค้า 4.1 ลูกค้าติดต่อขอใช้ บริการ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์	- สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากจอคอมพิวเตอร์แบบ Touch Screen	- รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - พิจารณาติดตั้งกระจก/แผ่นใส กัน ในจุดที่ให้บริการลูกค้า - ทำความสะอาดคอมพิวเตอร์แบบ Touch Screen อย่างสม่ำเสมอ
4.2 รับชำระเงินลูกค้า	- การสัมผัสจากบิลค่าไฟฟ้า ธนบัตร เหรียญ ฯลฯ - สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากเครื่อง Smile Box	- จัดคิวการรอชำระเงิน โดยให้มีการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - พิจารณาให้มีอุปกรณ์สำหรับเก็บ-ทอนเงินจากลูกค้า - พิจารณาติดตั้งกระจก/แผ่นใส กัน ในจุดที่ให้บริการลูกค้า - จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่าง - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดเครื่อง Smile Box อย่างสม่ำเสมอ
4.3 รับเรื่องร้องเรียน	- สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า	- รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ก่อนและหลังจากการใช้งาน



ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
4.4 ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร	- สัมผัสจากบริเวณโต๊ะอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ	- จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดอุปกรณ์ โต๊ะ/เคาน์เตอร์ คอมพิวเตอร์ ก่อนและหลังจากการใช้งาน
5.การพักรับประทานอาหารกลางวัน	- สัมผัสจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	- ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป หรือสบู่ ก่อนรับประทานอาหาร - เว้นระยะห่างทางสังคมระหว่างรับประทานอาหาร - จัดรอบการพักรับประทานอาหารกลางวัน - ให้มีของใช้ส่วนตัว เช่น แก้วน้ำ ภาชนะใส่อาหาร เป็นต้น
6.การทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ และห้องน้ำ	- สัมผัสจากสารปนเปื้อนบริเวณพื้นผิวที่ลูกค้าและพนักงานมีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ เช่น ห้องน้ำ โต๊ะ เก้าอี้ ลูกบิด/มือจับ กระบอก/ผนัง ประตู ปุ่มกด ลิฟท์ ราวบันได ฯลฯ - สัมผัสจากสารคัดหลั่ง เช่น การพูดคุย ไอ จาม จากลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากการปนเปื้อนอุปกรณ์ทำความสะอาด	- เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย แว่นตา/แว่นครอบตา ถุงมือยางรองเท้าบูธ และผ้ากันเปื้อนพลาสติก กรณีทำความสะอาดห้องน้ำ - ระหว่างทำความสะอาดควรเปิดประตู หน้าต่าง เพื่อให้มีการระบายอากาศ - ทำความสะอาด ห้องน้ำ วันละ 2 ครั้ง ให้ฆ่าเชื้อโดยราดน้ำยาฟอกขาว 0.1% ที่จุ่มอย่างน้อย 10 นาที เช็ดบริเวณที่รองนั่ง ฝาปิด ที่กดชักโครก ฯลฯ ด้วยน้ำยาฟอกขาว 0.1% เช่นเดียวกัน - ทำความสะอาดจุดที่สัมผัสร่วมกันบ่อยๆ ทุก 1 ชั่วโมง - ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป หรือสบู่ - พิจารณาจัดเตรียมถุงแดงหรือถังขยะแยกสีสำหรับทิ้งหน้ากาก กระดาษทิชชูหรือขยะติดเชื้อประเภทอื่น ๆ - ฉีดพ่นฆ่าเชื้อบริเวณพื้นที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นประจำ - ทำความสะอาดเคาน์เตอร์บริการและที่นั่งสำหรับลูกค้า วันละ 2 ครั้ง



6. ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการลูกค้า ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



จุดคัดกรองลูกค้า/พนักงาน



จุดให้บริการลูกค้า ณ (Front Office)
เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัยระหว่างการ
บริการลูกค้า มีฉากกั้น มีแอลกอฮอล์ 70%
ขึ้นไป ไว้สำหรับลูกค้า

จุดชำระเงินเจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัย
ระหว่างการบริการลูกค้า มีแอลกอฮอล์ 70% ขึ้น
ไป มีฉากกั้น มีอุปกรณ์สำหรับเก็บ-ทอนเงิน
เพื่อลดการสัมผัสเชื้อโรค



จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่าง





7. แนวทางการดำเนินการหลังพบลูกค้าที่มาใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผู้อำนวยการศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (ศอฉ.) สำนักงานใหญ่/กฟข./กฟพ. รับทราบไหมไลน์ลูกค้าติดเชื้อโควิด COVID-19 มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) พิจารณาดำเนินการดังนี้

7.1 แจ้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ/สำนักงานสาธารณสุขในพื้นที่ และประกาศปิดศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) เป็นอย่างน้อย 3 วัน เพื่อดำเนินการตามแนวทางสอบสวนโรค พร้อมทั้งดำเนินการฆ่าเชื้อและทำความสะอาดศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) หรือพื้นที่อื่นๆ ที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ

7.2 ให้พนักงานศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ที่เข้าข่ายสัมผัสหรือใกล้ชิดกับลูกค้าที่ติดเชื้อ COVID-19 เข้าตรวจคัดกรองโรคที่โรงพยาบาลรัฐ/เอกชน กักตัวอยู่บ้านและปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นเวลา 14 วัน รวมวันหยุดราชการ เพื่อสังเกตอาการ รวมทั้ง พิจารณาให้พนักงานอื่นๆ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP

7.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าในภาวะฉุกเฉิน และช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ของ กฟผ. ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรรับทราบ

ทั้งนี้ กรณีผลการตรวจพนักงานพบว่าติดเชื้อโควิด COVID-19 จะต้องจัดทำไหมไลน์ย้อนหลัง 14 วัน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึง รผก. ในสังกัด และรายงานให้ อ.ผ.สส. ทราบภายใน 24 ชั่วโมง นับจากทราบผลว่าติดเชื้อ COVID-19 รวมทั้ง พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินเมื่อพบพนักงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและขั้นตอนปฏิบัติความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

8. มาตรการเสริมอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า

8.1 กำหนดมาตรการ/นโยบายการป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของสำนักงาน และขอความร่วมมือพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด

8.2 จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

8.3 พิจารณาติดตั้งกรองอากาศที่แผ่นกรองฝุ่นหยาบของเครื่องปรับอากาศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดักจับสิ่งแปลกปลอมในอากาศที่มีขนาดเล็ก ตั้งแต่ 0.1 ไมครอน ขึ้นไป (ไวรัสโคโรนามีขนาด 0.06-0.14 ไมครอน) ปกติอายุการใช้งาน 2 เดือน และควรเปลี่ยนเมื่อแผ่นเป็นสีเทาดำ หรือเมื่อพบผู้ป่วย

8.4 หากพบลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน มีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก ผิดปกติ ควรแนะนำให้ไปโรงพยาบาลทันที เพื่อรับการตรวจรักษาตามขั้นตอน

8.5 มีประวัติเดินทางไปหรือมาจากพื้นที่ตามประกาศของกรมควบคุมโรคให้พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. แจ้งกับผู้บังคับบัญชาตามความเป็นจริงในทันที

8.6 จัดทำประกาศ/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 ในช่วงของการแพร่ระบาด

8.7 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการลูกค้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ เพื่อลดการใช้บริการที่สำนักงานของ กฟผ. เช่น PEA Smart Plus , E-service , แคนเตอร์ เซอร์วิส , PEA e-Pay เป็นต้น

8.8 ให้ติดตาม ประกาศเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ละพื้นที่



9. การกำกับ ติดตามและประเมินผล

ขอให้ ผจก. กฟฟ.ทุกแห่ง ,อก.กก. และ อก.บล. ทั้ง 12 เขต พิจารณามอบหมายผู้ตรวจติดตามซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ดังนี้

9.1 ผู้ตรวจติดตามของ กฟฟ. และ กก. ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (front Office) เป็นประจำทุกวันตามแบบฟอร์มรายวันผ่านช่องทางออนไลน์

9.2 ให้ กฟข. ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (front Office) ของ กฟฟ. ในสังกัด รวมทั้ง PEA Shop ,PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) โดยการสุ่มตรวจสอบจนครบทุกแห่งภายใน 1 ปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง) ให้ กกต. หลังสิ้นไตรมาส

9.3 ให้ ผกก. ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (front Office) สำนักงานใหญ่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง) ให้ กกต. ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

QR Code สำหรับ กฟฟ. และ กก.
(รายวัน)



QR Code สำหรับ กฟข. และ ผกก.
ตรวจติดตาม





แบบฟอร์มการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

(สำหรับ กฟฟ. และ กกก.) รายวัน

หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

ชื่อผู้ตรวจติดตาม.....ตำแหน่ง..... รหัสพนักงาน..... วันที่.....

กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการตรวจ Checklist		
	ปฏิบัติตาม มาตรการ	ไม่ปฏิบัติตาม มาตรการ	ไม่มีจุด บริการ
1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เตรียมคอมพิวเตอร์, จัดโต๊ะทำงาน, เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า, ที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ			
2. การคัดกรองลูกค้า/พนักงาน			
3. การรับบัตรคิว			
4. จุดให้บริการลูกค้า			
4.1 ลูกค้าติดต่อขอใช้บริการ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์			
4.2 รับชำระเงินลูกค้า			
4.3 รับเรื่องร้องเรียน			
4.4 ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร			
5. การพักรับประทานอาหารกลางวัน			
6. การทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ และห้องน้ำ			

7. สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน

8. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอื่นๆ (ถ้ามี)

--



แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการ
การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19

(สำหรับ กฟผ. และ ฟกผ.)

หน่วยงาน การไฟฟ้า.....

ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

กิจกรรม/มาตรการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ใช่	ไม่ใช่
1. มีการกำหนดมาตรการ/นโยบายการป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของการไฟฟ้า ให้พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ปฏิบัติ		
2. มีการกำหนดผู้ตรวจติดตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)		
3. มีการสื่อสารและถ่ายทอด มาตรการให้ลูกค้าและพนักงานรับทราบ		
4. ปฏิบัติตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)		
5. มีการจัดทำรายงานผล (รายวัน) ผ่านช่องทางออนไลน์ที่ ผลิต. กำหนด		
6. จัดทำประกาศ/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 ในช่วงของการแพร่ระบาด		
7. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการลูกค้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ เพื่อลดการใช้บริการที่สำนักงานของ กฟผ. เช่น PEA Smart Plus , E-service , แคนเตอร์ เซอร์วิส , PEA e-Pay เป็นต้น		

8. กรณีที่ตรวจพบพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. หรือ ลูกค้า ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

☐ พบ ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ พบ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ ไม่พบ

9. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม ☐ ผ่านเกณฑ์ ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์

10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพิ่มเติม (ถ้ามี)

--



ภาคผนวก

1. คำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
2. แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)
3. มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ 2 ภายในประเทศ
4. แนวปฏิบัติ (Standard Operation Procedures : SOPs) ที่ปลอดภัยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
5. แนวทางการดำเนินงานเรื่อง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับสถานประกอบการ
6. คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
7. ขั้นตอนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินรองรับสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

QR Code เอกสารแนบ ภาคผนวก

