

ข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
การให้บริการลูกค้าของสำนักงานการไฟฟ้า และ
PEA Shop สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔



จัดทำโดย

คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)
สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๓

คำนำ

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายส่งเสริมให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าร่วมขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีรวมทั้งความเชื่อมั่นต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้น

คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๓ จึงได้ทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่างๆ ณ จุดบริการของสำนักงานการไฟฟ้าและ PEA Shop ตั้งแต่ก่อนเข้าสู่จุดบริการ จนสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงระบบจุดให้บริการและระบบสนับสนุนการให้บริการรวมทั้งการประเมินความพึงพอใจภายหลังการรับบริการแล้วนำมารวบรวมเป็นข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อรองรับการตรวจประเมินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และใช้เป็นแนวทางการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของสำนักงานการไฟฟ้าและ PEA Shop ในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔

คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการขอรับการรับรอง
มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๓
มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑ จุดแรกรับก่อนเข้าสำนักงานการไฟฟ้า (ข้อพึงปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย)	๑
๒ จุดคัดกรอง	
๒.๑ แนวทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ	๕
- กรณีไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการ	
- กรณีที่มีทางลาดสำหรับผู้พิการ	
๒.๒ ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)	๖
๒.๓ การแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)	๖
๒.๔ แนวทางการ Service Talk	๗
๓ จุดรับชำระเงิน	
๓.๑ ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงิน	๘
๓.๒ การแต่งกายของพนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์	๑๐
๔ จุดขอใช้บริการขอใช้ไฟ (ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่ยื่นคำร้องขอใช้ไฟ)	๑๑
๕ จุดให้บริการ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ/มุมข่าวสารบริการประชาชน	๑๒
๖ จุดรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
๖.๑ มาตรฐานการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	๑๔
๖.๒ มาตรฐานการรับชำระเงินนอกเวลา	๑๕
๗ จุดรับฟังเสียงของลูกค้า (ร้องเรียน/ร้องขอ/เสนอแนะ)	๑๖
- กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีลูกค้าไม่พึงพอใจการให้บริการและประสงค์ขอพบ ผจก.	
๘ การรับโทรศัพท์	๑๗
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์เกี่ยวกับ การรับชำระเงิน/การขอใช้บริการขอใช้ไฟ/การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
๙ ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS)	๒๒
- การให้ความรู้เรื่อง ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMS)	
- การจัดทำแผนป้องกันและเตรียมความพร้อมในการจัดการภาวะวิกฤต ด้วยระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMS) ของการไฟฟ้า	
๑๐ แผนรองรับกรณีอุปกรณ์ IT ของสำนักงานการไฟฟ้าไม่สามารถให้บริการได้	
๑๐.๑ การให้ความรู้เรื่องกระบวนการตรวจสอบ/แก้ไขเบื้องต้น/ประสานงานกับการไฟฟ้าต้นสังกัด ในกรณีระบบ IT ของสำนักงานการไฟฟ้าไม่สามารถให้บริการได้	๒๓
๑๐.๒ การให้ความรู้เรื่องกระบวนการให้บริการด้วยระบบ Off line/Manual/ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคล	๒๕
๑๐.๓ การเตรียมอุปกรณ์สำรองรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน หากอุปกรณ์ IT ขาดระหว่างปฏิบัติงาน	๒๘
๑๑ จุดให้บริการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๒๙
- ขั้นตอนและมาตรฐานกระบวนการให้บริการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ PEA Shop ทุกแห่งได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ (GECC) จึงมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนก่อนเข้าสู่จุดบริการ จุดให้บริการ ระบบสนับสนุนการให้บริการ และการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ รวมทั้งปรับปรุงสภาพกายภาพของสำนักงานให้มีความทันสมัย รองรับบริการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าพิเศษ เช่น ผู้พิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ ด้วยจิตบริการที่ดี

เนื่องจากเกณฑ์ประเมินการขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เริ่มพิจารณาตั้งแต่ขั้นตอนก่อนเข้าสู่จุดบริการ ดังนั้น เกณฑ์การประเมินจึงมีความเกี่ยวพันกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นจุดแรกที่ต้องพบปะกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ภารกิจของพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงไม่ควรจำกัดอยู่เพียงงานจราจรและรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พนักงานรักษาความปลอดภัยควรมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานบริการต่างๆ ในเบื้องต้นด้วยจิตบริการที่ดี เช่น การต้อนรับ ทักทาย การสื่อสารให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ครบถ้วนเกี่ยวกับงานบริการ โดยยึดหลักการ “ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ ต้องบริการด้วยหัวใจ”

ดังนั้น เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีแนวทางการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสามารถสนับสนุนงานบริการในเบื้องต้นได้อย่างครบถ้วนด้วยจิตบริการที่ดี (Service Mind) คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๓ จึงได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วนงาน ดังนี้

๑. การต้อนรับ ทักทาย
๒. การให้บริการและสื่อสารข้อมูล
๓. การจัดระเบียบจราจรและการรักษาความปลอดภัย

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานทั้ง ๓ ส่วนงานดังกล่าว พนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องยึดมั่นในหลักการ “ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ ต้องบริการด้วยหัวใจ”

การต้อนรับทักทาย

- ๑.ต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ๒.แจ้งเส้นทางไปยังจุดบริการต่างๆ ในสำนักงานการไฟฟ้า
- ๓.แจ้งเส้นทางไปยังจุดจอดรถที่กำหนด

การให้บริการและสื่อสารข้อมูล

๑.รับฟังข้อซักถามต่างๆ ของลูกค้า อย่างครบถ้วน และตอบชี้แจงในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ชัดเจน ตรงตามความต้องการของลูกค้า หากไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ ให้แจ้งลูกค้าไปยังจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำถาม

๒.ให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ โดยยึดมั่นว่า ลูกค้า คือ บุคคลสำคัญ

๓.ให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของการไฟฟ้านั้นๆ

๔.รณรงค์และขอความร่วมมือลูกค้าให้ร่วมปฏิบัติตามแนวทางสำนักงานสีเขียว (Green Office) เช่น ดับเครื่องยนต์ของยานพาหนะเมื่อจอดในบริเวณสำนักงาน สับบุรีในพื้นที่ที่กำหนด ทิ้งขยะลงในถังขยะให้ถูกประเภท เป็นต้น

๕.สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าที่เป็นบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ ไปยังจุดบริการที่กำหนด

๖.หากลูกค้ามีข้อเสนอแนะใดๆ เกี่ยวกับการบริการ ให้รวบรวมข้อมูลแจ้งผู้บริหารของการไฟฟ้า เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

การจัดระเบียบจราจรและการรักษาความปลอดภัย

๑.จัดระเบียบการจราจรภายในบริเวณสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถูกต้องตามกฎหมายจราจร

๒.ควบคุมการจอดยานพาหนะในสถานที่กำหนด

๓.อำนวยความสะดวกในการจราจร เช่น การเข้า-ออก ช่องจอดยานพาหนะเป็นต้น

๔.ตรวจสอบดูแลรักษาป้ายสัญลักษณ์บ่งชี้เส้นทางไปยังจุดให้บริการต่างๆ ภายในบริเวณสำนักงาน

๕.บันทึกจำนวนยานพาหนะที่เข้า-ออกสำนักงานเป็นประจำทุกวัน

๖.ตรวจสอบบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้รับจ้างของการไฟฟ้าก่อนเข้ามาปฏิบัติงานและหลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ โดยจะต้องแลกบัตรก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน และจะต้องแสดงใบอนุญาตทำงาน (work permit) ก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

๗.ตรวจสอบบุคคลหรือยานพาหนะที่มีพฤติกรรมน่าสงสัยมิให้เข้ามาในบริเวณสำนักงาน รวมทั้งควบคุมการใช้เครื่องกีดขวาง/ป้องกันยานพาหนะโดยเฉพาะพื้นที่ซึ่งมีเหตุการณ์ความไม่สงบ เช่น สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น

๘.รักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานของ กฟผ.

ทั้งนี้ ในส่วนของผู้ที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จะต้องดำเนินการดังนี้

๑.จัดให้มี Morning Talk เพื่อย้ำเตือนพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ตระหนักในการปฏิบัติงาน และให้บริการโดยยึดมั่นในหลักการ “ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ ต้องบริการด้วยหัวใจ” รวมทั้งสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงานสีเขียวอย่างสม่ำเสมอ

๒.ให้ทำการตรวจประเมินการปฏิบัติงานตามแนวทางข้างต้นเป็นประจำทุกเดือน แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการต่อไป

ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการของ รปภ.



1. ต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ
สไมล์ แอนด์ เซอร์วิส



2. เต็มใจช่วยเหลือ ไม่เบื่อคำถาม รับฟังความต้องการ
แนะนำเส้นทาง สื่อสารกับลูกค้าอย่างครบถ้วน

3. ตรวจตรารักษาความปลอดภัย
และอำนวยความสะดวกจราจร



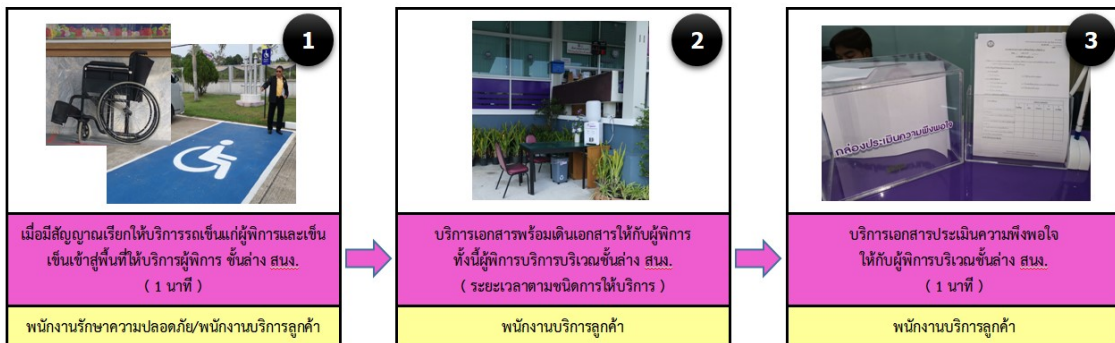
มาตรฐานการให้บริการ

“ลูกค้า คือ คนสำคัญ ต้องให้บริการด้วยหัวใจ”



แนวทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ

๑. กรณีไม่มีทางลาดผู้พิการ



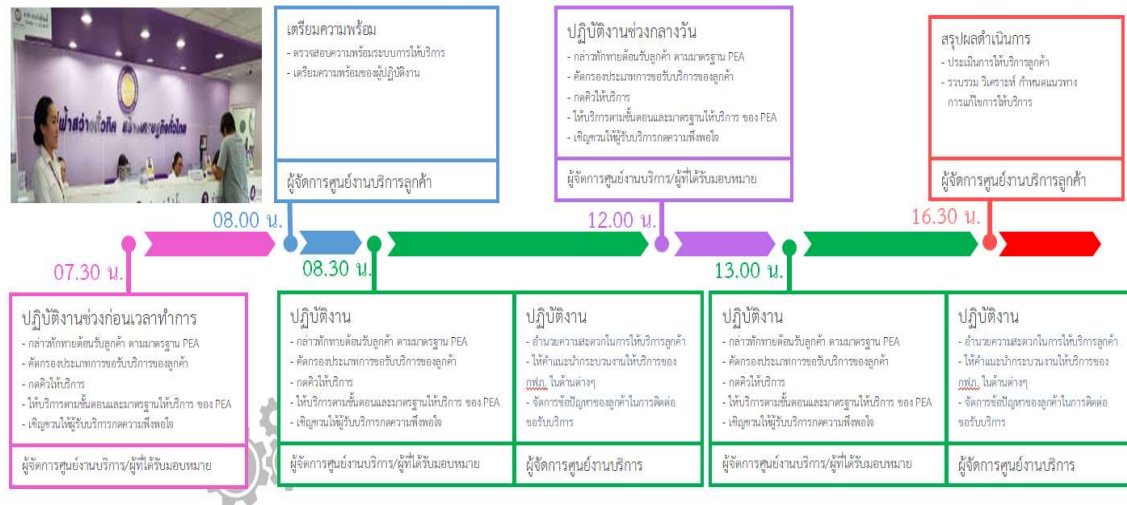
๒. กรณีมีทางลาดผู้พิการ



หมายเหตุ ๑. โต๊ะให้บริการผู้พิการ จะต้องมีความสูงในระดับที่ล้อของรถเข็นผู้พิการ (Wheel chair) สามารถเลื่อนเข้าได้โต๊ะได้

๒. ให้จัดเตรียมจุดสัญญาณขอความช่วยเหลือ เช่น กรณีห้องน้ำ ให้ติดตั้งจุดสัญญาณภายนอกสำนักงาน (บริเวณป้อมยาม) และบริเวณ ผบค. เป็นต้น พร้อมแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องมาให้บริการผู้พิการ ภายใน ๑ นาที

ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)



การแต่งกายของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)



(ผู้ชาย) ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสแล็คสีดำ ผูกเนคไทสีม่วงของ กฟผ.
(รหัสสีประจำ กฟผ. #๗๙๙๙๙๙ เท่านั้น) สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชู
และมีป้ายชื่อติดแสดงที่หน้าอก



(ผู้หญิง) ใส่ชุดสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชูสีสุภาพ
และมีป้ายชื่อติดแสดงที่หน้าอก



ทั้งนี้ หากแต่งกายนอกเหนือจากข้างต้น ให้พิจารณาตามความเหมาะสมโดยให้การแต่งกายแตกต่างจากพนักงานทั่วไป

แนวทางการ Service Talk และวิธีการดำเนินการ

การ Service Talk ให้ดำเนินการเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ วัน เวลาประมาณ ๑๐-๑๕ นาที หากมีกรณีเร่งด่วน ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ การ Service Talk ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) จะต้องดำเนินการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้างมิตรไมตรีที่ดีในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่ดี โดยประเด็นที่นำมาทำ Service Talk จะต้องมียรายละเอียด ดังนี้

๑. ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร TRUST+E มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพันภายในองค์กร
๒. การแต่งกาย, การทักทาย และมารยาท เช่น การไหว้ การยิ้มของผู้ให้บริการ เป็นต้น
๓. สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๔. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตามหนังสือที่ สรก.(ภ๓) ๕๘๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙ (ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ ณ จุด Touch Point)
๕. ทบทวนความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการที่เกี่ยวข้อง
๖. การพูดและการตอบชี้แจงลูกค้าให้ถูกต้องและชัดเจน ในกรณีต่างๆ
๗. การควบคุมอารมณ์ในการปะทะกับลูกค้า
๘. ให้นักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ติดบัตรแสดงตัวทุกครั้ง
๙. เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

แผนผังขั้นตอนการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงิน



รายละเอียดของขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงิน

- ลูกค้าเข้ามาติดต่อที่ศูนย์ให้บริการลูกค้า (เช่น Front Office/PEA Shop เป็นต้น)
- ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า ไหว้ทักทายและสอบถามความต้องการใช้บริการ **“สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใดค่ะ/ครับ”**
- เมื่อลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟ ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า ตรวจสอบว่าลูกค้านำใบแจ้งค่าไฟฟ้ามาหรือไม่
กรณีลูกค้าไม่ได้นำใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า สอบถาม ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ใช้ไฟ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟ จากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ เพื่อนำไปยื่นชำระที่พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า แนะนำการกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า ทั้งนี้ กรณีลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้ามากกว่า ๕ ใบขึ้นไป ให้ทำการกดคิวหมายเลข ๕ “ชำระปริมาณมาก” เพื่อรับบริการในช่องบริการพิเศษ
- ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้
- พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) กดเรียกคิวลูกค้า
- พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว **“สวัสดีค่ะ/ครับ”**

๘. พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบ BPM

๙. พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและจำนวนหนี้คงค้างทั้งหมด

๑๐. พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า “**รับเงินมา.....บาท นะคะ/ครับ**”

๑๑. กรณีลูกค้าชำระเงินด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบความถูกต้องของเช็คตามระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการเงิน ปี พ.ศ.๒๕๕๘

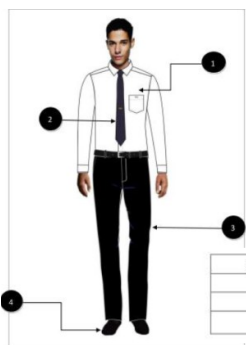
๑๒. พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ BPM

๑๓. พนักงานให้บริการ ณ จุดรับชำระเงิน (Cashier) มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ, จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่รับชำระทั้งหมด, จำนวนที่รับจากลูกค้าและเงินทอน “**ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด.....ฉบับ รวมเป็นเงิน.....บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน.....บาท เงินทอน.....บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วนนะคะ/ครับ ขอขอบคุณมากค่ะ/ครับ**” รวมทั้ง สอบถามข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ เพื่อปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

๑๔. เชิญลูกค้าประเมินความพึงพอใจ (กรณีมีเครื่อง Smile Box/เครื่องประเมินความพึงพอใจอื่นๆ ให้กดประเมินผ่านเครื่อง Smile Box/เครื่องประเมินความพึงพอใจอื่นๆหรือกรณีไม่มีเครื่อง Smile Box ให้ประเมินผ่านแบบฟอร์ม PEA QN – ๐๔) “**กรุณาประเมินความพึงพอใจในการบริการด้วย ค่ะ/ครับ**”

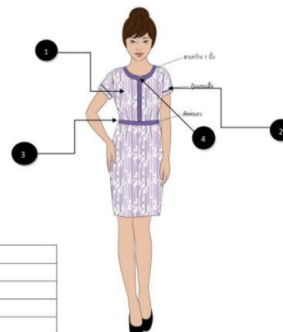
๑๕. ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) นำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

การแต่งกายของพนักงาน/ลูกจ้างที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์



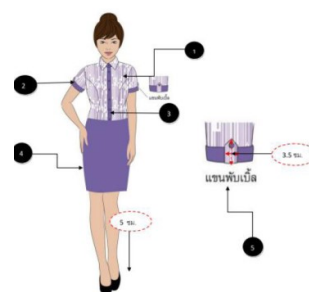
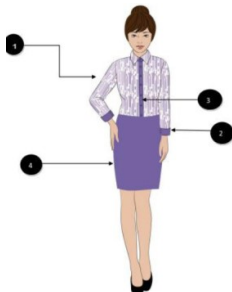
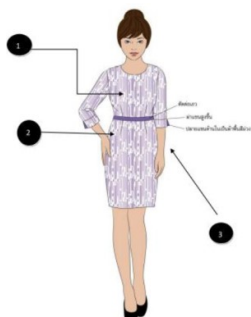
ผู้ชาย ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสแล็คสีดำ ผูกเนคไทสีม่วงของ กฟผ.
(รหัสสีประจำ กฟผ. #๗๙๙๘ เท่านั้น) สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ)
รองเท้าคัทชู

หมายเลข	รายละเอียด
1	เสื้อเชิ้ตขาว ปีก PEA บนกระเป๋าสตางค์
2	เนคไทสีม่วง ปีก PEA สีทอง
3	กางเกงสุภาพสีดำ



ผู้หญิง ใส่ชุดสุภาพ สวมสูทสีดำ (หรือสีสุภาพ) รองเท้าคัทชูสีสุภาพ
หรือชุดผ้าตัดของ กฟผ. (รหัสสีประจำ กฟผ. #๗๙๙๘ เท่านั้น)

หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	เข็มขัดสีม่วง กว้าง 0.3 ซม.
3	แถบตรอกยาว กว้าง 2.5 ซม.
4	รองเท้าให้สีม่วง กว้าง 2.5 ซม.



หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบตรอกยาว กว้าง 2.2 ซม.
3	เข็มขัดสีม่วง 3.5 ซม. , ปีกเข็มขัดเป็นสีม่วงสามารถพับเก็บได้

หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบเข็มขัด กว้าง 2.5 ซม. ให้สีม่วง TC 65/35
3	สายเคเบิลยาว ให้สีม่วง TC 65/35 ขนาดกว้าง 3.5 ซม.
4	กระเป๋าสตางค์สีม่วง ผ้า Sandwash

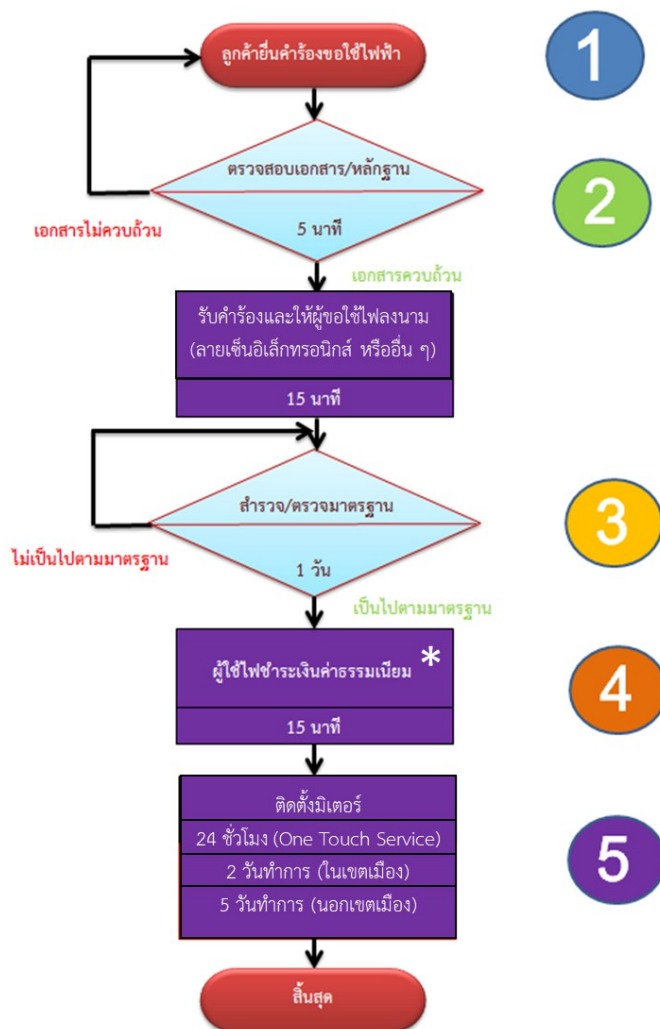
หมายเลข	รายละเอียด
1	ผ้า TC 65/35 Polyester 65 Cotton 35
2	แถบเข็มขัด กว้าง 2.5 ซม. ให้สีม่วง TC 65/35
3	สายเคเบิลยาว ให้สีม่วง TC 65/35 ขนาดกว้าง 3.5 ซม.
4	กระเป๋าสตางค์สีม่วง ผ้า Sandwash
5	เข็มขัดให้สีม่วง กว้าง 3 ซม. กว้าง 3.5 ซม.

ทั้งนี้ ให้แต่งกายด้วยเสื้อโปโลสีม่วง กฟผ. เป็นประจำทุกวันพุธ

หมายเหตุ 1. สามารถแต่งกายนอกเหนือจากข้างต้นได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องดำเนินการขออนุมัติ
หลักการจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

2.รหัสสีประจำ กฟผ.อ้างอิงจาก Corporate Identity Book ดาวน์โหลดได้จาก
https://intranet.pea.co.th/sites/default/files/pea_docs/Corporate%20Identity%20Book.pdf

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟ



ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑. ผบค./ผบต. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขอใช้ไฟฟ้า	๕ นาที
๒. ผบค./ผบต. รับคำร้องและให้ผู้ขอใช้ไฟลงนาม(ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Signature หรือ อื่นๆ)	๑๕ นาที
๓.สำรวจ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งภายในของผู้ขอใช้ไฟ	๑ วัน
๔. รับชำระเงินในการขอติดตั้งมิเตอร์	๑๕ นาที
๕. ติดตั้งมิเตอร์ พร้อมจ่ายไฟ	๒๔ ชม. (One Touch Service)** ๒ วันทำการ(ในเขตเมือง) ๕ วันทำการ(นอกเขตเมือง)

หมายเหตุ ๑. อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟให้เป็นตามที่ กพภ.กำหนด

๒. บริการแบบ One Touch Service คือ การให้บริการขอใช้ไฟในเขตเมือง โดยมีระยะเวลารับคำร้องจนถึงชำระเงินภายใน ๑๕ นาที และติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

แนวทางการให้บริการ ณ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ และ
มุมข่าวสารบริการประชาชน



หมายเหตุ : ๑. มุมข่าวสารบริการประชาชน ใช้กับ กพย. และ PEA Shop ซึ่งไม่มีศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ

๒. ข้อมูลที่ต้องใช้ดุลพินิจ ให้เป็นอำนาจของผู้จัดการการไฟฟ้า / ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager :FM) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๓. จัดให้มีป้ายแสดงข้อมูลประจำศูนย์ พ.ร.บ./มุมข่าวสารบริการประชาชน อย่างน้อยจะต้องมี ข้อมูลเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร/มุมข่าวสารฯ, เจ้าหน้าที่ให้บริการประจำศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร/มุมข่าวสารฯ, กำหนดเวลาแล้วเสร็จในการให้ข้อมูล, วันนัดหมายให้ข้อมูล และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ

ตัวอย่างป้ายแสดงข้อมูลประจำศูนย์ พ.ร.บ./มูข่าวสารบริการประชาชน

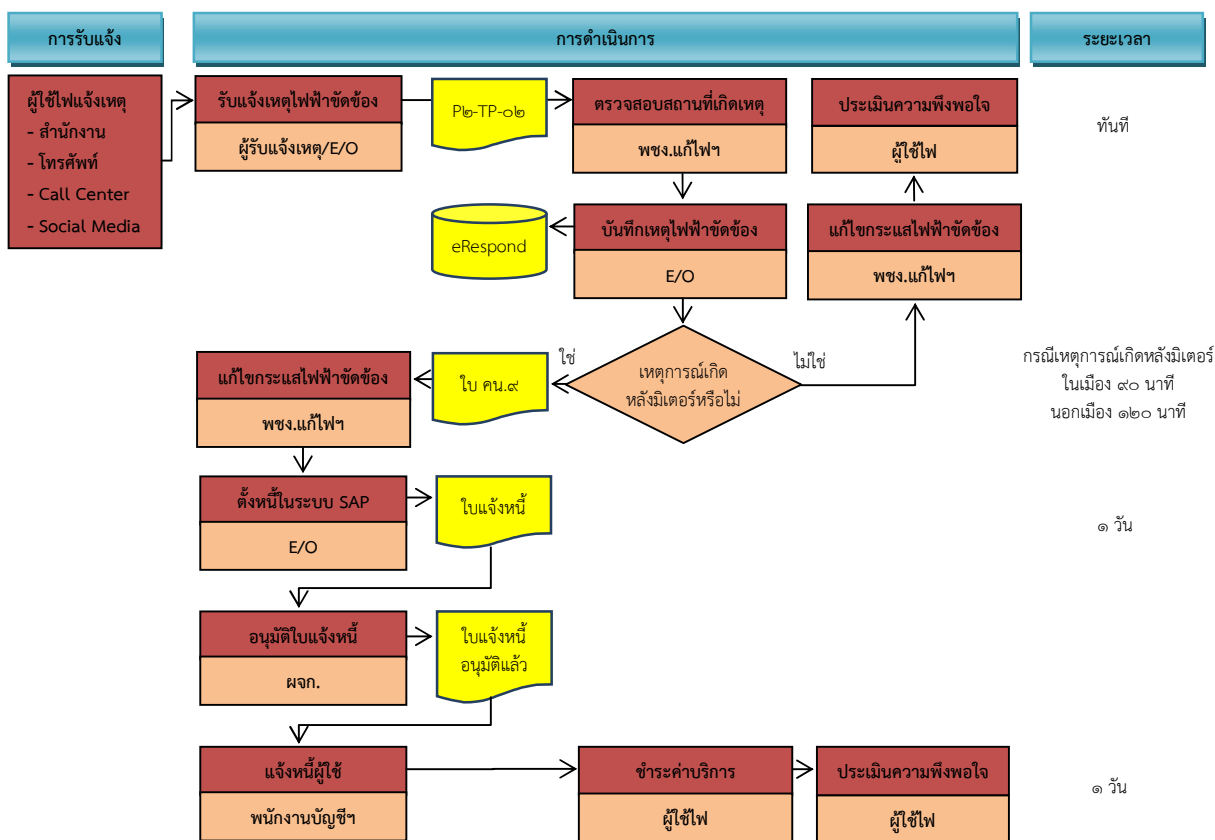
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ
กฟฟ.....
นาย/นาง.....
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

เจ้าหน้าที่ให้บริการประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ
กฟฟ.....
๑. นาย/นาง..... ตำแหน่ง..... ประจำวัน.....
๒. นาย/นาง..... ตำแหน่ง..... ประจำวัน.....

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำมูข่าวสารบริการประชาชน
กฟฟ.....
นาย/นาง.....
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค / FM PEA SHOP.....
.....

หมายเหตุ ๑. หากมีข้อมูล ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หรือ
ภายในวันที่รับคำขอ
๒. กรณีข้อมูลที่มีจำนวนมากและหรืออาจดำเนินการไม่แล้ว
เสร็จภายใน ๑๕ วัน จะต้องแจ้งผู้ขอให้รับทราบสาเหตุภายใน
๑๕ วัน และกำหนดวันนัดหมายรับข้อมูล
- อัตราค่าธรรมเนียม หน้าที่ละ ๑ บาท
- ถ่ายสำเนา (A๔) หน้าที่ละ ๓ บาท
- ถ่ายสำเนา (A๔) หน้าที่ละ ๓ บาท
- รับรองสำเนา ค่ารับรอง หน้าที่ละ ๕ บาท

มาตรฐานการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



เมื่อได้รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานการไฟฟ้า/ห้องเวรแก๊ไฟฟ้าขัดข้อง, โทรศัพท์, ๑๑๒๙ PEA Call Center, Social Media แล้ว จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้รับแจ้งเหตุ เช่น พนักงานช่าง พนักงาน E/O ทำการสอบถามข้อมูลสถานที่เกิดเหตุและรายละเอียดเบื้องต้น พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม P๒-TP-๐๒

๒. พนักงานช่างแก๊ไฟฟ้าลงพื้นที่ตรวจสอบจุดที่เกิดเหตุการณ์

๓. พนักงาน E/O บันทึกเหตุการณ์ลงในระบบ e-Respond พร้อมตรวจสอบว่าเป็นกรณีเหตุการณ์เกิดหลังมิเตอร์ (ระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ) หรือไม่

๓.๑ กรณีเหตุการณ์เกิดหลังมิเตอร์ (ระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ)

๓.๑.๑ ให้พนักงานช่างแก๊ไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง พร้อมบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม คน.๙ แล้วให้ผู้ใช้ไฟลงนามในแบบฟอร์ม

๓.๑.๒ พนักงานช่างแก๊ไฟฟ้านำแบบฟอร์ม คน.๙ ที่ผู้ใช้ไฟลงนามแล้ว กลับมาให้พนักงาน E/O ทำการตั้งหนี้ในระบบเพื่อออกใบแจ้งหนี้

๓.๑.๓ ผบ.นำเสนอขออนุมัติใบแจ้งหนี้แล้วจัดส่งสำเนาใบแจ้งหนี้ที่อนุมัติแล้วให้ ผบ. และ ผบ.

๓.๑.๔ ผบ.จัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ได้รับอนุมัติแล้วให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชำระค่าบริการ

๓.๒ กรณีเหตุการณ์ไม่ได้เกิดหลังมิเตอร์ ให้พนักงาน E/O สั่งการให้พนักงานช่างแก๊ไฟฟ้าออกปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับชำระเงินนอกเวลา กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้องจ่ายไฟ มาขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

๑. หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับฝากเงินดำเนินการรับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องและมีเตอร์จากหน่วยงานดังนี้

๑.๑ แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน ส่งมอบเล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ พร้อมกับรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR๐๒๑)

๑.๒ แผนกมิเตอร์ (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับฝากเงินในแต่ละวันโดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกต้องจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.๑๒๐-ป.๕๖) และลงนามผู้รับ-ผู้ส่ง

๒. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกต้องจ่ายไฟมาติดต่อชำระเงินนอกเวลารับชำระเงินตามปกติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า โดยทำการออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านได้ในมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน พร้อมกับทำการบันทึกการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.๑๐๗-ป.๕๖) ตามระเบียบการเงินของ กฟผ. ปี ๒๕๕๘

๓. ให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการรับฝากเงินฯ ให้แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน พร้อมกับส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ให้กับแผนกมิเตอร์ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ในวันทำการถัดไป

๔. แผนกมิเตอร์ (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า กับรายงานการรับฝากเงินฯ และสมุดคุมหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในการรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR๐๒๑)

๕. ให้พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟฟ้า (แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน) ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR๐๒๑) ให้ถูกต้องตรงกัน และจัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงิน และตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี กับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟฟ้า

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีลูกค้าไม่พึงพอใจ
การให้บริการและประสงค์ขอพบ ผจก.

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องขอ/เสนอแนะ/ร้องทุกข์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเสียงของ
ลูกค้า และได้ถูกนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ประเมินการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกด้านคุณภาพใน
ส่วนของระบบจุดให้บริการ ดังนั้น คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี
๒๕๖๓ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการจัดการเสียงของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการและ
ประสงค์ขอเข้าพบผู้จัดการ เพื่อลดจำนวนการร้องเรียนและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ดังนี้



การรับโทรศัพท์ (มาตรฐานการรับโทรศัพท์เกี่ยวกับ การรับชำระเงิน/ การขอใช้บริการขอใช้ไฟ/การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)

ตามเกณฑ์การประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี ๒๕๖๓ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองฯ จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน ทั้งในส่วนของเกณฑ์การประเมินด้านกายภาพ คุณภาพ และผลลัพธ์ โดยในส่วนของ การประเมินด้านคุณภาพจะทำการตรวจประเมินระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งการรับโทรศัพท์เป็นส่วนหนึ่งของระบบสนับสนุนการให้บริการดังกล่าว ที่ทุกหน่วยงานฯ จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามเกณฑ์การ ประเมินโดยกระบวนการสำหรับพนักงานรับโทรศัพท์ และระบบ Call Center ได้ถูกกำหนดไว้ในเกณฑ์การ ประเมินด้านคุณภาพ ข้อ ๑๙ (เกณฑ์พื้นฐาน 🌱) และข้อ ๒๐ (เกณฑ์ขั้นสูง 😊)

ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพ ข้อ ๑๙ เป็นเกณฑ์พื้นฐานที่หน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรอง จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน กล่าวคือ จะต้องมียุทธศาสตร์หรือแผนการอบรมทักษะให้แก่พนักงานรับโทรศัพท์ อย่างต่อเนื่อง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ รวมทั้งการพัฒนาดูแล รักษาระบบโทรศัพท์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน และมีการจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ สำหรับเกณฑ์ ประเมินด้านคุณภาพ ข้อ ๒๐ ถือเป็นเกณฑ์ขั้นสูง ที่หากหน่วยงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน จะส่งผลต่อ โอกาสในการพิจารณาระดับรางวัล โดยเกณฑ์ประเมินข้อนี้ จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ Call Center

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการสำหรับพนักงานที่รับโทรศัพท์ และระบบ Call Center ของหน่วยงานในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค ๔ มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คณะทำงานและคณะทำงานย่อยการ ขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ ประจำปี ๒๕๖๓ จึงทำการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสำหรับพนักงาน รับโทรศัพท์ และระบบ Call Center ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ ราชการสะดวกฯ โดยจะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่พนักงานรับโทรศัพท์ โดยแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๑.๑ กลุ่มที่ ๑ พนักงานรับโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ Front Office และ Back Office กำหนดให้มีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ให้พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ดำเนินการตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ อย่างเคร่งครัด

๒) ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า ทำการประเมินผลการรับโทรศัพท์ของพนักงานที่ได้รับ มอบหมายให้รับโทรศัพท์ของการไฟฟ้า ตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔ โดยใช้ แบบฟอร์มการประเมินผลที่กำหนด หากผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐาน ให้ผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางแก้ไขตามความเหมาะสม

๓) ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า นำผลการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานให้บริการ ในส่วนของการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามผ่านช่องทางโทรศัพท์ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด แผนการพัฒนาความรู้และทักษะแก่พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ รวมทั้งพนักงานที่เกี่ยวข้องกับ งานบริการอื่นๆ

๔) ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากข้อ ๓) แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะ แก่พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ อย่างสม่ำเสมอและทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงาน เพื่อให้พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

๕) ให้ผู้บริหารของการไฟฟ้า เช่น ผจก. , รจก., ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เน้นย้ำพนักงานในสังกัด โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพนักงานที่รับโทรศัพท์ ให้รับโทรศัพท์ด้วยวาจา และน้ำเสียงสุภาพไพเราะ ให้บริการด้วยหัวใจ (Service Mind) พร้อมให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้า

๑.๒ กลุ่มที่ ๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (๑๑๒๙ PEA Call Center) เป็นหน่วยงานภายนอก (Outsource) ที่ กฟผ. ได้ว่าจ้าง ให้เป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ของระบบ ๑๑๒๙ PEA Call Center ซึ่งมีแผนกบริหารศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า(ผศฟ.) กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร(กบท.) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลโดยได้กำหนดให้ผู้รับจ้าง (Outsource) มีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ในแต่ละเดือนเพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดหัวข้อในการอบรมรายเดือนและรายปีตามความเหมาะสม โดยมีวิทยากรจาก กฟผ. เข้าร่วมชี้แจงให้ความรู้ ทั้งนี้ หากการไฟฟ้าใด มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ สามารถแจ้งให้แผนกบริหารศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า(ผศฟ.) กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.) โทร. ๙๖๒๕ ทราบ เพื่อรวบรวมข้อมูลแจ้งให้ผู้รับจ้างนำไปพิจารณาจัดทำแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ต่อไป

๒. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้า

๒.๑ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้า ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เสียงดังฟังชัดเจน ทั้งระบบโทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์ดาวเทียม) และระบบโทรศัพท์ภายนอกหน่วยงาน ซึ่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการ

๒.๒ หากพบว่า ระบบโทรศัพท์ขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ ให้พนักงานที่รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และสามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็ว ดังนี้

- กรณีโทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (โทรศัพท์ดาวเทียม) ขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ ตามปกติให้แจ้งแผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กรส.) ของแต่ละ กฟข. เพื่อตรวจสอบและแก้ไข

- กรณีโทรศัพท์ภายนอกหน่วยงานขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้แจ้ง บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) โทร.๑๑๗๗ เพื่อตรวจสอบและแก้ไข

๒.๓ ให้แต่ละการไฟฟ้า แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดเก็บข้อมูลการชำรุดเสียหาย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์ เพื่อใช้สำหรับการปรับปรุงระบบให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

๒.๔ ให้พนักงานรับโทรศัพท์ จัดทำฐานข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก ให้เป็นปัจจุบัน สะดวกต่อการค้นหาและนำมาใช้งาน

๒.๕ ให้พนักงานรับโทรศัพท์ บันทึกข้อมูลของลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ โดยใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์แล้วทำการพิจารณาและจำแนกข้อมูลเสียงของลูกค้าดังกล่าว ดังนี้

๒.๕.๑ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้นำเสนอผู้จัดการ เพื่อทราบและสั่งการ ให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติของ กฟภ.

๒.๕.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียน ให้นำเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

๒.๕.๓ กรณีเป็นเสียงที่มีนัยสำคัญ ให้บันทึกลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) ในส่วนของความต้องการและความคาดหวังเพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของ กฟภ.

๒.๖ ให้พนักงานรับโทรศัพท์นำข้อมูลเสียงของลูกค้าจากแบบฟอร์มการรับโทรศัพท์ มาจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน เพื่อใช้ในการสืบค้นประวัติการขอรับบริการ และติดต่อสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการ

สำหรับการพัฒนาดูแลรักษาระบบ Call Center และมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ตามเกณฑ์ประเมินด้านคุณภาพ ข้อ ๒๐ กฟภ. ได้มอบหมายให้ แผนกบริหารศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า (ผศฟ.) กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.) เป็นผู้รับผิดชอบ ติดตาม ตรวจสอบ และดูแลการใช้งานระบบ ทั้งนี้ หากการไฟฟ้า พบปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องในการใช้งานระบบ ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล แจ้งให้หน่วยงานข้างต้น รับทราบและดำเนินการแก้ไขต่อไป

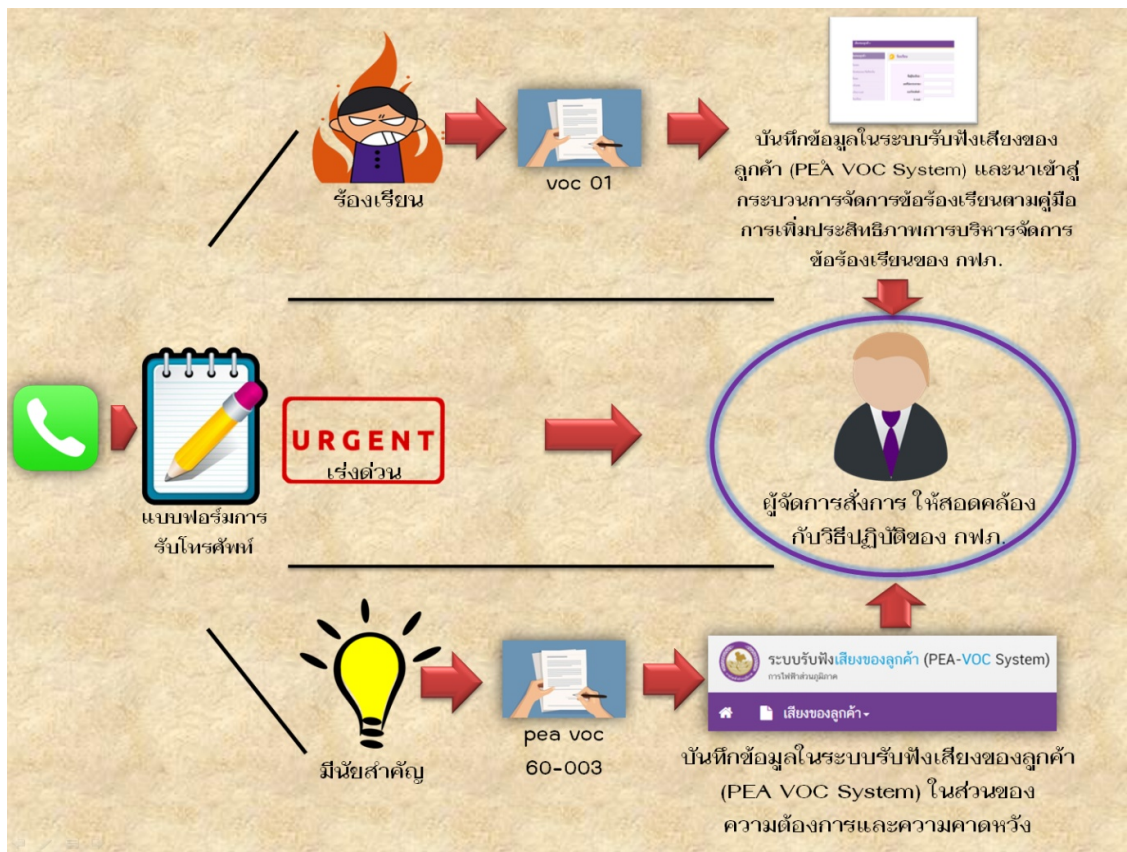
หมายเหตุ :

๑. เสียงที่มีนัยสำคัญ คือเสียงที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์บริการและสนับสนุนของ กฟภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อหรือเป็นข้อร้องเรียนหรือเป็นข้อบกพร่องของ กฟภ. หรือยังไม่มีกระบวนการรองรับ หรือจำเป็นต้องส่งต่อเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือเป็นประเด็นเชิงบวกที่ควรพิจารณาดำเนินการขยายผล

๒. ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ด้าน ดังนี้

ด้านบริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อนเช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหายความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์



ข้อควรปฏิบัติในการใช้งานโทรศัพท์และฐานข้อมูลลูกค้า



ระบบโทรศัพท์พร้อมใช้งาน เสียงดัง ฟังชัด

- บำรุงรักษาเป็นประจำ
- แจ้งปัญหาขัดข้องเพื่อแก้ไขโดยเร็ว



ฐานข้อมูลผู้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน

- เก็บข้อมูลลูกค้า
- ใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์
- รวบรวมคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย
- รวบรวมเบอร์โทรหน่วยงานภายในและภายนอก
- มีข้อมูลทันสมัย
- สะดวกต่อการค้นหา
- ง่ายต่อการใช้งาน



แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์

กฟฟ...แผนก.....

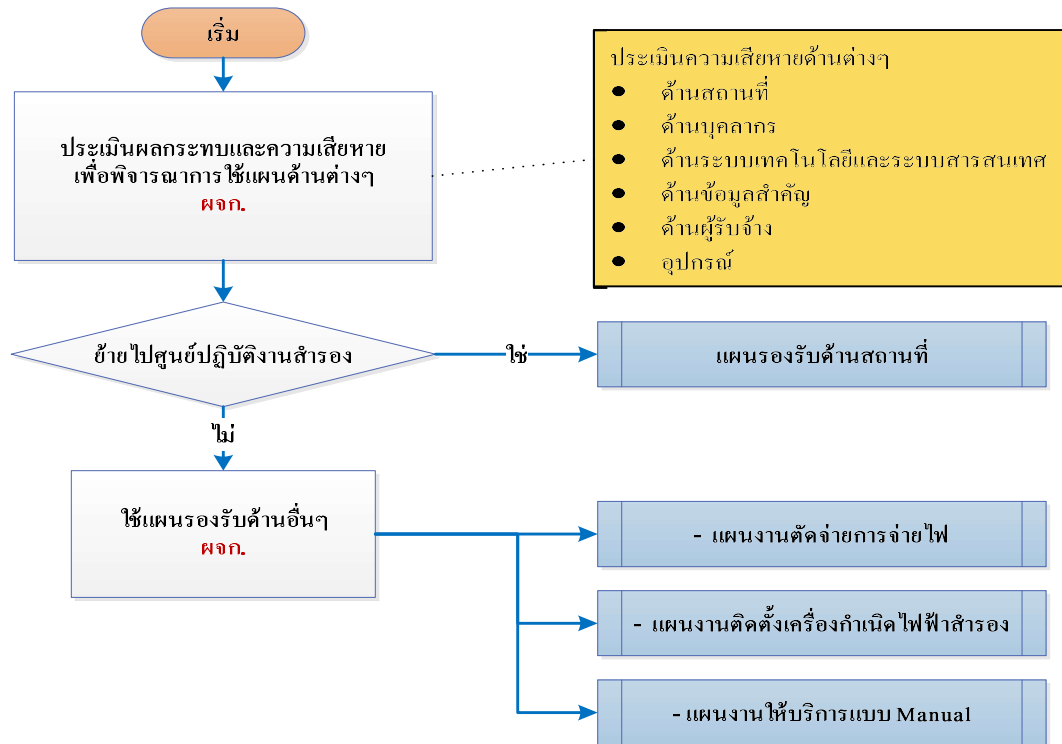
ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ติดต่อและความ

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว)	นามสกุล
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน	
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	
วัน/เดือน/พ.ศ. ที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง
มีความประสงค์ต้องการแจ้งเรื่อง ☐ ร้องเรียน ☐ แจ้งด่วน ☐ มีภัยสำคัญ ☐ อื่นๆ เช่น สอบถามข้อมูลข่าวสาร	
(VOC 01) (VOC 60-003)	
ดังนี้	
.....	
.....	
.....	
หมายเหตุ	
กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งด่วน/มีภัยสำคัญ ให้นำเสนอผู้จัดการเพื่อทราบและสั่งการให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติ	
ลงชื่อผู้บันทึก.....	ตำแหน่ง
สังกัด	เบอร์ติดต่อผู้บันทึก

ส่วนที่ ๒ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ

พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้.....	รับไปดำเนินการ
ข้อสั่งการ	
.....	
กำหนดวันแล้วเสร็จ	
.....	
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....	ตำแหน่ง
วันที่	

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ
กรณีไฟฟ้าดับฉุกเฉินหรือเครื่องให้บริการขัดข้องขณะกำลังใช้งาน



ขั้นตอนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน / ภัยพิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถให้บริการได้ ให้หัวหน้าแผนก/ผู้บริหารของการไฟฟ้ารับทราบ	พนักงานที่ให้บริการ
๒. ทำการประเมินผลกระทบและความเสียหายเบื้องต้น ทั้งนี้ หากประเมินผลเบื้องต้นแล้วไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ให้แจ้ง ผจก./ผู้รักษาการ	หัวหน้าแผนกที่รับผิดชอบ
๓. ทำประเมินความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมกำหนดวิธีการแก้ไขโดยเร่งด่วน	ผจก./ผู้รักษาการ
๔. สั่งการพร้อมติดต่อประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขหรือใช้แผนสำรองด้านๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	ผจก./ผู้รักษาการ
๕. ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ	หัวหน้าแผนกที่รับผิดชอบ

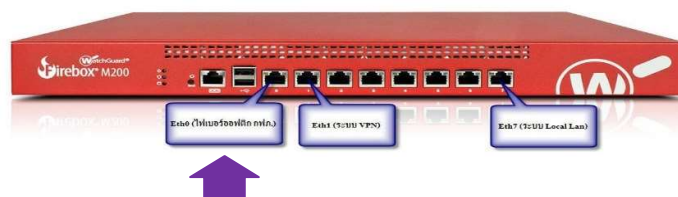
การให้ความรู้เรื่องกระบวนการตรวจสอบ/แก้ไขเบื้องต้น/ประสานงานกับการไฟฟ้าต้นสังกัด ในกรณีระบบ IT ของสำนักงานการไฟฟ้าไม่สามารถให้บริการได้

๑. การแก้ปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายหลักของ กฟผ. ชัดข้อง และระบบเครือข่ายสำรอง ไม่ทำงานอัตโนมัติ สาเหตุอาจเกิดได้จาก

๑.๑ สายไฟเบอร์ออฟติกหักงอ (Crack) สัญญาณติดขัด ไม่เสถียร ทำให้ระบบเครือข่ายชำรุดปกติ

๑.๒ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย เช่น IP Core Network, IP Access, Media Converter เกิดความร้อนสูงหรือชำรุดทำให้ระบบเครือข่ายชำรุดปกติ

๒. วิธีการตรวจสอบแก้ปัญหาเบื้องต้น



หากเกิดปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้อง และโทรสอบถามจาก กองระบบสารสนเทศ (กรท.) แล้ว สรุปสาเหตุระบบเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ทั้งระบบเครือข่ายหลักและสำรอง หรือใช้งานระบบงานต่างๆ ไม่ได้เลย เช่น SAP, BPM, Internet, Intranet, ระบบสารบรรณฯ เป็นต้น

ให้ดำเนินการแก้ปัญหาในเบื้องต้น โดยหาอุปกรณ์ค้นหาเส้นทาง (Router) ในห้องระบบสื่อสาร หลังจากนั้นให้ดึงสายแลนเส้นที่ Eth๐ (เลขกำกับบนอุปกรณ์คือเลข ๐)

ขั้นตอนการตรวจสอบแก้ไขเบื้องต้นของระบบ IT รองรับบริการให้บริการลูกค้า

๑. เปิดสวิตช์ควบคุมระบบไฟฟ้า

๒. เปิดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์ในห้องศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๓. เปิดเครื่องรับชำระเงินค่าไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์ประกอบ

๔. Login Username และ Password ระบบงาน ทั้งนี้ หากไม่สามารถ Login ได้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ประสานงาน พนักงานคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและแก้ไข

๔.๒ หากพนักงานคอมพิวเตอร์ไม่สามารถแก้ไขได้ ให้ติดต่อไป ๙๙๖๐ พร้อม แจ้ง กรท.ทราบ

๕. เปิดระบบบริหารจัดการคิวและอุปกรณ์แสดงผล

๖. ตรวจสอบกระดาษในระบบคิว ตรวจสอบการตั้งค่าระบบคิว

๗. ตรวจสอบกล่องเรียกคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ

๘. เปิดเครื่องรับคำร้องขอใช้ไฟ

๙. ตรวจสอบเครื่องพิมพ์ Thermal พร้อมกระดาษ สำหรับออกใบเสร็จ

๑๐. ตรวจสอบเครื่องพิมพ์สำหรับออกใบเสร็จทั่วไป และมิเตอร์

ทั้งนี้ หากไม่สามารถแก้ไขได้ ภายใน ๓๐ นาที ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) และพนักงานที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้าชี้แจงให้ลูกค้าทราบ และพิจารณานำแผนฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องมาใช้

แบบฟอร์ม checklist ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ
ศูนย์บริการลูกค้า กฟผ.
ประจำวันที่

ลำดับที่	รายการ	สถานะ
๑	เครื่อง pos รับชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวนเครื่อง	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๒	Printer พิมพ์ใบเสร็จรับรายได้ทั่วไป	☐ พร้อมใช้งาน ☐ ไม่พร้อมใช้งาน สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๓	เครื่องคอมพิวเตอร์รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า จำนวนเครื่อง	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๔	จอ touch screen สำหรับระบบ one touch service จำนวนชุด	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๕	เครื่องอ่านบัตร smart card จำนวนเครื่อง	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๖	ระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จำนวนชุด	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....เครื่อง สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๗	เครื่องระบบคิวอัจฉริยะ (เครื่อง server, ชุดพิมพ์บัตรคิว)	☐ พร้อมใช้งาน ☐ ไม่พร้อมใช้งาน สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๘	แป้นกดเรียกคิว จำนวนชุด	☐ พร้อมใช้งาน จำนวน.....ชุด ☐ ไม่พร้อมใช้งาน จำนวน.....ชุด สาเหตุที่ไม่พร้อมใช้งานโปรดระบุ.....
๙	Soft key สำหรับเรียกคิว	☐ สามารถ login เข้าใช้งาน และเรียกคิวได้ ☐ ไม่สามารถใช้งานได้ สาเหตุที่ไม่สามารถใช้งานได้โปรดระบุ.....
๑๐	เครื่องคอมพิวเตอร์ ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร	☐ สามารถใช้งานได้ ☐ ไม่สามารถใช้งานได้ สาเหตุที่ไม่สามารถใช้งานได้โปรดระบุ.....

ลงชื่อ

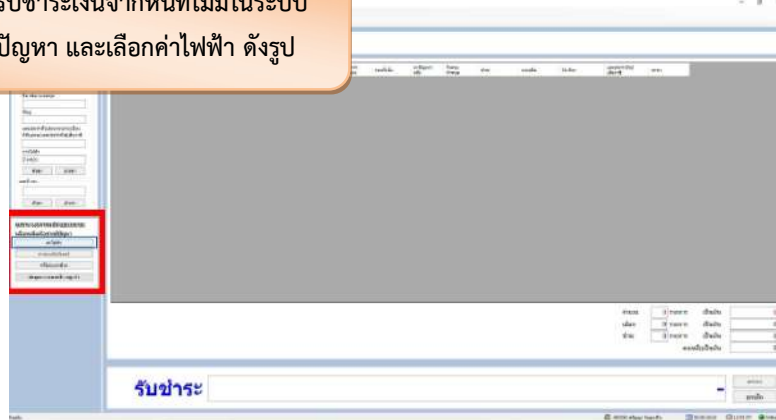
ผู้ตรวจสอบ

วันที่

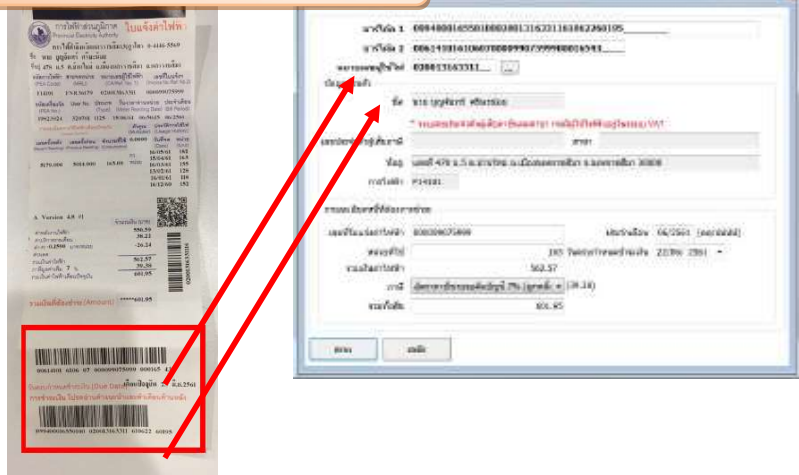
การให้ความรู้เรื่องกระบวนการให้บริการด้วยระบบ Off line/Manual/ ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคล

๑. กระบวนการให้บริการด้วยระบบ Offline

๑. เข้าสู่ระบบ BPM ไปที่รับชำระเงินจากหนี้ที่ไม่มีในระบบ
หรือกรณีเครือข่ายมีปัญหา และเลือกค่าไฟฟ้า ดังรูป



๒. ยิงบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า ๒ แกวด้านล่าง ดังรูป



๓. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง โดยรับชำระเงินค่า
กระแสไฟฟ้าและออกใบเสร็จได้ตามปกติ



๒. การให้ความรู้เรื่องกระบวนการให้บริการด้วยระบบ Manual

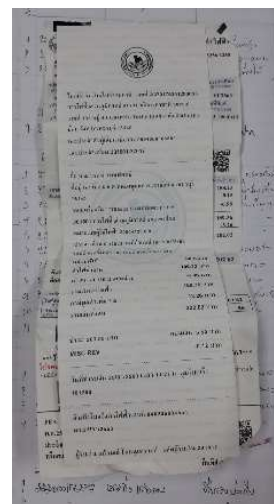
๑. ตรวจสอบบิลค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ



๒. บันทึกข้อมูลของผู้ใช้ไฟลงในสมุดคุม



๓. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง โดยรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าและออกใบเสร็จมือให้ผู้ใช้ไฟ



๓. กระบวนการให้บริการด้วยระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่วนตัว

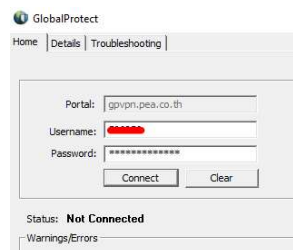
๑. ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเตรียม อุปกรณ์มือถือสมาร์ทโฟน และ สายรับ-ส่งข้อมูล (สายชาร์ต) ของตนเอง นำมาเสียบเข้ากับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์



๒. เข้าไปที่ตั้งค่า การเชื่อมต่อ ในอุปกรณ์มือถือ เพื่อทำการแชร์อินเทอร์เน็ต



๓. เมื่อสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แล้ว ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบงานของไฟฟ้า ผ่านโปรแกรม GlobalProtect



๔. ในขณะที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำการเชื่อมต่อผ่านโปรแกรม GlobalProtect พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใช้ระบบงานต่างๆ ได้ตามปกติ



สวัสดิ์ค๊ะ การเชื่อมต่อ PEA VPN เสร็จสมบูรณ์

ข้อมูลการจราจรในเครือข่ายจะถูกบันทึกเพื่อใช้ในการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา การใช้งาน VPN

การเตรียมอุปกรณ์สำรองรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน หากอุปกรณ์ IT ขาดระหว่างการทำงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบอุปกรณ์ IT ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น สายสัญญาณอินเทอร์เน็ต, อุปกรณ์ Smart Card และจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เป็นต้น ว่ามีเพียงพอต่อการให้บริการ และมีอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ปกติสำรองอยู่ด้วยหรือไม่



๒. ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำการแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ประจำห้อง Lan ด่วนสังกัด เพื่อรวบรวมจำนวนข้อมูลอุปกรณ์ที่ขาด และต้องการสำรอง



๓. เจ้าหน้าที่ประจำห้อง Lan ด่วนสังกัด ทำหนังสือแจ้งมายัง กรท. เพื่อจัดสรรอุปกรณ์สำรองและทดแทนให้เพียงพอต่อความต้องการ



๔. กรท. จัดสรรอุปกรณ์สำรองและทดแทนให้เจ้าหน้าที่ประจำห้อง Lan ด่วนสังกัด เพื่อส่งมอบต่อไปยังการไฟฟ้าที่ร้องขออุปกรณ์



**ขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีผู้ใช้ไฟถูกดจ่ายไฟฟ้า โดยกำหนดระยะเวลามาตรฐานการต่อกลับมิเตอร์
ภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงินภายในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. – ๒๓.๐๐ น.**

๑. ตรวจสอบผลการ Interface การงดจ่ายไฟตามรอบเวลา ๑๒.๐๐ น., ๑๔.๓๐ น., ๑๘.๓๐ น., ๒๑.๐๐ น. มีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ โดยเข้าไปที่ <https://dmsx.pea.co.th/> เลือกเมนู ข้อ ๑๑. รายงานผลการ Interface เลือกเงื่อนไขตามที่ต้องการ และเลือก “แสดงผล”

๒. เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลาทำการ

๒.๑ เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลาทำการ ข้อมูลงานต่อกลับจะส่งเข้าสมาร์ตโฟนของผู้รับจ้างหรือพนักงานช่างที่ได้รับมอบหมาย ให้ไปปฏิบัติงานต่อกลับภายใน ๔ ชั่วโมง โดยใช้ Mobile Application (DMSx๔.๐) สนับสนุนงานควบคุมการงดจ่ายไฟ

๒.๒ ตรวจสอบผลการ Interface การต่อกลับ เวลา ๐๗.๐๐ น., ๑๒.๐๐ น., ๑๔.๓๐ น., ๑๘.๓๐ น. มีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ โดยเข้าไปที่ <https://dmsx.pea.co.th/> เลือกเมนู ข้อ ๑๑. รายงานผลการ Interface เลือกเงื่อนไขตามที่ต้องการ และเลือก “แสดงผล”

๒.๓ ผู้รับจ้าง หรือพนักงานช่างที่ได้รับมอบหมาย เข้าระบบ https://dmsx.pea.co.th/dms_agent เลือกช่อง “ติดตามผลการปฏิบัติงาน” เพื่อตรวจสอบและส่งงานผลการปฏิบัติงาน หากถูกต้องและครบถ้วน ให้คลิก “ตกลง”

๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx๔.๐) ให้ครบถ้วน (Smart Phone ระบบปฏิบัติการ Android, เครื่องพิมพ์แบบพกพาพร้อมกระดาษ) พร้อมใช้งานก่อนลงนามในสัญญา และผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการงดจ่ายไฟในวันทำการปกติของ กฟผ. ภายในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๔.๓๐ น.

๓. เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังเวลาทำการ

๓.๑ ตั้งเวลาปิดงานให้ห้องเวรฯ เข้าไปที่ <https://dmsx.pea.co.th/> เลือกเมนู ข้อ ๗ ตั้งเวลาปิดงานให้ห้องเวรฯ โดยเลือกเครื่องหมาย + เพื่อสร้างตั้งเวลาปิดงานเปลี่ยนเป็นห้องเวร

๓.๒ เลือกรหัสผู้รับจ้างที่ต้องการตั้งเวลาปิดงานให้ห้องเวรฯ คลิกเครื่องหมายถูกสีเขียว, คลิกเลือกเวลาที่ต้องการตั้ง, เลือก “บันทึก” ทั้งนี้ กรท. ของแต่ละ กฟข. ดำเนินการ OJT ผู้รับจ้าง/พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เกี่ยวกับการใช้งานระบบ DMSx

๓.๓ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟมาติดต่อชำระเงินนอกเวลารับชำระเงินตามปกติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าธรรมเนียมต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า โดยทำการออกไปรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านไดโนมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งทำการบันทึกการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.๑๐๗-ป.๕๖)ตามระเบียบการเงินของ กฟผ. ปี ๒๕๕๘

๓.๔ เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาการทำงานของห้องเวรฯ (หลังเวลาทำการ) เป็นหน้าที่ของพนักงานช่าง EO และพนักงานช่างแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ที่ต้องปฏิบัติงานต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ ชั่วโมงโดยใช้โปรแกรมงาน งดจ่ายไฟสำหรับห้องเวรแก่ไฟฯ <https://dmsx.pea.co.th/eo/> เพื่อตรวจสอบสถานะประกอบด้วย สถานะรอชำระเงิน, สถานะชำระเงินแล้ว/มอบหมายงาน, สถานะอยู่ระหว่างปฏิบัติงาน/

บันทึกผล, ปิดงาน/ส่งงาน พบช., สถานะสอบถามประวัติ ทั้งนี้จะมี Group Line PEA Smart Plus DMSx (๑๒ กลุ่ม แยกตามเขต) เพื่อแจ้งเตือนให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานรับทราบกรณีการติดกลับมิเตอร์ที่ถูกลงจ่ายไฟชั่วคราวเกินกำหนดระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ ๔ ชั่วโมง หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงินภายในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๒๓.๐๐ น. ซึ่งพนักงาน ช่าง EO และพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ต้องติดกลับมิเตอร์จนถึงเวลา ๐๓.๐๐ น.

๓.๕ ให้พนักงานอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการรับฝากเงินฯ ให้แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน พร้อมกับส่งคืนมิเตอร์ ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ให้กับแผนกมิเตอร์ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ในวันทำการถัดไป

๓.๖ ให้พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟตรวจสอบงานต่อกลับของห้องเวรฯ ในช่วงเข้าก่อนเริ่มงานงดจ่ายไฟของวันทำการถัดไป โดยตรวจสอบจาก <https://dmsx.pea.co.th/> เลือกเมนู ข้อ ๑๑. รายงานผลการ Interface เลือกเงื่อนไขตามที่ต้องการ และเลือก “แสดงผล”

๔. การประสานงาน การส่งคืนมิเตอร์ กรณีงดจ่ายไฟให้ ผมต. ควบคุมพนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟ ส่งมอบมิเตอร์พร้อมรายงาน DMSx_AGENT_REP๐๑ และรายละเอียดประกอบรายงาน DMSx_AGENT_REP๐๒ ให้พนักงานควบคุมคลังมิเตอร์ตรวจสอบสภาพมิเตอร์และความครบถ้วนของมิเตอร์ ถูกต้องตรงตามรายงานพร้อมลงนามแบบฟอร์มสมุดคุม การรับ-ส่งมิเตอร์ ตามระเบียบการเงินของ กฟผ. ปี ๒๕๕๘

๕. ปิดกระบวนการงดจ่ายไฟ หลังจากบันทึกผลการปฏิบัติงานแล้ว ให้พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมงานงดจ่ายไฟดำเนินการปิดกระบวนการงานงดจ่ายไฟให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันทำการถัดไป (ช่วงเช้า)

อนึ่ง ให้ตั้งกลุ่มไลน์ DMSx ของแต่ละ กฟผ. โดยมีพนักงานที่เกี่ยวข้อง (E/O พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานควบคุมงานติดต่อกลับมิเตอร์ของแผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกมิเตอร์ และผู้รับจ้างต่อกลับมิเตอร์) เข้าร่วมกลุ่ม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานของ กฟผ.

รายชื่อผู้จัดทำ

๑. นายมนูญ	ใจชื่อ	รฟ.วธ.(ภ๔)
๒. นายพิทวัส	ไชยาคำ	รฟ.วธ.(ภ๔)
๓. นายเกริกเกียรติ	มณีสะอาด	รฟ.วบ.(๓๑)
๔. นายวรเชษฐ์	ทองอ่อน	รฟ.วบ.(๓๒)
๕. นายพงศกร	ตันติวิชัย	รฟ.วบ.(๓๓)
๖. นายสุชาติ	พิพัฒน์อนุสรณ์	อก.บล.(๓๑)
๗. นายเมธี	อินทร์วงศ์	อก.บล.(๓๓)
๘. นายอภิรัตน์	เฟื่องฟู	รท.รท.(๓๑)
๙. นายไพศาล	แก้วซัง	รท.บล.(๓๒)
๑๐. นายสัมฤทธิ์	แสงทอง	รท.ก.(ท) กฟอ.จอมบึง กฟต.๑
๑๑. นายวรุฒ	เอี่ยมศิลา	ชก.บว.(ภ๔)
๑๒. นายกร	ชุนิการ	วศก.๙ กบล.(๓๒)
๑๓. นายสุจินต์	ชูช่วย	ผจก.กฟส.อ.นาทวี กฟต.๓
๑๔. นายวีระ	พรหมมาศ	ผจก.กฟย.อ.ลานสกา กฟต.๒
๑๕. นายพีระยุทธ	ทองศิริ	หผ.บธ. กบล.(๓๒)
๑๖. นายสุทธิศักดิ์	แก้วทอง	หผ.วฟ. กบล.(๓๓)
๑๗. นายธัชชนนท์	ลักษณะพรพงษ์	หผ.สธ. กบว.(ภ๔)
๑๘. นายจุลเดช	หลิมพงษ์	ผชน.๘ กจท.(ภ๔)
๑๙. นายจรเดช	อรุณวิจิตร	นทท.๕ ผลต. กบว.(ภ๔)
๒๐. นางสาวพิชารีย์	อำพลอด	นทต.๕ ผสธ. กบว.(ภ๔)
๒๑. นางสาวศิรินาถ	เปลี่ยนสี	นบท.๕ ผผป. กจท.(ภ๔)
๒๒. นางสาวโชติกา	เปี่ยมสิน	พสธ.๔ ผผป. กจท.(ภ๔)