



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

คณะกรรมการ Smart Front Office
ของ กฟภ.

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายบุญ จันทรักษา)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการการไฟฟ้า ภาค 3
ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า

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 แต่ยังมีแนวทางปฏิบัติร่วมกัน 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

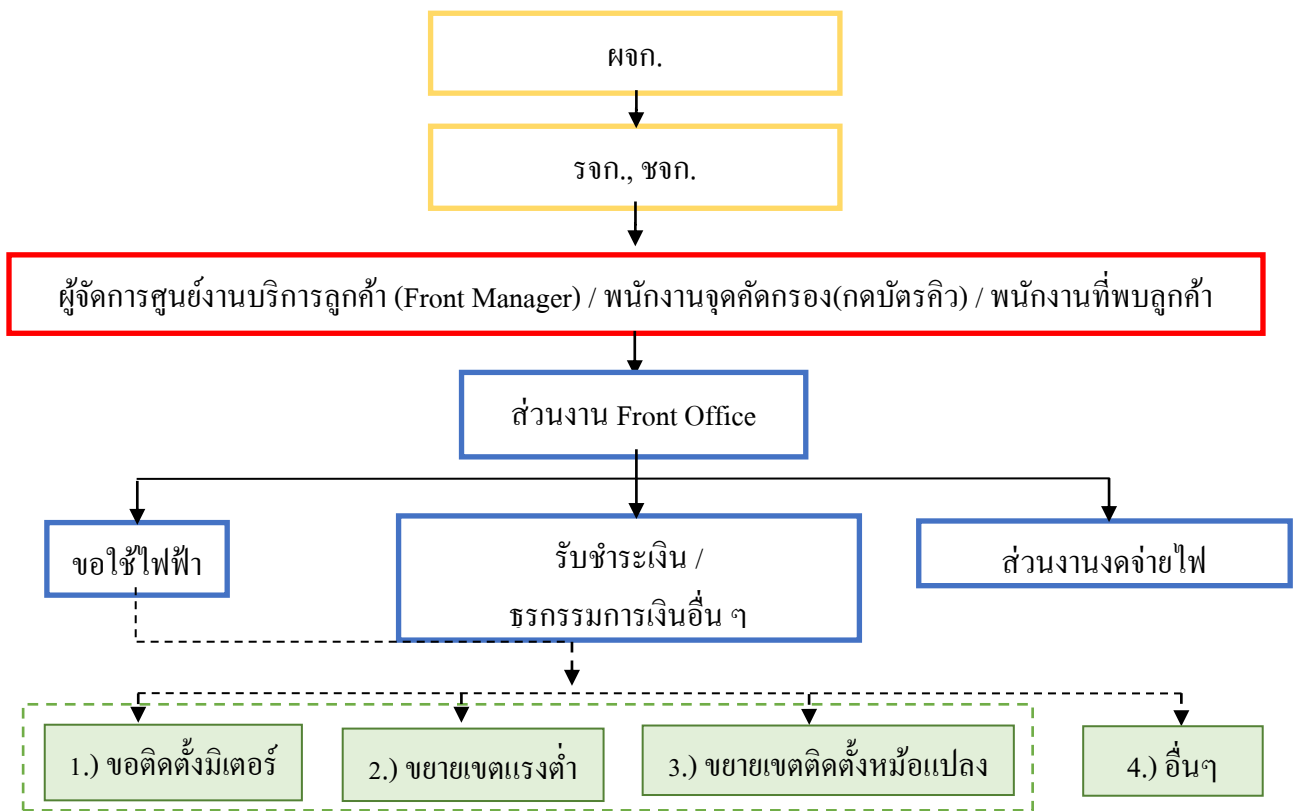
เพื่อให้ Front Office ของ กฟภ. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งเป็น การยกระดับงานบริการลูกค้าของ กฟภ. ให้สู่ความเป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence)

2. ขอบเขต

กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าครอบคลุมขั้นตอนการ ดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการ โดยเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การทำ Service talk, Motto, ตรวจสอบความพร้อมทางกายภาพของสำนักงาน เป็นต้น เมื่อ Front office เริ่มให้บริการประจำวัน ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย/พนักงาน/ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง จะต้องกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า แล้วทำการคัดกรองและแนะนำให้ลูกค้ากดคิวอย่าง ถูกต้อง เพื่อเข้ารับบริการตามขั้นตอน ระเบียบ หลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ. เช่น การรับ ชำระเงิน การขอใช้ไฟ การขอติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป็นต้น จากนั้น นำข้อมูลจากการ ให้บริการมารวบรวม วิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ โดยจัดทำเป็น รายงานส่งให้ ผจก.กฟพ. ต้นสังกัด และ กบส.กฟข. ภายในเวลาที่กำหนด เมื่อ กบส.กฟข. ได้รับ รายงานดังกล่าว จะต้องทำการรวบรวม วิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไขในภาพรวมของ กฟข. ส่งให้ ผวธ.(ภ1-ภ4) และ กฟพ.ในสังกัด โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย มีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

อนึ่ง โครงสร้างการบริหารงาน คุณสมบัติของผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งาน บริการลูกค้า 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

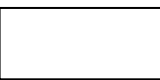
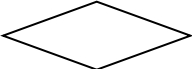
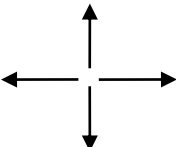
3.44 One touch Service หมายถึง กระบวนการขอใช้ไฟในเขตเมือง โดยรับชำระเงินภายใน 15 นาที และติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง

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 พังการไหลของกระบวนการ (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. เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

4.5 ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกไตรมาส

4.6 งานด้านการจัดการข้อร้องเรียนและงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมวิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence)

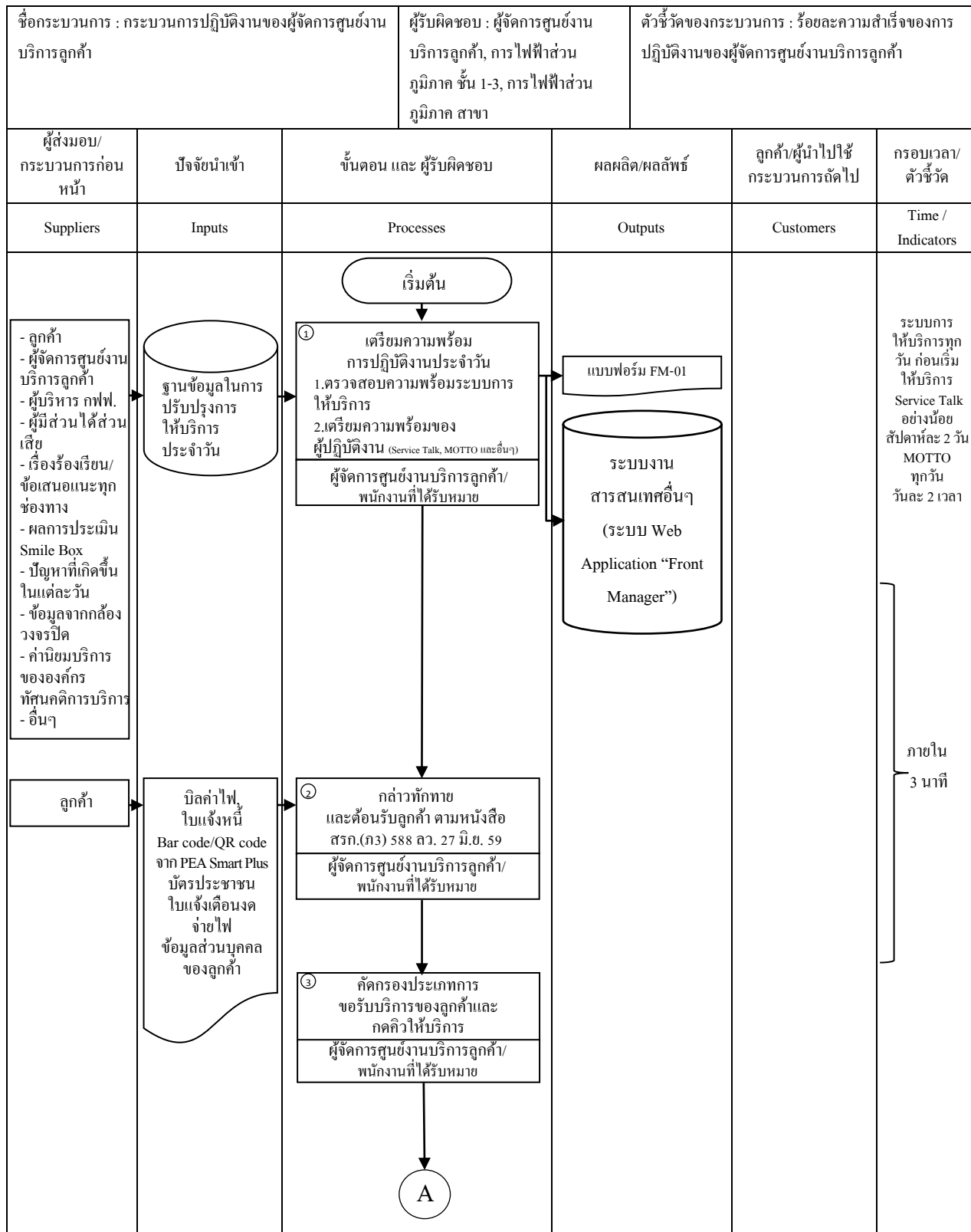
4.7 บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร ทันสมัย ตามนโยบาย PEA 4.0

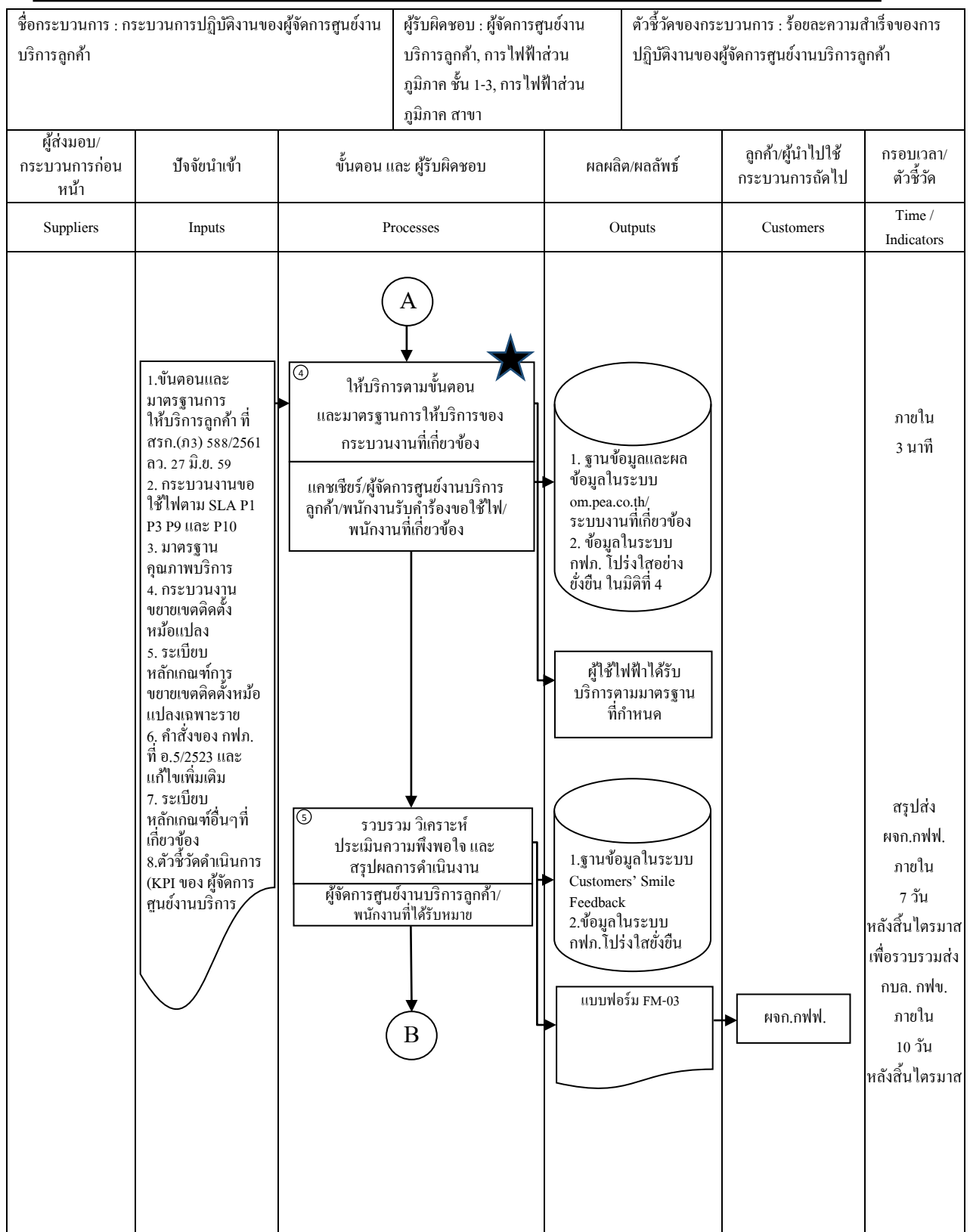
4.8 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริเวณ Front Office ผ่านกล้องวงจรปิด เพื่อ นำปัญหาที่ตรวจพบมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เช่น Service Talk หรือนำเสนอผู้บริหารหน่วยงาน รับทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

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 ทำการทักทายและต้อนรับลูกค้าที่มารับบริการที่ 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 ให้บริการในส่วนของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้า 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 จะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จ 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 กบล.กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส

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

6.6 กบล.กฟข. 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 ดำเนินการให้บริการตามขั้นตอน และสรุปรายงานผลแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

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 - ความคุ้มค่าภายใน - 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)

1. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง

2. วันที่ปฏิบัติงาน / /

3. 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.) ส่วนงานจดจ่ายไฟ			
3.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
3.2	การแต่งกายของพนักงาน		
3.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
4.) ส่วนงานบริการรับคำร้อง			
4.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
4.2	การแต่งกายของพนักงาน		
4.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
5.) ส่วนงานทั่วไป/ สิ่งอำนวยความสะดวก			
5.1	ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่รับรองลูกค้า เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ, วิทยุแนะนำจุดให้บริการต่าง 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 โดยขยายขนาดติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ☐ เพิ่มขนาดหม้อแปลง ☐ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายใน ☐ อื่นๆ

ผู้รับสิทธิของ PEA (ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าเพิกงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้า)
ชื่อ ตำแหน่ง จังหวัด

เบอร์โทรศัพท์ E-Mail ID Line

ลำดับ	ขั้นตอนในการดำเนินการ	กรอบระยะเวลาการให้บริการ				หมายเหตุ ถ้ามีผลการให้บริการ
		PEA Delivery	มาตรฐานคุณภาพการบริการ		ไม่อยู่ในกรอบ	
		หม้อแปลง ≤250 KVA	หม้อแปลง ≤250 KVA	หม้อแปลง ≤250 และ >250 2,000 KVA	กำหนดกรอบเวลาตาม ก. ข.ของกรม กก. กว. และ ก.ร. (โดยจะแตกต่างกันตาม)	
1.	รับคำขอใช้ไฟฟ้าและตรวจสอบเอกสาร พร้อมใบประเมินค่าติดตั้ง (ตามแบบ 5.000 บก)	1 วัน	3 วัน ทำการ	10 วัน ทำการ	 วันทำการ	
2.	ดำเนินการสำรวจสถานที่และกำหนด ขนาดไฟฟ้า	1 วัน				
3.	กำหนดราคาและค่า ค่าดำเนินการติดตั้ง และตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้า	15 วัน	25 วัน ทำการ	30 วันทำการ	 วันทำการ	
4.	ดำเนินการขอรับใบอนุญาตใช้ไฟฟ้า					
5.	ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างตามวิธีปฏิบัติ การงาน และ การโย		5 วัน ทำการ	5 วัน ทำการ	 วันทำการ	
6.	ติดตั้งมิเตอร์, เชื่อมสายและจุด และ ดำเนินการส่งมอบงานตามงาน (SAT)	2 วัน			 วันทำการ	
รวม		25 วัน	35 วันทำการ	50 วันทำการ	 วันทำการ	

หมายเหตุ: ระยะเวลาการมาตรฐานคุณภาพการบริการ สำหรับลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เป็นระยะเวลาในเชิงลูกค้าที่ประเมิน และปฏิบัติตาม)

****เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้าเพิ่มเติม (เฉพาะกรณีลูกค้าดำเนินการออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูงและหม้อแปลงขนาดใหญ่)****

- แบบขอรับติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงภายใน จำนวน 3 ชุด
- ใบเสนอราคาเป็นผู้ออกแบบวิชาชีพวิศวกรรม และหนังสือใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรม
และวิศวกรรมการก่อสร้างระบบไฟฟ้าแรงสูง จำนวนเอกสาร 3 ชุด
- หนังสือขออนุญาตใช้ไฟฟ้าจาก อ.ก.ผ.ก.ป. ให้ใช้ตามวิธีปฏิบัติของ ก.ก. ก.ร. จำนวน 1 ชุด
- ใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

หากท่านไม่ได้รับทราบผลของการให้บริการจากศูนย์งาน PEA โปรดแจ้ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เบอร์โทรศัพท์

หรือ ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ก.ร. จังหวัด ชื่อผู้ดำเนินการเขต 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)

จำนวนตัวทั้งหมด (ราย)	จำนวนตัวไป (ชำระค่าติดตั้งและค่านายหน้าระบบไฟฟ้า)	จำนวนตัวไป (ชำระค่าบริการ)	จำนวนตัวไป (ชำระค่าติดตั้งและค่านายหน้าระบบไฟฟ้า)	จำนวนตัวไป (ชำระค่าบริการ)	จำนวนตัวไป (ชำระค่าติดตั้งและค่านายหน้าระบบไฟฟ้า)

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

จำนวนตัว (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลา รอรับบริการต่อตัว (รอบคอง) (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลา รอรับบริการ (นาที)	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ภาพรวม)
** จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่สุ่ม								

**** หมายเหตุ :** การสุ่มตัวอย่าง ให้คัดเลือกผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตั้งแต่ระดับปานกลาง ลงมา อย่างน้อย 100 ตัวอย่าง โดยให้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครบทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ปานกลาง ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก หากลูกค้าประเมินทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น มีจำนวนไม่ถึง 100 ราย ให้พิจารณาจากกลุ่มที่ขาดประเมิน "พอใจ" เพิ่มขึ้นให้ครบถ้วน

1.3 ผลที่ได้รับจากการสุ่มความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

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

1.4 ยอดดาวน์โหลด PEA Smart Plus

เป้าหมาย	สถานะ

หมายเหตุ : เป้าหมายเป็นไปตามที่ ผจก.กฟฟ. กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

เกณฑ์วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด	กรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้จริง	ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ
1.ยอด Download PEA Smart Plus	เพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนยอดดาวน์โหลดของ กฟฟ. ปีที่แล้ว		
2.รายได้ธุรกิจเสริม	ตามเป้าหมายที่ กฟฟ. ได้รับ		
3.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งหรือแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด			
- หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA (ภายใน 35 วันทำการ)	100%		
- หม้อแปลงขนาด มากกว่า 250 - 2000 kVA (ภายใน 55 วันทำการ)	100%		
4. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง และเขตชนบทตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 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 เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	60%		
7. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า	4.50		
8. ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วัน) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	30 วัน		
ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับ (รวม)			

หมายเหตุ : คะแนนประเมินที่ได้ ให้นำมาจัดทำ พิจารณาคำนวณระดับค่าเฉลี่ยที่ได้รับของผลการปฏิบัติงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

แบบฟอร์ม FM-03 | 3

ส่วนที่ 3 รายงานผลการปฏิบัติงาน Service Talk , Service Motto และข้อร้องเรียน

- 3.1 จำนวนครั้งในการ Service Talkครั้ง (ต่อเดือน)
- 3.2 จำนวนครั้งในการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน Service Mottoครั้ง (ต่อเดือน)
- 3.3 การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการ (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.ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบรับจากลูกค้าจนถึงสิ้นสุดการชำระเงิน (1รายต่อ 1 ปี)	นาที	10	5	45	4	35	3	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			
6.สัดส่วนลูกค้าที่กด Smile Box เปรียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	10	40	45	50	55	60	ค่าเกณฑ์วัด SEPA หมวด 3			
7.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สุด 3 รายและขอใช้ไฟฟ้า	คะแนน	10	3.90	4.05	4.20	4.35	4.50	ข้อมูลจากระบบ Customers' Smile Feedback			
8.ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (30 วันปฏิทิน) เฉพาะพื้นที่ร้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการ	ร้อยละ	10	80	85	90	95	100	FEA-VOC System			
น้ำหนักรวม		100	สรุปผลการดำเนินงานประจำไตรมาส							(เต็ม 5 คะแนน)	

หมายเหตุ :

** ได้มีการใส่ผลการคำนวณไว้ ด้านนี้

กรอกเฉพาะช่องสีส้ม

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

PEA-QN04



สำหรับประเมินผลการให้บริการ (กรณี ไม่มี Smile Box)

ขอรับบริการที่.....

เลขที่.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ของ..... (ชื่อหน่วยงาน)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือนักประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยท่านหรือหน่วยงาน ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานะของลูกค้า

1.1 ☐ เจ้าของบ้าน

1.2 ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

2. ประเภทที่มาใช้บริการ

2.1 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าแรงต่ำ

2.2 ☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง

2.3 ☐ ขอโอนบิลเงินซื้อ

2.4 ☐ โอนคืนเงินค้ำประกัน

2.5 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2. มารยาทและความเข้าใจในการให้บริการของพนักงาน					
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ					
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลการประเมินข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป