



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

สายงานธุรกิจและการตลาด
ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ)
(นายภาณุมาศ ลิ้มสุวรรณ)
ตำแหน่ง รหมก. รักษาการแทน รหมก.(ธต)

คำนำ

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีนโยบายที่มุ่งเน้นการเป็นเลิศในงานบริการด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence : Beyond Customer Expectation) โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ ณ จุด Touch Point ของ Front Office ซึ่งเป็นจุดที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เช่น จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงินและจุดขอใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กฟภ. จึงกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบติดตามงานด้านการให้บริการลูกค้าให้มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเสริมสร้างประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจและความผูกพันให้เกิดแก่ลูกค้า

หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกมาตรฐานการบริการ (ผทบ.) กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า (กกล.) ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.) โทร 9958/9337

แผนกมาตรฐานการบริการ
กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
ตุลาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	11
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	12
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14
7. มาตรฐานงาน	16
8. ระบบติดตามประเมินผล	17
9. เอกสารอ้างอิง	17
10. แบบฟอร์มที่ใช้	18
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/ เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	18
12. ภาคผนวก	19
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
- รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

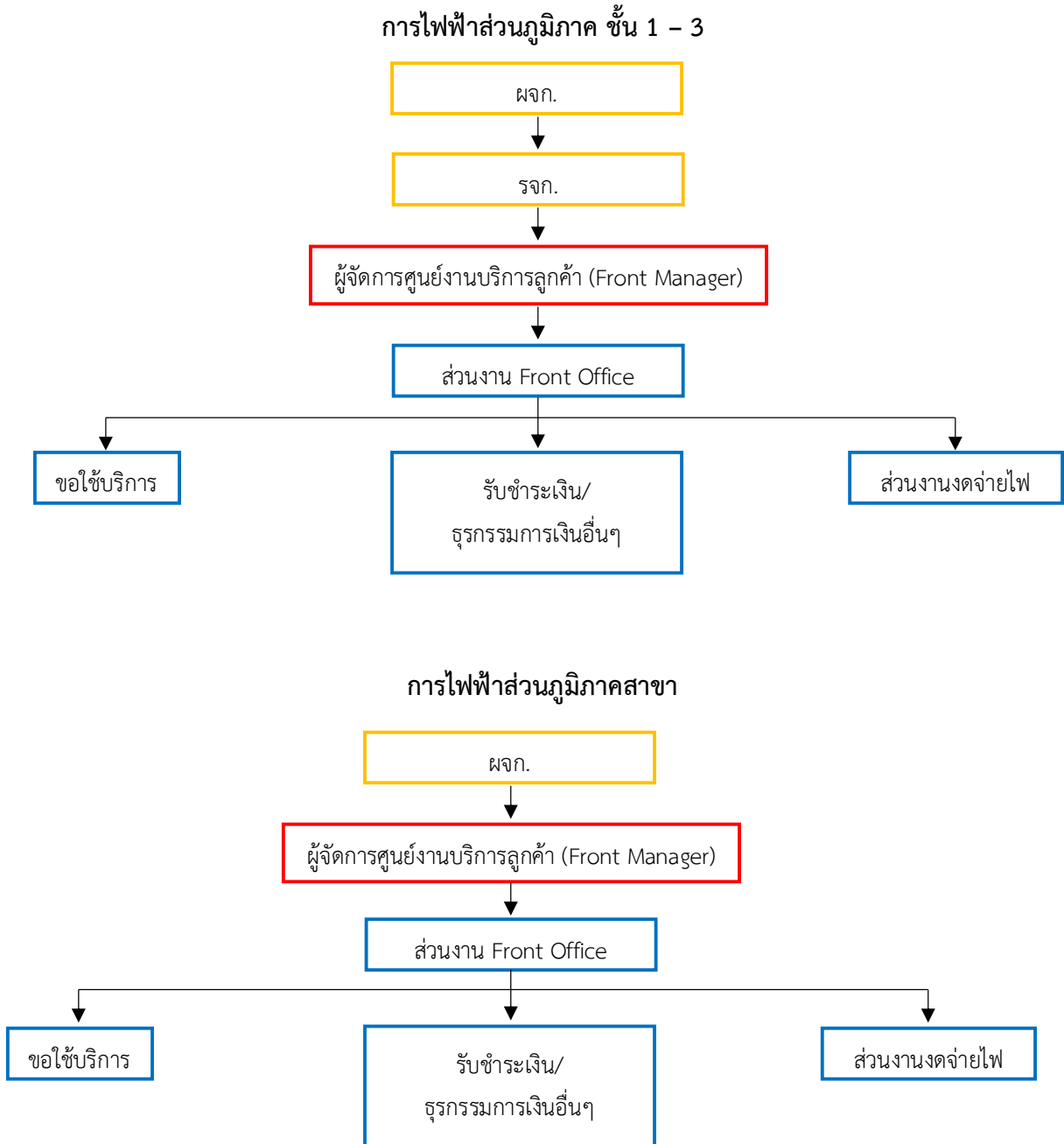
เพื่อให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เข้าใจการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐาน/แนวทางเดียวกัน โดยสามารถเสริมสร้างประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความภักดีและความผูกพันให้เกิดแก่ลูกค้า

2. ขอบเขต

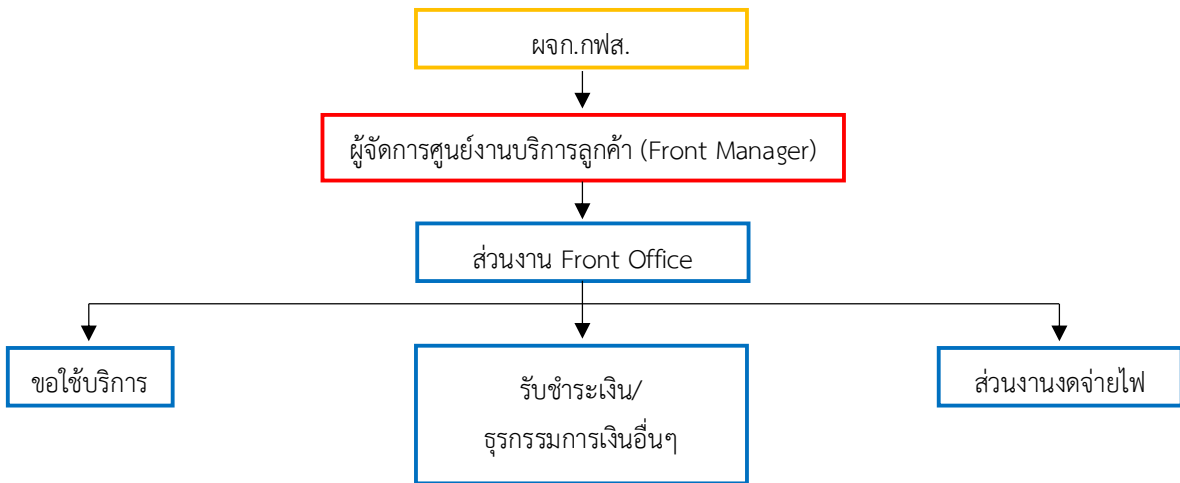
กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการ โดยเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานโดยการทำ Service talk, ระบบงานที่ให้บริการ และตรวจสอบความพร้อมทางกายภาพของสำนักงาน เป็นต้น เมื่อ Front Office เริ่มให้บริการประจำวัน ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย/พนักงาน/ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง จะต้องกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า แล้วทำการคัดกรองและแนะนำให้ลูกค้ากดคีย์อย่างถูกต้อง เพื่อรับบริการตามขั้นตอน ระเบียบ หลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ. เช่น การรับชำระเงิน, การขอใช้ไฟฟ้า, การขอติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป็นต้น จากนั้น กกล. นำข้อมูลจากการให้บริการมารวบรวม สรุปเป็นรายงานนำส่ง ผกต. และ กบล. 12 เขต เป็นรายไตรมาส เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้าของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

2.1 โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

2.1.1 โครงสร้างเดิม



2.1.2 โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด



2.2 คุณสมบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

2.2.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าหลัก

- โครงสร้างเดิม : สำหรับ กฟพ. ชั้น 1 – 3 เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ/ผู้ชำนาญการ/ หัวหน้าแผนก ระดับ 8-10 สำหรับ กฟส. เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/นักวิชาการระดับ 6-7
- โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด : สำหรับ กฟส. ขนาด L และ M เป็นพนักงานในตำแหน่งรองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า)/ ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า) นักวิชาการ/ ผู้ชำนาญการ/ หัวหน้าแผนก ระดับ 8-10 สำหรับ กฟส. ขนาด S เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า/นักวิชาการระดับ 6-7

2.2.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้ารอง เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ/ผู้ชำนาญการหรือหัวหน้าแผนก ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าหลักไม่อยู่เท่านั้น

2.2.3 เป็นผู้มีประสบการณ์และมีความรู้ ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้า ด้านการเงิน เป็นนักประสานงานที่ดี และอื่นๆ

2.2.4 เป็นผู้มีบุคลิกน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.2.5 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง

2.2.6 เป็นผู้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.2.7 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

3. คำจำกัดความ

- 3.1 รผก.(ธต) หมายถึง รองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด
- 3.2 อฝ.กต. หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
- 3.3 ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3
- 3.4 อก.กล. หมายถึง ผู้อำนวยการกองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
- 3.5 อก.บล. หมายถึง ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า
- 3.6 ผจก.กฟส. หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
- 3.7 รจก.(ล) กฟส. หมายถึง รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (บริการลูกค้า)
- 3.8 ชจก.(ล) กฟส. หมายถึง ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (บริการลูกค้า)
- 3.9 กฟข. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
- 3.10 กฟฟ.ชั้น 1-3 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1-3
- 3.11 กฟส. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
- 3.12 ผกต. หมายถึง ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
- 3.13 ผวบ.กฟข. หมายถึง ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
- 3.14 กกล. หมายถึง กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
- 3.15 กบล. หมายถึง กองบริการลูกค้า
- 3.16 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดของการได้รับบริการจาก กฟผ. ในการบริการทุกๆ ด้าน
- 3.17 จุด Touch Point หมายถึง ทุกจุดที่เรามีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และจุดให้บริการ เป็นต้น
- 3.18 แคชเชียร์ หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้างประจำเคาน์เตอร์ที่ทำหน้าที่รับชำระเงินและธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 3.19 ผู้บริหารของ กฟฟ. หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหัวหน้าแผนก
- 3.20 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ลูกค้า, คู่ค้า, พนักงาน, ลูกจ้าง และผู้ที่มาใช้บริการกับ กฟผ.
- 3.21 ฐานข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประจำวัน หมายถึง แหล่งรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจจัดเก็บอยู่ในรูปแบบระบบสารสนเทศหรือเอกสาร
- 3.22 แบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟผ. (GECCIA) หมายถึง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ (ใช้ร่วมกับระบบการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน : Internal Audit ของ GECC)

3.23 Service Talk หมายถึง การพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ ก่อนและหลังปฏิบัติงาน

3.24 มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด หมายถึง ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2562 และ/หรือ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563

3.25 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ (Service)

- 1) SLA P1 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
- 2) SLA P3 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการขอใช้ไฟฟ้า
- 3) SLA P4 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการบริการด้านมิเตอร์
- 4) SLA P5 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการตอบข้อร้องเรียน
- 5) SLA P9 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและ เปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- 6) SLA P10 หมายถึง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวณงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

3.26 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของการให้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

- 1) การขอใช้ไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- 2) การงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

3.27 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุด Touch Point หมายถึง พนักงานและลูกจ้าง ที่ให้บริการ ณ จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และจุดให้บริการ

3.28 Smart Queue/QueueX หมายถึง เครื่องสำหรับกดลำดับการให้บริการของลูกค้า

3.29 Smile Box/Smart Display หมายถึง อุปกรณ์สำหรับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3.30 ระบบ Customers' Smile Feedback หมายถึง โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

3.31 ระบบบริหารคุณภาพของ กฟภ. (QMS PEA) หมายถึง ระบบสารสนเทศแสดงผลการใช้บริการ ขอติดตั้งมิเตอร์, ขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน

3.32 PEA-VOC System หมายถึง ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

3.33 ระบบรายงานการรับชำระเงิน หมายถึง ระบบรายงานสรุปการรับชำระเงิน

3.34 ระบบติดตามงานบริการลูกค้า (Customer Service Management : CSM) หมายถึง ระบบรายงานผลการให้บริการลูกค้าสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจและบริหารจัดการทรัพยากรภายในหน่วยงาน

3.35 ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของ กฟภ. หรืออาจจะเป็นในอนาคต โดยรวมถึงความหมายของลูกค้าอย่างกว้างๆ ครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง

3.36 ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานต้อนรับ/พนักงานรับชำระเงิน (แคชเชียร์)/พนักงานรับคำร้อง ในการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าหรือบริการขอใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อที่สำนักงานการไฟฟ้า (รายละเอียดตามภาคผนวก)

3.37 กระบวนการแบบ One Touch Service หมายถึง กระบวนการให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครั้งเดียว เช่น การดำเนินงานตามโครงการ “ติดมิเตอร์ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”

3.38 Front Office หมายถึง งานให้บริการส่วนหน้า ได้แก่ จุดคัดกรอง, รับชำระเงิน, บริการรับคำร้อง และงานต่อกลับมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟ

3.39 KPI ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า หมายถึง ตัวชี้วัดการดำเนินการของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่มี Smart Queue/QueueX & Smile Box/Smart Display

เกณฑ์วัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด				
		1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน และนอกเขตชุมชนตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด ผ่านระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (SQA PEA)						
1.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน (ภายใน 2 วันทำการ) (%)	5	80	85	90	95	100
1.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตชุมชน (ภายใน 5 วันทำการ) (%)	5	80	85	90	95	100
2. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน และนอกเขตชุมชนจากการยกระดับการให้บริการตามโครงการ “ติดมิเตอร์ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” ผ่านระบบ Dashboard ของฝ่ายกลยุทธ์การตลาด						
2.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน (ภายใน 1 วันทำการ) (%)	5	60	65	70	75	80
2.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตชุมชน (ภายใน 3 วันทำการ) (%)	5	60	65	70	75	80
3. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการผ่านช่องทาง Online						
3.1 การรับคำร้องและติดต่อแจ้งลูกค้าเพื่อนัดสำรวจในเวลาทำการภายใน 2 ชั่วโมง หรือนอกเวลาทำการภายใน 09.30 น. ของวันทำการถัดไป (%)	5	80	85	90	95	100
3.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟชั่วคราวภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน 4 ชั่วโมง หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน (%)	5	80	85	90	95	100

เกณฑ์วัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด				
		1	2	3	4	5
4. ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอและรับบริการต่อคิว (ตั้งแต่กดคิวจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ) เฉพาะบริการรับชำระค่าไฟฟ้า (นาทีก) ผ่านระบบสารสนเทศ Customers' Smile Feedback						
4.1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคิวรับบริการ (นาทีก)	5	3:00	2:30	2:00	1:30	1:00
4.2 ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (นาทีก)	5	3:00	2:30	2:00	1:30	1:00
5. สัดส่วนการกดประเมิน Smile Box/Smart Display เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด (%) ผ่านระบบสารสนเทศ Customers' Smile Feedback	10	55.00	57.50	60.00	62.50	65.00
6. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการผ่านระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box/Smart Display) (คะแนน) ผ่านระบบสารสนเทศ Customers' Smile Feedback	20	3.75	4.00	4.25	4.50	4.75
7. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)						
7.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 20 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา)	10	75	80	85	90	95
7.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 10 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา)	10	60	65	70	75	80
8. การวิเคราะห์ผลการสุ่มสำรวจลูกค้าที่กดประเมินผ่านระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box/Smart Display) ตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน (สำนักงาน : 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี) <u>ข้อเสนอแนะ</u> : พนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการลูกค้าที่ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจ ตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ในแต่ละเดือนให้ FM ตรวจสอบและดำเนินการ Service Talk เพื่อพูดคุยเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้หากยังได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ลงไปติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 เดือนขึ้นไป ให้ FM สรุปรายงานเพื่อนำเสนอ ผจก.กพฟ. พิจารณา โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งการปฏิบัติงานในส่วนอื่นแทนชั่วคราว	10	มีการดำเนินการ 1 เดือนใช่ แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วน ทุกเดือน		มีการดำเนินการ 2 เดือนใช่ แต่ไม่สมบูรณ์/ไม่ครบถ้วน ทุกเดือน		มีการดำเนินการ ทั้ง 2 เดือนใช่ สมบูรณ์ ครบถ้วน ทุกเดือน

หมายเหตุ : ข้อ 8 พิจารณาเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายละเอียดการดำเนินงาน	ระดับคะแนนที่ได้
กรณีที่ 1 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย แต่ไม่มีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ	1 คะแนน (มีการดำเนินการ 1 เดือน)
กรณีที่ 2 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย และมีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วนทุกเดือน ที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป	3 คะแนน (มีการดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุกเดือน)
กรณีที่ 3 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย และมีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ครบถ้วนทุกเดือน ที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป	5 คะแนน (มีการดำเนินการ 2 เดือน สมบูรณ์ครบถ้วนทุกเดือน)

กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ไม่มี Smart Queue/QueueX & Smile Box/Smart Display


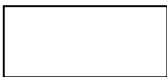
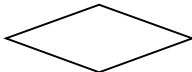
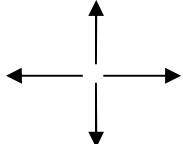




เกณฑ์วัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด				
		1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชนและนอกเขตชุมชนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ที่ กฟผ. กำหนด ผ่านระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (SQA PEA)						
1.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน (ภายใน 2 วันทำการ) (%)	5	80	85	90	95	100
1.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตชุมชน (ภายใน 5 วันทำการ) (%)	5	80	85	90	95	100
2. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชนและนอกเขตชุมชนจากการยกระดับการให้บริการตามโครงการ “ติดตั้งมิเตอร์ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” ผ่านระบบ Dashboard ของฝ่ายกลยุทธ์การตลาด						
2.1 ติดตั้งมิเตอร์ในเขตชุมชน (ภายใน 1 วันทำการ) (%)	5	60	65	70	75	80
2.2 ติดตั้งมิเตอร์นอกเขตชุมชน (ภายใน 3 วันทำการ) (%)	5	60	65	70	75	80
3. ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการผ่านช่องทาง Online						
3.1 การรับคำร้องและติดต่อแจ้งลูกค้าเพื่อนัดสำรวจในเวลาทำการภายใน 2 ชั่วโมง หรือนอกเวลาทำการภายใน 09.30 น. ของวันทำการถัดไป (%)	5	80	85	90	95	100
3.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟชั่วคราวภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน 4 ชั่วโมง หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน (%)	5	80	85	90	95	100

เกณฑ์วัด	น้ำหนัก (%)	ระดับค่าเกณฑ์วัด				
		1	2	3	4	5
4. คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้า (คะแนน) สสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟภ. (GECCIA)	20	3.75	4.00	4.25	4.50	4.75
5. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC system)						
5.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 20 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา)	15	75	80	85	90	95
5.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านพฤติกรรมพนักงาน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ภายใน 10 วัน (ร้อยละการปิดข้อร้องเรียนภายในเวลา)	15	60	65	70	75	80
6. การวิเคราะห์ผลการสุ่มสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่จุดชำระเงินและขอใช้ไฟฟ้าผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟภ. (GECCIA) ตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป พร้อมกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เป็นประจำ ทุกเดือน จำนวน 100 ราย หรือจำนวนตามจริง ในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย ในช่วงเวลา มกราคม - กันยายน ของทุกปี ข้อเสนอแนะ : พนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการลูกค้าที่ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ในแต่ละเดือนให้ FM ตรวจสอบและดำเนินการ Service Talk เพื่อพูดคุยเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้หากยังได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ลงไปติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 เดือนขึ้นไป ให้ FM สรุปรายงานเพื่อนำเสนอ ผจก.กฟภ. พิจารณา โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งการปฏิบัติงานในส่วนอื่นแทนชั่วคราว	20	มีการดำเนินการ 1 เดือนไซแต่ ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วน ทุกเดือน		มีการดำเนินการ 2 เดือนไซแต่ ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วน ทุกเดือน		มีการดำเนินการ ทั้ง 2 เดือนไซสมบูรณ์ ครบถ้วน ทุกเดือน

หมายเหตุ : ข้อ 6 พิจารณาเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายละเอียดการดำเนินงาน	ระดับคะแนนที่ได้
กรณีที่ 1 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย แต่ไม่มีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ	1 คะแนน (มีการดำเนินการ 1 เดือน)
กรณีที่ 2 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย และมีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วนทุกเดือน ที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป	3 คะแนน (มีการดำเนินการ 2 เดือน แต่ไม่สมบูรณ์/ ไม่ครบถ้วนทุกเดือน)
กรณีที่ 3 มีการสุ่มสอบถามลูกค้าเฉพาะเดือนที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป ครบ 100 ราย หรือจำนวนตามจริงในกรณีที่ไม่ถึง 100 ราย และมีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ครบถ้วนทุกเดือน ที่เกิดประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ลงไป	5 คะแนน (มีการดำเนินการ 2 เดือน สมบูรณ์ครบถ้วนทุกเดือน)

3.40 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- 3.40.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- 3.40.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
- 3.40.3  คือ การตัดสินใจ
- 3.40.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
- 3.40.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
- 3.40.6  คือ เอกสาร/รายงาน
- 3.40.7  คือ ฐานข้อมูล
- 3.40.8  คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย /ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ระบบงานที่ให้บริการ, Smart Queue/QueueX, Smile Box/Smart Display, กล้องวงจรปิด

4.2 ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายในสำนักงาน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่ดี

4.3 ติดตาม ตรวจสอบสถานะการให้บริการลูกค้าทั้งในสำนักงานและระบบ Online (แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus/ e-Service) เพื่อควบคุมให้สามารถดำเนินการได้ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนด

4.4 เป็นตัวแทนในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ เช่น งานด้านคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระ และกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือรับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

4.5 ดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานงานติดตามในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

4.6 ประเมินผลการให้บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง หรือ Service Talk พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรคในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกเดือน

4.7 งานด้านการจัดการข้อร้องเรียนและงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมวิเคราะห์เสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

4.8 บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

4.9 สนับสนุนส่งเสริมการหาลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ กฟภ.

4.10 มีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน, ลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับ Front Office นำเสนอ ผจก.กฟภ. ต้นสังกัด

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า		ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า, กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้า - ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า - ผู้บริหาร กฟฟ. - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะทุกช่องทาง - ผลการประเมินความพึงพอใจ - ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน - ข้อมูลจากกล่องวงจรปิด - ค่านิยมบริการขององค์กร - ทศนคติการบริการ - อื่นๆ 					

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า		ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า, กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า 2. กระบวนการ P1, P3, P4, P5, P9 และ P10 3. มาตรฐานคุณภาพบริการ 4. กระบวนการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง 5. ระเบียบหลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 6. คำสั่งของ กฟผ. ที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม 7. ระเบียบหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 8. KPI ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า 		<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลในระบบ QMS PEA - ฐานข้อมูลในระบบ Customers' Smile Feedback - ฐานข้อมูล PEA-VOC System - ระบบ CSM 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า - ผกต. - กบล. 12 เขต
	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลในระบบ QMS PEA - ฐานข้อมูลในระบบ Customers' Smile Feedback - ฐานข้อมูล PEA-VOC System - ระบบ CSM 				ภายใน 25 วัน หลังสิ้นไตรมาส

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน โดยการนำเสียงของลูกค้ำ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลมาพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

6.1.1 ตรวจสอบความพร้อมของระบบการให้บริการประจำวันก่อนเวลาเริ่มให้บริการ เช่น ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน, การขอใช้ไฟฟ้า และการทำธุรกรรมต่างๆ Smart Queue/QueueX Smile Box/Smart Display รวมทั้งความพร้อมด้านกายภาพของสำนักงาน เช่น ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ให้บริการ, ที่จอดรถ, ระบบรักษาความปลอดภัยและกล้องวงจรปิด เป็นต้น

6.1.2 เตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานผ่านกิจกรรม Service Talk (อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน) โดยนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบการพิจารณา ดังนี้

- เสียงของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลจากผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และผู้บริหารของ กฟผ.
- ข้อมูลสถานะคำร้องการให้บริการของระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ QMS PEA, CSM, ICS หรือ Dashboard ของ ผกต. เป็นต้น
- เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะทุกช่องทาง
- ผลการประเมิน Smile box
- ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เช่น พฤติกรรม, ความพร้อมในการให้บริการ, ระยะเวลารอคอย
- ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด เช่น การแต่งกาย, วิธีขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ค่านิยมบริการขององค์กร ทักษะการบริการ
- การแต่งกาย/การทักทายและต้อนรับ/การมีจิตบริการที่ดี

6.2 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการทักทายและต้อนรับลูกค้ำที่มาใช้บริการที่ Front Office ทุกครั้งตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ

6.3 ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการคัดกรองประเภทการขอรับบริการของลูกค้ำและแนะนำให้ลูกค้ำกดคีย์ให้บริการที่ถูกต้อง

6.4 ประเภทการให้บริการ

6.4.1 กรณีรับชำระเงิน แคชเชียร์ให้บริการในส่วนของกระบวนการรับชำระเงินตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของกระบวนการ P1 รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด โดยการให้บริการของพนักงานต้องเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้ำ

เมื่อดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จ ให้เชิญชวนลูกค้ำกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ Smile Box/Smart Display โดยให้ลูกค้ำประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิทั้งหมด หากไม่มีระบบ Smile Box/Smart Display ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟผ. (GECCIA) ไม่น้อยกว่า 100 รายต่อปี

ทั้งนี้การดำเนินการตามข้อ 6.4.1 ทั้งหมด จะต้องมียุทธศาสตร์แล้วเสร็จ ไม่เกิน 4 นาทีต่อรายการ ยกเว้นการประเมินความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟภ. (GECCIA)

6.4.2 กรณีขอใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ ทั้งในช่องทางสำนักงานและช่องทาง Online ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า/พนักงานรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า/พนักงานที่เกี่ยวข้อง ให้บริการในส่วนของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของกระบวนการ P3, P4, P9, P10 และ SLA ของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus, คำสั่งการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และตัวชี้วัดการดำเนินการ (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า รวมทั้งมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. กำหนด โดยการให้บริการของพนักงานต้องเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า

ทั้งนี้ การดำเนินการตามข้อ 6.4.2 ทั้งหมด จะต้องมียุทธศาสตร์แล้วเสร็จ ดังนี้

- งานขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30 A) ในเขตชุมชนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว (เป้าหมายร้อยละ 100) และตามโครงการ “ติดตั้งมิเตอร์ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว (เป้าหมายร้อยละ 80)
- งานขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30 A) นอกเขตชุมชนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว (เป้าหมายร้อยละ 100) และตามโครงการ “ติดตั้งมิเตอร์ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว (เป้าหมายร้อยละ 80)
- งานขอใช้ไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus รับคำร้องและติดต่อแจ้งลูกค้าเพื่อนัดสำรวจ ภายในเวลาทำการภายใน 2 ชั่วโมง หรือนอกเวลาทำการภายใน 09.30 น. ของวันทำการถัดไป
- งานขอใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ เช่น การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ที่ต้องมีการขยายเขต รื้อถอนย้าย Doing Business งานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป็นต้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
- งานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกลดจ่ายไฟฟ้าชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชั่วโมงหลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

6.5 กกล. ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าจากผลการดำเนินการตามข้อ 6.4 ผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Customers’ Smile Feedback หรือแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กฟภ. (GECCIA), ระบบ QMS PEA, PEA – VOC System หรือระบบอื่นๆ รวมทั้ง KPI ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และนำเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าแก่ ผกต. และ กบล. 12 เขต ภายใน 25 วันหลังสิ้นไตรมาส

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. เตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานประจำวัน	1.1 ความพร้อมของระบบการให้บริการรายวัน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมในการใช้งานระบบการให้บริการ - แล้วเสร็จก่อนเริ่มให้บริการ 1.2 ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน - การแต่งกาย - ทำกิจกรรม Service Talk (อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน)
2. กล่าวทักทายและต้อนรับลูกค้า	2.1 ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า 2.2 ทุกครั้งที่ลูกค้ามารับบริการ
3. คัดกรองประเภทการขอรับบริการของลูกค้าและแนะนำให้ลูกค้ากดคิวให้บริการ	3.1 ความถูกต้องในการคัดกรองและแนะนำลูกค้าให้กดคิว 3.2 บริหารจัดการคิวตามความเหมาะสม กรณีที่ไม่มีระบบ Smart Queue/ QueueX
4. การให้บริการตามกระบวนการต่างๆ ที่ลูกค้ามารับบริการ	4.1 การให้บริการต้องเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า 4.2 ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของกระบวนการงาน P1, P3,P4, P5, P9 และ P10 4.3 ตามขั้นตอนและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus 4.4 มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. กำหนด 4.5 คำสั่งของ กฟภ. ที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบหลักเกณฑ์ของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการอื่นๆ 4.6 ระเบียบหลักเกณฑ์ของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง
5. กกล. ติดตาม และนำเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	5.1 ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง 5.2 แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (ภายใน 25 วันหลังสิ้นไตรมาส)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 ดำเนินการได้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2.2 ดำเนินการให้บริการตามขั้นตอน และสรุปรายงานผลแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ฝกต., กบล.ฟวบ.กฟช.	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายใน ก.ย.

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของกระบวนการงาน P1, P3, P4, P5, P9 และ P10

9.2 มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด

9.3 KPI ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

9.4 ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์การขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย, คำสั่ง กฟผ. เลขที่ อ.5/2523 และแก้ไขเพิ่มเติม, ระเบียบ หลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

9.5 อนุมัติ รผก.(ภ3) ลงวันที่ 27 เมษายน 2563 ปรับปรุงแก้ไขตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM)

9.6 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 กันยายน 2563 มาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ PEA Smart Plus

9.7 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 ปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่น ๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน




















- 11.1 Customers' Smile Feedback
- 11.2 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA – VOC System)
- 11.3 ระบบบริหารคุณภาพของ กฟภ. (QMS PEA)
- 11.4 ระบบรายงานสรุปการรับชำระหนี้ (BPMReport)
- 11.5 โปรแกรม Microsoft Excel
- 11.6 ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service System : ICS)
- 11.7 ระบบติดตามงานบริการลูกค้า (Customer Service Management : CSM)

ภาคผนวก











กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า

1. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่สำนักงาน

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office				
2	Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ iva้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการใช้บริการ				
3	ลูกค้าต้องการชำระค่าไฟฟ้า Front Manager หรือพนักงาน ต้อนรับ ขอตรวจสอบว่าลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถามชื่อ, ที่อยู่ และสถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจาก ระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟให้ลูกค้านำไปยื่นชำระเงิน ที่แคชเชียร์แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				คู่มือระบบ BPM
5	Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกด บัตรคิวหรือคบบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและ เชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	แคชเชียร์ทักทายลูกค้า				
8	แคชเชียร์กล่าวทักทายลูกค้า				
9	แคชเชียร์รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าไฟฟ้าใน ระบบฯ				คู่มือระบบ BPM
10	แคชเชียร์แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนึ่งค่างทั้งหมด				
11	แคชเชียร์รับชำระเงินจากลูกค้า				
11.1	รับเงินสดพร้อมทวนจำนวนเงินที่ได้รับ				
11.2	รับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน ปี 2558				ระเบียบ กฟภ. ว่า ด้วยการเงิน พ.ศ. 2558 ภาคผนวก 9 วิธิปฏิบัติกรรับเช็ค หน้า 57 (ถ้ามี)
11.3	รับชำระโดยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของ กฟภ.				
12	ตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				คู่มือระบบ BPM
13	แคชเชียร์มอบใบเสร็จรับเงิน, ใบกำกับภาษี, ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และ เงินทอน (ถ้ามี) พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้ง ค่าไฟฟ้าที่ชำระ, จำนวนเงินที่ชำระทั้งหมด, จำนวนเงินที่รับ จากลูกค้าและเงินทอน (ถ้ามี)				
14	แคชเชียร์ให้ขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ และเชิญลูกค้ากด ประเมินความพึงพอใจ				

2. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่สำนักงาน

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง				ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานทำ หน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ สำนักงาน					
2	Front Manager หรือพนักงาน ต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการใช้บริการ					
3	Front Manager หรือพนักงาน ต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกด บัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือพนักงาน ต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและ เชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กด เรียกคิวลูกค้า					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ไหว้ ทักทายลูกค้า					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้ บริการของลูกค้า					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอ บัตรประชาชน หรือแอปพลิเคชัน ThalID และเอกสารอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง * กรณีมีความจำเป็นต้องสำเนา เอกสารให้ กฟภ. ต้องเป็น ผู้ดำเนินการ และห้ามเรียกเก็บ ค่าใช้จ่ายจากลูกค้า					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการ ใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2562 - ประกาศ กฟภ. เรื่องการ ยกเลิกการใช้สำเนาบัตร ประจำตัวประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน - วิธีปฏิบัติการแสดงบัตร ประจำตัวประชาชนผ่าน ระบบการพิสูจน์และยืนยัน ตัวตนทางดิจิทัล

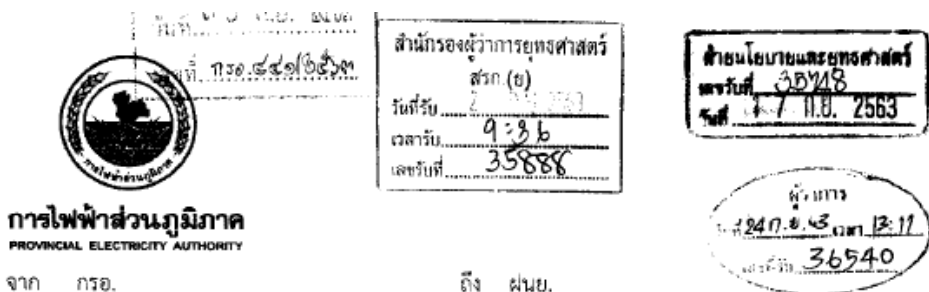
ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง				ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานทำ หน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัด สำเนาบัตรประชาชนและสำเนา ทะเบียนบ้านจากฐานข้อมูล ทะเบียนราษฎร์ ด้วย Smart Card Reader หรือ แอปพลิเคชัน ThalID					- คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบ ICS
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการใน ระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้อง					- คู่มือการใช้งานโปรแกรม ประยุกต์ Web Viewing - คู่มือโปรแกรมประยุกต์ ระบบภูมิสารสนเทศผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet GIS)
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ ICS และพิมพ์คำร้อง					- คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบ ICS
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ ลูกค้าลงนามในคำร้องและลงนาม รับรองสำเนาถูกต้องในเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการ ใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2562
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ลูกค้า ลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยวิธี ปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2562
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คิน บัตรประชาชนและเอกสารอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง					
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่ายและแจ้ง ให้ลูกค้าทราบ					- อัตราค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการ (อ.5) - หลักเกณฑ์ระเบียบงาน ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า กรณี ผู้ขอขยายเขต/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ระบบจำหน่ายแรงสูงและ ระบบจำหน่ายแรงต่ำ

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง				ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือพนักงานต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานทำ หน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมในการชำระ เงินจากลูกค้า					
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบสั่งขายและใบแจ้งหนี้ใน ระบบ ICS/SAP					- คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบ SAP (CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้ง ยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และ รับเงินจากลูกค้า					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง รับ ชำระเงินหรือนำเงินของลูกค้าไป ชำระค่าบริการที่พนักงานรับชำระ เงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำ ใบเสร็จรับเงินและเงินทอน (ถ้ามี) ให้กับลูกค้า					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัด วันเข้าตรวจสอบมาตรฐานการ ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในและ ดำเนินการต่าง ๆ ต่อไปกับลูกค้า					A = ติดต่อชำระ ค่าธรรมเนียมภายหลัง
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้อำนาจ ขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ และ เชิญลูกค้าดประเมินความพึงพอใจ					

3. ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวัน

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
1	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 1	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	
2	ระหว่างการรับชำระเงิน	ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในลิ้นชักของแคชเชียร์ย่อยที่รับชำระเงินระหว่างวัน กรณีที่แคชเชียร์ย่อยมีเงินคงเหลือในลิ้นชักจำนวนมาก ให้โอนเงินมาเก็บไว้ที่ตู้รับฝาก เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ส่งมอบเงินสดให้แคชเชียร์หลักและบันทึกโอนเงินในระบบ หรือนำฝากธนาคารและบันทึกนำฝากธนาคารในระบบ	เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง - กรณีโอนเงินระหว่างแคชเชียร์ ใช้สลิปส่งโอน/รับโอน จากระบบ BPM - กรณีการนำเงินฝากธนาคาร ใช้เอกสารใบสำคัญนำฝาก (PAY IN)
3	ปิดบัญชีครั้งที่ 1 (15.30 น.)	ทำหน้าที่แคชเชียร์หลัก ปิดบัญชีและนำส่งเงินสดคงเหลือประจำวันให้คณะกรรมการฯ โดยให้ดำเนินการ ดังนี้ 1. ตรวจสอบการนำฝากเงิน และสถานะการปิดกะของแคชเชียร์ 2. ปิดบัญชีประจำวัน โดยยอดเงินสดคงเหลือเท่ากับยอดเงินสดคงเหลือประจำวัน 3. พิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวัน จากระบบ BPM ดังนี้ 3.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10, 1.13 3.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8, 2.14 3.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ปิดกะโดยมียอดเงินคงเหลือเป็น 0 บาท	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) - ข้อ 47.3 วรรคหนึ่ง - ข้อ 47.4 เงินสดคงเหลือ กฟภ. ไม่เกิน 10,000 บาท, กฟล. ไม่เกิน 5,000 บาท
4	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 2 (ตั้งแต่ 15.30 น. เป็นต้นไป โดยไม่ปิดให้บริการก่อน 16.30 น.)	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) - ข้อ 47.3 วรรคสอง
5	ปิดบัญชีครั้งที่ 2	1. ตรวจสอบการนำฝากเงิน และสถานะการปิดกะของแคชเชียร์ย่อย 2. ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือทั้งหมดให้เท่ากับยอดเงินคงเหลือในระบบ และส่งมอบเงินสดคงเหลือเพื่อเก็บรักษาไว้ในตู้รับฝาก 3. ปิดบัญชีประจำวัน	ปิดกะโดยมียอดเงินคงเหลือเป็น 0 บาท	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) - ข้อ 47.3 วรรคสอง
6	เข้าของวันทำการถัดไป (หลังเปิดกะรับเงินประจำวัน)	ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5		

อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 กันยายน 2563 มาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ PEA Smart Plus



จาก กรอ. ถึง ผนย.
เลขที่ กรอ. 441 /2563 วันที่ ๑๖ มี.ย. ๒๕๖๓
เรื่อง ขออนุมัติมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ PEA Smart Plus
เรียน อ.ผนย. ผ่าน ร.ผนย.(ส), ร.ผนย.(อ)
1 P. N.H. 2563

1. เรื่องเดิม

ตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563-2567 กำหนดกลยุทธ์ CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) โดยมีรายละเอียดแผนงาน/โครงการประจำปี 2563 ดังนี้ (เอกสารแนบ 1)

1) CR1.1 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ โดยให้ ผนย. เป็นผู้รับผิดชอบหลักและ ผพท., ผวธ. ก1-ก4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2) CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus) กำหนดให้ ผพท. เป็นผู้รับผิดชอบหลักและ ผวธ. ก1-ก4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กรอ. ร่วมกับ ผวธ.(ก1-ก4), ผพท., กพล. กำหนดแนวทางจัดทำมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และ SLA ของ PEA Smart Plus และได้จัดทำร่างกระบวนการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ (เอกสารแนบ 2)

2.2 กรอ. ปรับปรุงร่างกระบวนการและ SLA ตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว และได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและ SLA ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบที่ใช้
1. ขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วน และติดต่อแจ้งลูกค้า เพื่อนัดสำรวจกรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในวัน/เวลาทำการ - ในเวลาทำการ ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้านอกวัน/เวลาทำการถัดไป - ภายใน 9.30 น.ของวันทำการถัดไป	ผบค./ผบต.	SAP(CS) SCS GIS
	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง แล้วเสร็จ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่รับชำระเงิน	ผมต./ผบต.	SAP(DM,MM)

- 2 -

กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบที่ใช้
2. รับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus	-ระบบ BPM ดำเนินการโดยอัตโนมัติ (ไม่มี SLA) -กรต. ผกง. จัดทำและส่งใบเสร็จรับเงิน/ ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ผ่านระบบ e-tax	ดำเนินการในระบบ	SAP(FI) BPM e-Tax
3. งดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยผู้ใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus	-ดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ลูกค้าจ่ายไฟชั่วคราวภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	ผมต./ผบต. ผปบ./ผกป. (กรณีนอกเวลาทำการ)	DMSx
4. แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus	-การจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด - กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง	ผปบ./ผกป.	OMS
5. รับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ - ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. - ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	ผบค./ผวค.	VOC

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดกระบวนการบริการลูกค้า เพิ่มเติมได้จากคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ได้จาก Website กองระบบงานองค์กร ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์) (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 20 ส.ค. 2562 และ อนุมัติ ผวก. ลว. 1 ต.ค.2562

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการ PEA Smart Plus ที่เป็นมาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร กอ. ฝนย. จึงเห็นควรขออนุมัติมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ ดังนี้ (เอกสารแนบ 3)

- 3 -

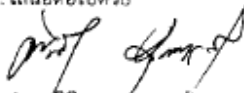
- (1) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus
- (2) กระบวนการรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus
- (3) กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus
- (4) กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus
- (5) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

ทั้งนี้ กรอ.ฝ่าย จะร่วมกับสายงานสารสนเทศและสื่อสาร สำนักดิจิทัล สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และสายงานธุรกิจและการตลาดพัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) และติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน รทก.(ย) เพื่อนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ต่อไป


(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)
อก.รช

เรียน รทก.(ย) ผ่าน ผชช. ระดับ 13 (ย)
เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติ
มาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ
(SLA) ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ
ตามที่ กรอ. เสนอต่อไปด้วย


(นายพินิจ มุตตาวรงค์)
อ.ฝ.นย.

21 ก.ย. 2563

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ




(นายชาติชาย สุทธิจันทร์)
รทก.(ย)

23 ก.ย. 2563

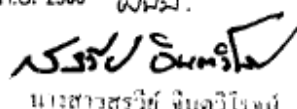
กรอ.


29 ก.ย. 2563

กองระบบงานองค์กร
โทร. 9526

คณบดีกิตติคุณ


(นายสหพงษ์ ปรียะพร)
ชก.
29 ก.ย. 2563 พ.พ.พ.


(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)
อก.รช


30 ก.ย. 2563

เรียน ผวก.

(นายชาติชาย สุทธิจันทร์)
รทก.(ย)

29 ก.ย. 2563

อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 ปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าการ
วันที่ 10 ม.ค. 2566
เลขที่รับ 106

ผู้อำนวยการลูกค้าสัมพันธ์
เลขที่ 36
วันที่ - 6 ม.ค. 2566

รวมเรื่อง
เลขรับ 51 / 3566
วันที่ 10 ม.ค. 2566

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (จก)
เลขที่ 41
วันที่ - 9 ม.ค. 2566
เวลา

จาก กสส. ถึง ผลพ.
เลขที่ กสส.(จช) 1353 /2565 วันที่ 28 ธันวาคม 2565
เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
เรียน อ.ผ.ลพ ผ่าน ร.ผ.ลพ.(ท)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 28 มกราคม 2565 (หนังสือที่ กสพ.(จช) 31/2565 ลงวันที่ 11 มกราคม 2565) ขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตั้งแต่ มกราคม 2565 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2564 (หนังสือที่ กสพ.(จช) 796/2564 ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2564) อนุมัติใช้ "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ตั้งแต่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติข้อ 1.1 กสพ. ดำเนินการปรับปรุงค่าเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยแบ่งตามมาตรฐานการให้บริการได้ ดังนี้

2.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

- 1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม
 - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)
 - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)
 - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)
 - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR Chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
- 2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 95)
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 95)
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 95)
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 95)
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 95)
 - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 95)

3) ระยะเวลาตอบสนองที่สูงค่าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข 1. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ 2. การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

2.1.2 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

- 1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลา

เดียวกันของปีก่อน

/2) จำนวนข้อร้องเรียน...

-2-

2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

2.1.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย สัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง ดังนี้

1) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2) จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภทที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนโดยรวมทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

2.2 ตามหนังสือที่ กสล.(จข) 1290/2565 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2565 กสล. รายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนสะสม มกราคม – พฤศจิกายน 2565 โดยนำข้อมูลจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) สถานะข้อมูลวันที่ 1 ธันวาคม 2565 มีรายละเอียด ดังนี้ (ตามเอกสารแนบ 3)

2.2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวมจำนวน 3,792 เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด 3,660 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 132 เรื่อง ดังตาราง

จำนวนวันในการปิดข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน					รวมทั้งหมด
	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนญ.	
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	1,411	979	374	986	42	3,792
อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	37	21	50	21	3	132
ข้อร้องเรียนที่ปิดทั้งหมด (เรื่อง)	1,374	958	324	965	39	3,660
1. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	1,266	933	318	944	28	3,489
(เป้าหมายร้อยละ90) คิดเป็นร้อยละ	92.14	97.39	98.15	97.82	71.79	95.33
2. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน	1,374	958	324	965	39	3,660
(เป้าหมายร้อยละ100) คิดเป็นร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3. ปิดข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ	1,374	958	324	965	39	3,660
(เป้าหมายร้อยละ100) คิดเป็นร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน ดังตาราง

ประเภทข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน					รวมทั้งหมด (เรื่อง)
	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนญ.	
1. คุณภาพไฟฟ้า ทั้งหมด	371	234	96	231	-	932
อยู่ระหว่างดำเนินการ	12	3	7	5	-	27
ปิดภายใน 25 วัน	351	229	89	225	-	894
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	97.77	99.13	100.00	99.56	-	98.78
2. การให้บริการ ทั้งหมด	341	264	108	248	17	978
อยู่ระหว่างดำเนินการ	8	7	13	3	1	32
ปิดภายใน 25 วัน	332	257	95	245	14	943
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	99.70	100.00	100.00	100.00	87.50	99.68

/3) การจดหน่วย...

-3-

ประเภทข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ผลการดำเนินงาน					รวมทั้งหมด (เรื่อง)
	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนย.	
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ทั้งหมด	128	128	50	132	-	438
อยู่ระหว่างดำเนินการ	3	5	7	4	-	19
ปิดภายใน 15 วัน	122	120	43	128	-	413
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	97.60	97.56	100.00	100.00	-	98.57
4. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ทั้งหมด	248	153	45	137	1	584
อยู่ระหว่างดำเนินการ	2	2	7	1	-	12
ปิดภายใน 15 วัน	237	151	38	136	1	563
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	96.34	100.00	100.00	100.00	100.00	98.43
5. พดุดังการพนักงาน ทั้งหมด	130	81	24	98	7	340
อยู่ระหว่างดำเนินการ	5	2	4	4	-	15
ปิดภายใน 15 วัน	121	78	20	93	5	317
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	96.80	98.73	100.00	98.94	71.43	97.54
6. อื่น ๆ ทั้งหมด	193	119	51	140	17	520
อยู่ระหว่างดำเนินการ	7	2	12	4	2	27
ปิดภายใน 20 วัน	182	117	39	136	10	484
(เป้าหมายร้อยละ95) คิดเป็นร้อยละ	97.85	100.00	100.00	100.00	66.67	98.17

2.2.2 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังตาราง

เป้าหมายการลดจำนวนข้อร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน					รวม
		ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนย.	
1. จำนวนข้อร้องเรียน โดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน *กรณีไม่รวมถูกงดจ่ายไฟ	ม.ค. 65 – พ.ย. 65	1,163	826	329	849	41	3,208
	ม.ค. 64 – พ.ย. 64	1,418	1,055	380	784	63	3,700
	เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)	-17.98	-21.71	-13.42	8.29	-34.92	-13.30
2. จำนวนข้อร้องเรียน ประเภทพดุดังการพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	ม.ค. 65 – พ.ย. 65	130	81	24	98	7	340
	ม.ค. 64 – พ.ย. 64	125	86	44	89	6	350
	เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)	4.00	-5.81	-45.45	10.11	16.67	-2.86
3. จำนวนข้อร้องเรียน/ ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	ม.ค. 65 – พ.ย. 65	180	253	275	195	6	909
	ม.ค. 64 – พ.ย. 64	219	408	442	293	9	1,371
	เปรียบเทียบ +/- (ร้อยละ)	-17.81	-37.99	-37.78	-33.45	-33.33	-33.70

/2.2.3 การเพิ่ม...

-4-

2.2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง ดังตาราง

เป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS		ผลการดำเนินงาน					
		ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	สนง.	รวม
1. จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ระบุ CA	308	163	70	185	-	726
	ไม่ระบุ CA	63	71	26	46	-	206
	คิดเป็น (ร้อยละ)	83.02	69.66	72.92	80.09	-	77.90
2. จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ระบุ CA	1,091	655	266	776	20	2,808
	ไม่ระบุ CA	319	324	109	210	22	984
	คิดเป็น (ร้อยละ)	77.38	66.91	70.93	78.70	47.62	74.05

2.3 ตามอนุมัติ รพค.(ธต) ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2565 (หนังสือเลขที่ กสส.(จข)1295/2565 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2565) อนุมัติจัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. ครั้งที่ 2/2565 เมื่อวันที่ 23-24 ธันวาคม 2565 โดยมีวาระการปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ซึ่ง กสส. ได้วิเคราะห์รายละเอียดจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปี 2565 สถานะข้อมูล ณ วันที่ 14 ธันวาคม 2565 และนำเสนอข้อมูลการปรับปรุงตัวชี้วัดฯ โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ตั้งแต่ มกราคม 2566 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 4)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า จึงเห็นควรปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ดังนี้

3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทบทวนและปรับปรุงค่าเป้าหมาย ดังตาราง

มาตรฐานการให้บริการ	ค่าเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ตั้งแต่ มกราคม 2566)
การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)*
	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)
	ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)
	ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)
การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า + การให้บริการ + อื่นๆ)	การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) **
การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤกษกรรมพนักงาน + การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า + การดูแลจ่ายไฟฟ้า)	การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) **

/ระยะเวลา...

-5-

มาตรฐานการให้บริการ	ค่าเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ตั้งแต่ มกราคม 2566)
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ - การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)

หมายเหตุ * เป้าหมายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
** ปรับปรุงค่าเป้าหมายจากปี 2565

3.2 ประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการลดจำนวนข้อร้องเรียน ดังนี้

3.2.1 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

3.2.2 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน กำหนดให้ กฟช. ที่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายปี 2565 หรือ กฟช. ที่จำนวนข้อร้องเรียนเกิดขึ้นน้อย ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565 จำนวน 5 กฟช. และ กฟช. ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายปี 2565 ให้บริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ 20 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 จำนวน 7 กฟช. ดังตารางต่อไปนี้

สังกัด	ค่าเป้าหมายข้อร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน ปี 2566	
	จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ 20 จากผลปี 2565	รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่เกินผลปี 2565
กฟน.1	✓	
กฟน.2		✓
กฟน.3	✓	
กฟฉ.1	✓	
กฟฉ.2	✓	
กฟฉ.3	✓	
กฟภ.1		✓
กฟภ.2		✓
กฟภ.3		✓
กฟต.1		✓
กฟต.2	✓	
กฟต.3	✓	

3.2.3 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564

3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งพิจารณาจากคำร้องที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง ดังนี้

3.3.1 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

/3.3.2 จำนวน...

-6-

3.3.2 จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภทด้านบริการ (ยกเว้นประเภทคุณภาพไฟฟ้า) ที่สามารถระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนโดยรวมทั้งหมด (ยกเว้นประเภทคุณภาพไฟฟ้า) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

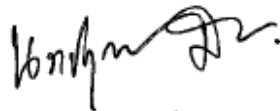
3.4 ประสิทธิภาพผลความพึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟช. กำหนดเป้าหมายจากคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของ กฟช. ปี 2565 (คะแนน 5 ระดับ) บวกเพิ่มขึ้น 0.1

3.5 ให้ ฝสพ. ร่วมกับ กฟช., ฝวร., ฝศพ., ฝสย., ฝกง. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนเชิงป้องกันในการลดจำนวนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน

4. ข้อเสนอ

กสส. พิจารณาแล้วเห็นควรปรับปรุงค่าเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 3.1-3.5 ต่อไป ทั้งนี้ตั้งแต่ มกราคม 2566 เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อเสนอ ต่อไป



(นายจรูญชัย มินศิริ)

รท.สส. รักษาการแทน อก.สส.



เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13(ธต)

9 2026 ๑๖

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1-3.5 ตามที่ กสส. เสนอต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1-3.5

ต่อไป

(นายจตุตถภูมิ ลิ้มปิ่นท้วดี)

อ.ฝ.สพ.

- 6 มี.ค. 2566



(นายสมพงษ์ ตังรองตระกูล)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด

10 มี.ค. 2566

อนุมัติจากผวก.



(นายสุภชัย เอกขุน)

ผวก.

13 มี.ค. 2566

ผจช.
โทร.6736

แนวทางการ Service Talk และวิธีการดำเนินการ

การ Service Talk ให้ดำเนินการเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน เวลาประมาณ 10 – 15 นาที หากมีกรณีเร่งด่วน ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ การ Service Talk ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าจะต้องดำเนินการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้างมิตรไมตรีที่ดีในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานบริการที่ดี โดยประเด็นที่นำมาทำ Service Talk จะต้องมียรายละเอียด ดังนี้

1. ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร TRUSTED มาปรับใช้ และเพิ่มประเด็นความผูกพันภายในองค์กร
2. การแต่งกาย การทักทายและมารยาท เช่น การไหว้ การยิ้มของผู้ให้บริการ เป็นต้น
3. สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
4. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า
5. ทบทวนความรู้ ความเข้าใจในระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการที่เกี่ยวข้อง
6. การพูดและการตอบชี้แจงลูกค้าให้ถูกต้องและชัดเจนในกรณีต่างๆ
7. การควบคุมอารมณ์ในการปะทะกับลูกค้า
8. ให้พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานติดบัตรแสดงตัวทุกครั้ง
9. เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

อื่นๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2561	คณะอนุกรรมการ Smart Front Office
2	2566	กกล. ฝกต.

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายพยล	ลิขิตเจริญ	รองผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
2. นายวีรศักดิ์	พิพัฒน์กุลชาติ	ผู้อำนวยการกองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
3. นางนันทิรัตน์	ปัญญาศรีวินิจ	รองผู้อำนวยการกองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
4. นายนนท์	สุจิตธนารักษ์	หัวหน้าแผนกมาตรฐานการบริการ กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
5. นางสาวอริษา	อ่อนยืนยงค์	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกมาตรฐานการบริการ กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า
6. นายธเนศ	รัตนขจรศักดิ์	วิศวกร ระดับ 5 แผนกมาตรฐานการบริการ กองกลยุทธ์หน่วยบริการลูกค้า