

**วาระที่ 5.1.2 ขออนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568 และประกาศกฎบัตร
และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service
Standard)**

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่
จะต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตาม พ.ร.บ. กฟภ. พ.ศ. 2503 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเกณฑ์ประเมินผล
การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

1.1 ในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 17/2560 เมื่อวันที่ 20 ธ.ค. 2560
ได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการบริการลูกค้า พ.ศ. 2560 - 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561)

1.2 กองวิเคราะห์และประเมินผล (กวป.) มีหนังสือ ลว. 17 ก.พ. 2563 แจ้งรายงาน
ผลการประเมิน Baseline ของ กฟภ. ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจใหม่ (SE-AM) ได้ระบุ
ประเด็นว่า กฟภ. ควรมีการทบทวน/พัฒนา แผนระยะยาวในส่วนของแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และแผนแม่บท
การบริการลูกค้าทั้งในส่วนตลาดธุรกิจหลักและส่วนตลาดธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และควรจัดทำกฎบัตรและมาตรฐาน
ด้านบริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางและวิธีการในการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ

1.3 ตามคำสั่ง กฟภ. เลขที่ พ.(ก) 608/2563 สั่ง ณ วันที่ 18 มิ.ย. 2563 ผวก. ได้แต่งตั้ง
คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าและการตลาด โดยมอบหมายให้พิจารณาทบทวนและจัดทำแผนแม่บท
ด้านการบริการลูกค้าและการตลาดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และบูรณาการไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์ กฟภ.

2. การดำเนินการ

2.1 คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าและการตลาดมีการจัดประชุมทั้งหมด 2 ครั้ง
ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 13 ก.ค. 2563 ที่ประชุมได้กำหนดกรอบการจัดทำแผนแม่บทฯ และมอบหมายให้ทีมเลขานุการ
ไปหารือกับส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำร่างแผนแม่บทฯ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 27 ส.ค. 2563 เห็นชอบโครงการและ
ขอบเขตงานตามที่เลขานุการคณะทำงานฯ เสนอ ทั้งนี้ ที่ประชุมได้มีข้อสังเกตในการปรับปรุงในรายละเอียดรายโครงการ

2.2 เลขานุการคณะทำงานฯ ได้แจ้งให้ผู้รับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ตรวจสอบและระบุรายละเอียดโครงการในแผนแม่บทฯ

2.3 เลขานุการคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขรายละเอียดโครงการ
ในแผนแม่บทฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้วพร้อมจัดทำรูปเล่มแผนแม่บทฯ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ตามแผนยุทธศาสตร์
กฟภ. ประกอบด้วย 10 แผนงาน 36 โครงการ วงเงินรวม 2,976,319,060 บาท ดังนี้

1) กลยุทธ์ CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

- 7 แผนงาน 26 โครงการ (โครงการที่ 1 - 26) วงเงินรวม 2,710,500,060 บาท

แผนงาน	หมายเหตุ
1. แผนงานรับฟังเสียงของลูกค้าครอบคลุมทุกกลุ่มบริการ	โครงการที่ 1-2
2. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการและติดต่อสื่อสาร	โครงการที่ 3-4
3. แผนงานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า	โครงการที่ 5-6
4. แผนงานพัฒนาระบบขอใช้บริการ	โครงการที่ 7-10
5. แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการแบบดิจิทัล	โครงการที่ 11-16
6. แผนงานพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	โครงการที่ 17-20
7. แผนงานสนับสนุนการบริการ	โครงการที่ 21-26

2) กลยุทธ์ CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

- 1 แผนงาน 5 โครงการ (โครงการที่ 27-31) วงเงินรวม 122,989,000 บาท

แผนงาน	หมายเหตุ
8. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	โครงการที่ 27-31

3) กลยุทธ์ CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

- 2 แผนงาน 5 โครงการ (โครงการที่ 32-36) วงเงินรวม 142,830,000 บาท

แผนงาน	หมายเหตุ
9. แผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	โครงการที่ 32-33
10. แผนงานวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	โครงการที่ 34-36

โดยมีลำดับโครงการ กรอบระยะเวลาดำเนินการและงบประมาณสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	โครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)		ระยะเวลา (พ.ศ.)
		งบลงทุน	งบทำการ	
1	โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	0.00	29.00	2564 - 2568
2	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	5.00	1.00	2564 - 2568
3	โครงการ Call Center Enhancement (Phase 4)	0.00	312.10	2564 - 2568
4	โครงการศึกษาแนวทางและพัฒนาระบบ Contact Center (Phase 5)	0.00	10.00	2567 - 2568
5	โครงการพัฒนา Front Office	4.20	0.00	2564 - 2568
6	โครงการพัฒนา PEA Mobile Shop	60.00	0.00	2564 - 2568
7	โครงการปรับปรุงกระบวนการขอใช้ไฟ	0.00	0.20	2564 - 2567

ลำดับ	โครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)		ระยะเวลา (พ.ศ.)
		งบลงทุน	งบทำการ	
8	โครงการพัฒนาระบบติดตามงานให้บริการทุกประเภท (Service Tracking)	5.00	1.00	2564 - 2566
9	โครงการพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	0.00	0.10	2564
10	โครงการพัฒนาระบบงานขอใช้ไฟฟ้าระบบ 115 kV - 230 kV One Stop Service	0.00	0.05	2564
11	โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	20.00	1.00	2564 - 2565
12	โครงการ PEA Smart Plus (งานพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า) ระยะที่ 3	21.00	80.00	2564 - 2568
13	โครงการพัฒนาช่องทางสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Website)	0.00	17.50	2564 - 2568
14	โครงการเชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)	0.00	18.00	2564 - 2566
15	โครงการพัฒนาระบบการตัดต่อมิเตอร์กรณีถูกตัดจ่ายไฟ DMSx (New Version)	10.00	0.00	2564 - 2566
16	โครงการพัฒนาช่องทางให้บริการผ่าน LINE Official Account	0.00	20.00	2564
17	โครงการพัฒนาระบบการให้บริการแบบบูรณาการทั่วประเทศ Nationwide One Stop Service	0.00	0.05	2564
18	โครงการพัฒนาระบบการบริการธุรกิจใหม่ PEA CARE & SERVICE	10.00	0.00	2564 - 2565
19	โครงการพัฒนาระบบการบริการธุรกิจใหม่ PEA Volta	93.54	0.00	2564
20	โครงการพัฒนาระบบการบริการธุรกิจใหม่ PEA Solar Hero	10.00	0.00	2564 - 2565
21	โครงการจัดหาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ	96.38	0.00	2564 - 2568
22	โครงการพัฒนาระบบบริหารข้อมูลลูกค้าองค์กรรวม	10.00	1.00	2566 - 2568
23	โครงการการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	0.00	0.10	2564 - 2565
24	โครงการจัดการรถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	1,869.24	0.00	2564 - 2566
25	โครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกการบริการลูกค้าดิจิทัล	0.00	5.00	2565
26	โครงการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	0.00	0.05	2564 - 2568
27	โครงการ Customer Relationship Management (CRM)	71.38	33.66	2564 - 2568

ลำดับ	โครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)		ระยะเวลา (พ.ศ.)
		งบลงทุน	งบทำการ	
28	โครงการพัฒนาระบบสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่ม C&I	0.00	0.20	2564 - 2565
29	โครงการพัฒนาการให้บริการและรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ด้วยระบบ Digital CRM	0.00	0.50	2564 - 2566
30	โครงการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรวม	0.00	2.00	2564 - 2566
31	โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	0.00	15.25	2564 - 2568
32	โครงการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	0.00	0.00	2564 - 2568
33	โครงการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA)	0.00	0.10	2564 - 2565
34	โครงการ Customer Experience Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้า)	0.00	16.20	2564 - 2568
35	โครงการ Customer Analytics for Insights & Personalization (การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึก)	33.66	67.67	2564 - 2565
36	โครงการ PEA Customer Channel Performance Management	10.80	14.40	2564 - 2565

2.4 เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของ กฟผ. มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร คณะทำงานฯ จึงได้จัดทำประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points)

3. กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง

การขออนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568 และประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.1 พ.ร.บ. กฟผ. พ.ศ. 2503 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 23 กำหนดว่า ภายใต้บังคับ มาตรา 27 28 และ 42 ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและควบคุมกิจการของ กฟผ.

3.2 เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

1) ด้านที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และกำหนดให้รัฐวิสาหกิจมีการแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดสู่แผนปฏิบัติการระยะยาว

2) ด้านที่ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ข้อย่อยที่ 1 การสนับสนุนลูกค้า กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจและเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการและบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง

กฎบัตรบริการ (Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points)

4. การพิจารณา

เพื่อให้ กฟภ. มีแผนงานรองรับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด อย่างครบถ้วน เปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัล ตามเป้าหมายการเป็น Digital Utility ขององค์กร ตลอดจน การสื่อสารให้ลูกค้าและบุคลากรภายในรับทราบอย่างทั่วถึงในมาตรฐานให้บริการ จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณานุมัติ ดังนี้

4.1 แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568 ตามข้อ 2.3

4.2 ประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) พ.ศ. 2563 ตามข้อ 2.4

ผวก. มีบัญชา ลว. 13 พ.ย. 2563 ให้เสนอคณะกรรมการ กฟภ.

5. การพิจารณาของคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารได้พิจารณากลับกรองเรื่องดังกล่าวในการประชุมครั้งที่ 10/2563 เมื่อวันที่ 9 ธ.ค. 2563 มีมติเห็นชอบ นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. โดยมีข้อสังเกต

1) ควรให้ความสำคัญในการดูแลลูกค้าในกลุ่มภาคอุตสาหกรรมหรือลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลัก

2) ควรบูรณาการโครงการเชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จ ค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/e-Receipt) กับ PEA Smart Plus เพื่อสามารถใช้งานบริการได้ครบถ้วน ใน Application เดียว อีกทั้งการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ จะช่วยให้ กฟภ. ลดค่าใช้จ่าย ในการพิมพ์บิลค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้มาก

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

6. ประเด็นที่นำเสนอ

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดพิจารณานุมัติ ดังนี้

1) แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 - 2568

2) ประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard)

ทั้งนี้ กฟภ. จะได้นำประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) เสนอประธานกรรมการ กฟภ. ลงนามต่อไป

มติที่ประชุม อนุมัติตามเสนอ โดยมีข้อสังเกตให้พิจารณาดำเนินการ