



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการฯ

ถึง ประธานคณะกรรมการ GECC กฟน.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๒

เรียน อ.ผ.บ.(น๑) ประธานฯ ผ่าน ร.ผ.บ.(น๑) รองประธานฯ

(Signature)

๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟน.๑ เลขที่ น.๑ พ. ๑๑๙/๒๕๖๑ สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ แต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กฟน.๑ ปี ๒๕๖๒

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ กฟน.๑ จัดส่ง กฟฟ.๑-๓ และ กฟส. เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสามารถผ่านการรับรองให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก ทั้งสิ้นจำนวน ๓๒ แห่ง ดังนี้

ที่	ปี	กฟฟ.	จำนวน (แห่ง)			หมายเหตุ
			ทั้งหมด	ส่งสมัคร GECC	ผ่านการรับรองฯ	
๑	๒๕๕๙	กฟฟ.๑-๒-๓	๑๕	๑	๑	ครบ ๑๐๐%
๒	๒๕๖๐			๑๔	๑๔	
๓	๒๕๖๑	กฟส.	๓๓	๑๗	๑๗	คงเหลือ ๑๖ กฟส.
รวม				๓๒	๓๒	

๒.๒ กฟน.๑-มี กฟย. ในสังกัด จำนวน ๔๔ แห่ง โดยในปีที่ผ่านมาไม่ได้สมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เช่นเดียวกับ กฟส. ที่คงเหลือ ๑๖ แห่ง คือ กฟส.สารภี บ้านธิ ป่าซาง บ้านโฮ้ง ลี้ งาว แม่สรวย แม่ลาว นางแล ปาย แม่สะเรียง ดอกคำใต้ แม่อาลัย แม่ฟ้าหลวง เชียงของ ฮอด

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนหน่วยงานสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในระหว่างเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ (ของทุกปี) โดยแต่ละหน่วยงานจะต้องจัดส่งรายละเอียดต่างๆ ตามหัวข้อที่กำหนดเพื่อประกอบการพิจารณารับรองให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๒.๓.๑ ด้านกายภาพ : จัดส่งรูปถ่าย เช่น อาคารสถานที่ , พื้นที่จอดรถลูกค้าเป็นสัดส่วน (รถยนต์ จักรยานยนต์ บุคคลพิเศษ) , ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) , ระบบคิว ฯลฯ

๒.๓.๒ ด้านกระบวนการ : จัดส่งเอกสาร เช่น ผลสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน , การฝึกอบรมพนักงาน Front Office , การฝึกอบรมพนักงานที่ดูแลระบบ IT ฯลฯ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ กฟส. กฟย. ในสังกัด กฟน.๑ ตามข้อ ๒.๒ จำนวน ๖๐ แห่ง ได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพรวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในงานด้านบริการของ PEA ต่อประชาชน จึงเห็นควรขออนุมัติเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี ๒๕๖๒ ดังนี้

๓.๑ ให้คณะกรรมการตามข้อ ๑. ดำเนินการตรวจแนะนำ ติดตาม และเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมฯ ให้ กฟส. กฟย. จำนวน ๖๐ แห่ง ทั้งด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ

๓.๒ ให้ กฟฟ.๑-๓ และ กฟส. ที่ผ่านการรับรองฯ ดำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก รวมถึงดูแล ติดตาม สนับสนุนความพร้อมฯ กฟส. กฟย. ในสังกัด ทั้งด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ

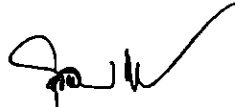
๓.๓ ขออนุมัติแผนงาน.....

๓.๓ ขออนุมัติแผนงานเตรียมความพร้อมฯ และกำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละกิจกรรมตามหัวข้อที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด (บางส่วน) ทั้งด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังนี้

ที่	รายละเอียดหัวข้อที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด (บางส่วน)	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	กำหนดแล้วเสร็จ		
ด้านกายภาพ	๑. ศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร	กฟฟ.ต้นสังกัด กฟส. กฟย.	- มีศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสารในสำนักงาน	ศ. ๑๘ ม.ค. ๒๕๖๒		
	๒. มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน		- สำนักงานสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย			
			- ที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ บุคคลพิเศษ มีการจัดทำเส้นแบ่งเป็นสัดส่วน			
	๓. สถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	- ด้านนอกสำนักงาน มีป้ายบ่งชี้การจราจรหรือบอกทางไปยังจุดให้บริการ	- ภายในโถงบริการ มีป้ายบ่งชี้จุดให้บริการ		- ที่จอดรถบุคคลพิเศษ ติดตั้งกริ่งสัญญาณแบบไร้สาย เพื่อแจ้งเตือนพนักงานได้รับทราบ	
	๔. ออกแบบผังงาน และระบบบริการ เพื่อให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	กฟส. กฟย.	- ผู้กวดบัตรคิว ปุ่มกดแยกช่องสำหรับ “ชำระค่าไฟ ขอใช้ไฟ หรืออื่นๆ” มองเห็นได้ชัดเจนไม่สับสน		- หากไม่มีผู้กวดบัตรคิวให้จัดทำเป็นบัตรคิวแทน	ศ. ๑๘ ม.ค. ๒๕๖๒
		ผยธ.กทค.(น๑) ผง.ป.กชช.(น๑)	- ผู้รับข้อร้องเรียน ติดตั้งในจุดที่ผู้ใช้บริการมองเห็นชัดเจน และอยู่ห่างจาก พนง. PEA		- เคาน์เตอร์รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า สะดวก รวดเร็ว	
		เจ้าหน้าที่ จป. กฟฟ.๑-๓	- เคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า เข้าถึงง่าย		- รายงานการตรวจวัดความเข้มแสงในโถงบริการผ่านค่ามาตรฐาน ปีละ ๑ ครั้ง	
๕. จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	ผยธ.กทค.(น๑) กฟส. กฟย.	- ห้องน้ำสะอาดๆ มีตารางเวรทำความสะอาดของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกวันพร้อมลงลายมือชื่อ				
๖. มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก	กรท.(น๑)	- จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจ Smile Box				
	กฟส. กฟย.	กฟส. ๒ เครื่อง , กฟย. ๑ เครื่อง (ที่มีเครื่อง POS)	- จัดทำกล่องประเมินความพึงพอใจ (ไม่มีเครื่อง POS)			
ด้านกระบวนการ	๑. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	วศก.๙ (ศ) กบล.(น๑) กฟส. กฟย.	- จัดทำแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการของลูกค้า พร้อมแบบฟอร์มสรุปรายงานผลให้ กฟส. กฟย.	พ. ๓๑ ต.ค. ๖๑		
	๒. การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง	กฟส. กฟย.	- จัดทำแบบฟอร์มการติดตามผลในลักษณะ Check List หรือที่ง่ายต่อการใช้งานให้ กฟส. กฟย.	ศ. ๑๘ ม.ค. ๒๕๖๒		
	๓. มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น		- ทดสอบ “ ให้บริการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ไม่มีพักเที่ยง) ” ในจุดที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน			
	๔. การจัดตารางทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงที่มีผู้รับบริการมาก		- หนังสือสรุปแจ้งความต้องการอัตรากำลัง ปีละ ๑ ครั้ง (กฟส. > กฟฟ.๑-๓ , กฟย. > กฟฟ.ต้นสังกัด)			
	๕. การเพิ่มศักยภาพและทักษะการปฏิบัติงานที่ทันสมัยให้เจ้าหน้าที่	ผพอ. กอก.(น๑)	- ตารางทำงานช่วงพักเที่ยง และช่วง Peak ของเดือน (กฟย. เฉพาะพักเที่ยง)	ศ. ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๑		
	๖. เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ซอฟต์แวร์ การติดตั้งโปรแกรม รวมถึงการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	กรท.(น๑)	- จัดอบรม หรือศึกษาดูงาน เพิ่มศักยภาพงานบริการให้แก่พนักงานของ กฟส. กฟย.			
	๗. จัดทำแผนติดตามการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น	วศก.๙ (ศ) กบล.(น๑)	- จัดอบรมการใช้ซอฟต์แวร์ผ่านระบบ IT การติดตั้งโปรแกรม รวมถึงการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์พื้นฐานให้เจ้าหน้าที่ฯ ดูและระบบคอมพิวเตอร์ของ กฟส. กฟย.	ศ. ๙ พ.ย.๖๑		
กฟส. กฟย.		- จัดทำแบบฟอร์มการติดตามผลในลักษณะ Check List หรือที่ง่ายต่อการใช้งานให้ กฟส. กฟย.	ศ. ๑๘ ม.ค.๖๒			

๓.๔ กรณีที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการดำเนินงานตามที่สำนักงานปลัด
นายกรัฐมนตรีกำหนด ผู้รับผิดชอบ สิ่งที่ต้องดำเนินการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการฯ/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง
เป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องขออนุมัติอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเรียน อช.น.๑ พิจารณาอนุมัติตามที่เสนอให้
ต่อไปด้วย



(นายรุจิธร พันธ์)

รท.บส.(น๑)

เลขานุการคณะกรรมการ GECC กฟน.๑

เรียน อช.น.๑

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ตามเสนอ



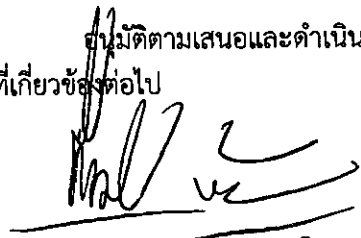
(นายจิวิน พัฒนคุชะ)

อฝ.วบ.น.๑

18 ต.ค. 2561

ที่ ๗๑ กบค.เคล.๑ ๒๗๒๗/๒๕๕๙
เรียน อฝ.(น๑), อก.อก.(น๑)
ผจก.กฟฟ.๑-๓, ผจก.กฟส.

อนุมัติตามเสนอและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



นายเอธิรพงษ์ ปุริรักษ์

อช.น.๑
๑๙ ต.ค. ๒๕๖๑