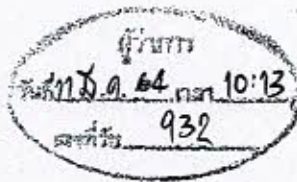




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



กกต.
เลขที่รับ 629/64
วันที่ 15 มี.ค. 2564

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (งท)
เลขที่ 575
วันที่ 10 มี.ค. 2564
เวลา

สรก.(ธต)
เลขรับที่ 834/64
วันที่ 11 มี.ค. 2564

จาก ผลิต. ถึง สรก.(ธต)
เลขที่ ผลิต 84 /2564 วันที่ - 9 มี.ค. 2564
เรื่อง ขออนุมัติใช้งานคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
เรียน รพท.(ธต) ผ่าน ผชท.(ธต) ผ่าน ผชช.13 สรก.(ธต)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามข้อสั่งการ ผวก. ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2563 เรื่องมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ 2 ภายในประเทศไทย (เอกสารแนบ 1)

1.2 การประชุมคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส สายงานธุรกิจและการตลาด ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2564 ปัจจัยเสี่ยงที่ 3 : ไม่สามารถให้บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 (Risk Score 9) ให้ ผลิต. รับผิดชอบ แผนบริหารความเสี่ยง : แผนจัดทำคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้า (Front Office) ของ กฟภ. ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและสายงาน ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

กกต. ผลิต. ได้ศึกษาและพิจารณาดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงมาตรการการให้บริการลูกค้าภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้

2.1 ทบทวนมาตรการการให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 เช่น แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) ซึ่งพบว่ายังไม่ครอบคลุมศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

2.2 พิจารณาจัดทำคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานและลูกจ้าง กฟภ. ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟภ. (กฟภ. สำนักงานใหญ่, กฟพ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop, PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) ปฏิบัติตามเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ กฟภ. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 อนุมัติคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (เอกสารแนบ 3)

3.2 ให้ ผวก. กฟฟ. ทุกแห่ง, อก.กก. และ อก.บล. ทั้ง 12 เขต พิจารณามอบหมายผู้ตรวจติดตาม ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

3.3 ให้ผู้ตรวจติดตามของ กฟฟ. และ กก. ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) เป็นประจำทุกวัน ตามแบบฟอร์มรายวันผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง)

3.4 ให้ กฟช. ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ของ กฟฟ. ในสังกัด โดยการสุ่มตรวจสอบจนครบทุกแห่งภายใน 1 ปี อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง) ให้ กกต. ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

3.5 ให้ ผกก. ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) สำนักงานใหญ่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง) ให้ กกต. ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

4. ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อพิจารณา 3.1-3.5
ต่อไป



(นายธีรพันธุ์ จันทจินดา)

อ.ลต.

09 มี.ค. 2564

เรียน ผวก.

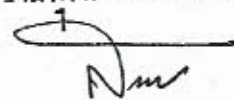
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อพิจารณา 3.1-3.5
ต่อไปด้วย

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผก.(จต)

11 มี.ก. 2564

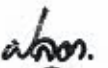
- ฉบับที่ 03.1-3.5



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผวก.

12 มี.ค. 2564



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด

15 มี.ก. 2564

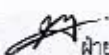
QR Code

สำหรับ กฟฟ. และ กก. (รายวัน)

QR Code คู่มือ



QR Code สำหรับ กฟช. และ ผกก. ตรวจสอบ



ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.)
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)
แผนกระบบงานบริการลูกค้า (มรล.)
โทร 6725
ผู้พิมพ์ เรวัต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อสั่งการผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่อง มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ ๒ ภายในประเทศไทย

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ยังมีการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะสามารถบริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงและโอกาสเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศ ระลอกที่ ๒ ได้ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกที่ ๒ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานและลูกจ้าง และให้ กฟผ. มีความสามารถในการป้องกัน การเตรียมความพร้อม การตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต

อาศัยอำนาจตามความมาตรา ๒๕ และ มาตรา ๓๓ แห่ง พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ จึงให้ยกเลิกข้อสั่งการผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ ๒ ภายในประเทศไทย เพื่อให้ทุกหน่วยงาน พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนี้

๑. ด้านอาคารสถานที่ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑.๑ จัดให้มีจุดตรวจคัดกรองเบื้องต้นที่สำนักงาน โดยให้มีการตรวจวัดไข้เพื่อคัดกรอง พนักงาน ลูกจ้าง และ บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อในสำนักงานของ กฟผ. อย่างต่อเนื่อง
- ๑.๒ จัดหาและจัดวางแอลกอฮอล์เจล เพื่อให้ผู้มาติดต่อลูกค้าใช้ก่อนและหลังใช้บริการอย่างเพียงพอ
- ๑.๓ จัดให้มีการทำความสะอาด/ฉีดพ่นฆ่าเชื้อบริเวณพื้นที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นประจำ เช่น โต๊ะทำงาน ตู้ ประตู ลิฟต์ คอมพิวเตอร์ ราวบันได ลูกบิด เคา์เตอร์ให้บริการลูกค้า บริเวณที่ลูกค้า รอรับบริการ บริเวณพื้นที่อับที่มีอากาศถ่ายเทน้อย เป็นต้น
- ๑.๔ บริหารจัดการตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในพื้นที่ให้บริการส่วนรวม ภายใน กฟผ. เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม ห้องอบรม ห้องสัมมนา การ พื้นที่ให้บริการลูกค้า เป็นต้น

๓.๔ การปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work from home) ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขออนุมัติหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work from home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในสถานที่ทำงาน และการพิจารณาสั่งการให้พนักงานและลูกจ้างในสังกัดปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work from home) ตามบันทึก สรก.(ท) ๘๘/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓

๓.๕ ดำเนินการทบทวนขั้นตอนปฏิบัติ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ รายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน รวมถึงพิจารณาฝึกซ้อมแผนฯ ตามความเหมาะสม เพื่อฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนและทดสอบความพร้อมของบุคลากรและทรัพยากรที่ใช้ในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

๓.๖ ให้ สายงาน (ทส) พิจารณาจัดทำแนวทางปฏิบัติ/แนวทางการสนับสนุนระบบสารสนเทศและระบบการสื่อสารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work from home) ของพนักงานและลูกจ้าง

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ และติดตามข่าวสาร ให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ให้เลขานุการศูนย์อำนวยการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (ศอฉ.) แต่ละ กฟผ. ติดตามประกาศ/คำสั่งของจังหวัด หรือคณะกรรมการควบคุมโรคติดต่อจังหวัด ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมการระบาดของ COVID-19 หากมีประกาศ/คำสั่งที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบในด้านต่างๆกับ กฟผ. ให้รับรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (ศอฉ.) สั่งการและสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

๔.๒ จัดทำประกาศ/ใบสแตมป์/ป้ายประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ให้พนักงานและลูกจ้างทราบถึงวิธีป้องกันตัวเองจาก COVID-19 และวิถีการดำรงชีวิต/การให้บริการแบบใหม่ (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19

๔.๓ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการลูกค้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ เพื่อลดการใช้บริการที่สำนักงานของ กฟผ. เช่น PEA Smart Plus, แอปพลิเคชัน เซอร์วิส, E-Service, PEA e-Pay เป็นต้น

๕. ด้านการจัดประชุม อบรมและสัมมนา ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ การจัดประชุม อบรมและสัมมนาให้ดำเนินการประกาศ กฟผ. ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพิ่มเติมครั้งที่ ๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อสั่งการผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของ
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ ๒ ภายในประเทศไทย
ของ กฟผ. สำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค (เพิ่มเติม)

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบผู้ติดเชื้อฯ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นจำนวนมากในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดภายในองค์กร จึงขอให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อสั่งการ ผวก. ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2563 เรื่องมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ระลอกที่ 2 ภายในประเทศไทย และข้อสั่งการ ผวก. (เพิ่มเติม) ฉบับนี้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. สำนักงานใหญ่ กฟผ.

๑.๑ สำหรับพนักงาน

- ให้ลดจัดกิจกรรมที่มีการรวมพลจำนวนมาก ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยให้ผู้บริหารทุกหน่วยงาน กำกับดูแลให้เป็นไปตามข้อสั่งการ ผวก. อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องจัดกิจกรรม ให้ทำหนังสือขอความเห็นชอบต่อผู้อำนวยการ คอจ. สำนักงานใหญ่ (รยภ.ย) เป็นกรณีไป

- ให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานใหญ่ กฟผ. รวมถึงบุคลากรของ กฟผ. ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กฟผ. ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด โดยให้ กบก. เป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรการทั้งของ กฟผ. และ มาตรการที่หน่วยงานราชการกำหนด

- ให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานใหญ่ รวมถึงบุคลากรของ กฟผ. ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กฟผ. ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด โดยให้ กบก. เป็นผู้กำกับดูแล หากไม่ปฏิบัติตามมาตรการให้ กบก. สามารถเชิญบุคลากรดังกล่าวออกนอกพื้นที่สำนักงานใหญ่ กฟผ. และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดทราบ

- ให้หน่วยงานที่มีการจ้างบุคคลต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กฟผ. จัดทำรายงานประวัติ และรายละเอียดในการเดินทางเข้า - ออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความเสี่ยง โดยให้เก็บข้อมูลย้อนหลัง ๑๔ วัน หรือตามที่หน่วยงานราชการกำหนด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ

ถึง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน
และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส สายงานธุรกิจและ
การตลาด

เลขที่ สรก.(ธต) ๑๔ / ๒๕๖๔

วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส
สายงานธุรกิจและการตลาด ครั้งที่ ๑/๒๕๖๔

เรียน ประธานอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ (รผก.(ธต))

อนุกรรมการฯ (ผชก.(ธต), ผชช.๑๓ (ธต), อฝ.พร. , อฝ.ลต., อฝ.บว.) และผู้ช่วยเลขานุการฯ (ชก.สพ. , ชก.ธส. ,
นบพ. ๑๐ กบศ.)

คณะทำงานย่อย (นางปวีณา จิตต์หมั่น ชก.สพ., นายวรกิตต์ แยมบุ๋ หน.จช. กลพ. ,

น.ส.เกษรบัว ศิริทรัพย์ ชก.ธส. , นายเศรษฐบุตร วิระเศณี ฌ.สพ. กธส.,

นางจารุพัฒน์ สงวนทรัพย์ นบพ. ๑๐. กบศ. , น.ส.อังคณี พงษ์ประเสริฐ หน.จธ. กบศ.)

ตามคำสั่งสายงานธุรกิจและการตลาด ที่ ๙ / ๒๕๖๓ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง
การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส สายงานธุรกิจและการตลาด สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ นั้น
(เอกสารแนบ)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคปริมังไสของสายงานธุรกิจและการตลาด สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามกำหนดเวลา
และเป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ สามารถรองรับภารกิจของ กฟผ. จึงขอเชิญท่าน
เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ และพิจารณาการดำเนินงานในปี ๒๕๖๔ ในวันพุธที่
๒๐ มกราคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุม สรก.(ธต) ชั้น ๔ อาคาร LED

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเข้าร่วมประชุม ตาม วัน เวลา และสถานที่ ดังกล่าวต่อไป

เรียน ประธานอนุกรรมการฯ(รผก.(ธต))

เพื่อโปรดเป็นประธานในการ
ประชุมต่อไปด้วย

สุนันท์ อภิระกุล
(นางสุนันท์ อภิระกุล)
นบช.11 สรก.(ธต)

เลขานุการคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงฯ สายงานธุรกิจและการตลาด

สุนันท์ อภิระกุล
(นางสุนันท์ อภิระกุล)
นบช.11 สรก.(ธต)

เลขานุการคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงฯ สายงานธุรกิจและการตลาด

รายงานการประชุม
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน
และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาธิปไตย สายงานธุรกิจและการตลาด ครั้งที่ 1/2564

วันพุธที่ 20 มกราคม 2564 เวลา 9.30-12.00 น.

ณ ห้องประชุม สรก.(ธด) ชั้น 4 อาคาร LED

ผู้เข้าประชุม

1.	นายชาติชาย	ภุมรินทร์	รพก. (ธด)	ประธานอนุกรรมการ
2.	นายเลิศชาย	แก้ววิเชียร	ผชก. (ธด)	อนุกรรมการ
3.	น.ส.พาสนา	โมฬีกุล	ผชช.13 สรก.(ธด)	อนุกรรมการ
4.	นายธนาเศรษฐ์	บุญเรศชนะพงศ์	อฝ.พธ.	อนุกรรมการ
5.	นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.สค.	อนุกรรมการ
6.	นายจรัล	ตั้งวงศ์ชูเกตุ	อฝ.บว.	อนุกรรมการ
7.	นางธิดารัตน์	มัทราช	อก.รช.	อนุกรรมการ
8.	น.ส.ชิดจันทน์	ศุภดำรงสวัสดิ์	อก.ธส.	อนุกรรมการ
9.	น.ส.ณฐา	อุดมวงศ์ไพบูลย์	อก.ธม.	อนุกรรมการ
10.	นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	อก.ลพ.	อนุกรรมการ
11.	นางสุมนา	ภูตระกูล	นบช.11 สรก.(ธด)	เลขานุการอนุกรรมการ
12.	นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	ชก.ลพ.	ผู้ช่วยเลขานุการ
13.	น.ส.เกษรบัว	ศิริทรัพย์	ชก.ธส.	ผู้ช่วยเลขานุการ
14.	นางจารุพัฒน์	สงวนทรัพย์	นบท.10 กบศ.	ผู้ช่วยเลขานุการ
15.	น.ส.วราพร	สิงห์วิศิษฐ์	รท.รช.	
16.	นายอัศวิน	เจียมไชยศรี	รท.กต.	
17.	น.ส.สุตามาศ	จารุวรรณ	ชก.ธม.	
18.	นายวรกิตต์	แย้มบุญ	ทผ.จช. กคพ. ฝลต.	
19.	น.ส.อังคณี	พงษ์ประเสริฐ	ทผ.จธ. กบศ. ฝบว.	
20.	น.ส.สุพรรณษา	ข้าหวาด	ทผ.สป. กธส. ฝพธ.	
21.	นายธรรณงค์	ตุลิตาการ	ทผ.ธด. กคพ. ฝบว.	
22.	นายธัชชนน	ลักษณะพรพงษ์	ทผ.รล. กคต. ฝลต.	
23.	นายเศรษฐบุตร	วิระเสริฐ	ชผ.สป. กธส. ฝพธ.	
24.	นายตรอง	เบญจโสภณ	นบท.5 ผจธ. กบจ.	

ผู้เข้าประชุม (ช่องทางออนไลน์ผ่านโปรแกรม Google Meet)

1.	น.ส.สุภาวดี	ทิพย์ทวีชัย	อก.ธพ.
2.	นายวรพงษ์	อ้วนล้ำ	ผชน.9 กคพ. ฝบว.
3.	นางวันวิสาข์	สินอยู่	ทผ.สล. กคต. ฝลต.

เริ่มประชุมเวลา 09.30 น.

วาระที่ 1
ประธาน

เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ของสายงานธุรกิจ ขอให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับนโยบายของ กฟภ. และแผนงานตามที่ ฝบส. และ กกท. กำหนด สำหรับการดำเนินงานในปี 2563 ขอให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเร่งสรุปผลการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ และจัดส่งหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นต่อไปด้วย

เลขานุการ

รับทราบ

วาระที่ 2 และ 3

เรื่องเพื่อทราบและเรื่องเพื่อพิจารณา

ชก.ลพ.
หัวหน้าคณะทำงานย่อย
งานบริหารความเสี่ยง

คำสั่งคณะทำงาน

ตามคำสั่งสายงานธุรกิจและการตลาดที่ 9/2563 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส สายงานธุรกิจและการตลาด โดยมี รผก.(ธต) เป็นประธาน และอนุมัติ รผก.(ธต) ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2563 อนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานย่อยทั้ง 3 ด้าน

นโยบายการบริหารความเสี่ยงของสายงาน รผก.(ธต) ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2563 มีการประกาศผ่านระบบสารบรรณ Website สายงาน

ด้านการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงของสายงานธุรกิจและการตลาด ปี 2563 ประกอบด้วย ความเสี่ยงระดับองค์กร 2 แผนงานและความเสี่ยงระดับสายงาน 1 แผนงาน ดังนี้

ความเสี่ยงระดับองค์กร :

1) ปัจจัยเสี่ยง RF 2 : การลงทุนและพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Business Model) ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

2) ปัจจัยเสี่ยง RF 5 : ขาดการบริหารจัดการข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอและเป็นระบบต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร (Data Analytic)

ความเสี่ยงระดับสายงาน : ไม่สามารถก่อสร้างสถานีอัดประจุรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charging Station) ได้ตามเป้าหมาย

โดยผลการดำเนินการในปี 2563 ดำเนินการบรรลุเป้าหมายทุกกิจกรรม

ประธาน

ผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของสายงาน ธต. สามารถดำเนินการได้สมบูรณ์ 100% ในปี 2563 และสำหรับปี 2564 ขอให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนด

การพิจารณาความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2564

ในปี 2564 มีปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรรวมทั้งสิ้น 9 ปัจจัยเสี่ยง โดยสายงานธุรกิจและการตลาดเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานรวม 3 ปัจจัยเสี่ยง ดังนี้

RF-3 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องและกลไกในการกำกับดูแลและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจของบริษัทในเครือ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

โดยมีตัวชี้วัดความเสี่ยงคือความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และ รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และมี ฝพธ. เป็นผู้รับผิดชอบ ในการบริหารความเสี่ยง ฝพธ. มีการนำแผนงาน NM 1.2 แผนงานการถ่ายโอนภารกิจเพื่อสร้าง Recurring Revenue ให้กับบริษัทในเครือเพื่อมาปิดความเสี่ยง

RF-7 การวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ของข้อมูล (Data Analytic) ยังไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจขององค์กร โดยมีตัวชี้วัดความเสี่ยงคือ ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ของการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยมี ผลต. และ ฝพธ. ร่วมรับผิดชอบ

RF-9 เรื่องผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินและการดำเนินงานของ กฟภ. หากเกิดสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ระลอกที่ 2 โดยมี ผลต. เป็นผู้รับผิดชอบ

แผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงานประจำปี 2564 แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยเสี่ยง คือ

ปัจจัยเสี่ยงที่ 1: ไม่สามารถติดตั้งสถานีอัดประจุรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charging Station) ได้ตามเป้าหมาย (Risk Score 15)

แผนบริหารความเสี่ยง : แผนการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานระหว่างส่วนกลางกับหน่วยงานในพื้นที่ รวมถึงผู้รับจ้าง

ผู้รับผิดชอบ : ฝพธ

ปัจจัยเสี่ยงที่ 2: รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Risk Score 12)

แผนบริหารความเสี่ยง : แผนการตลาดของ ฝ่ายบริการวิศวกรรม

ผู้รับผิดชอบ : ฝบว.

ปัจจัยเสี่ยงที่ 3: ไม่สามารถให้บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 (Risk Score 9)

แผนบริหารความเสี่ยง : แผนจัดทำคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้า (Front Office) ของ กฟภ. ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

ผู้รับผิดชอบ: ผลต.

การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและสายงาน ขอให้รายงานผลภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส

ประธาน

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อเพิ่มรายได้จากการดำเนินการธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้มากยิ่งขึ้น

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบโดยมีความเห็น ดังนี้

- ปัจจัยเสี่ยงที่ 1 ให้ปรับ Risk Score ลงเป็น 12 และให้เพิ่มรายละเอียดเทคโนโลยีที่จะนำเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้วย อาทิเช่น Microsoft Project และ Dashboard
- ปัจจัยเสี่ยงที่ 2 เป้าหมายคือเกณฑ์ประเมินรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องของ ฝบว. ระดับ 5 ซึ่งเป้าหมายของปี 2564 อยู่ระหว่างดำเนินการ หากได้ค่าเป้าหมายแล้วให้นำมาปรับปรุงในตารางประเมินความเสี่ยงต่อไป

ชก.ธส.

**หัวหน้าคณะกรรมการ
งานควบคุมภายใน**

ด้านการควบคุมภายใน

ตามเกณฑ์ประเมินการดำเนินงานและเกณฑ์พิจารณาคะแนนฯ เรื่องการควบคุมภายในประจำปี 2563 คณะทำงานได้มีการนำเสนอผลการประเมินระบบควบคุมภายใน และพิจารณาการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปี 2563 โดยมีการนำข้อมูลรายงานการควบคุมภายในของทุกส่วนงานย่อย คือ ระดับฝ่ายและสำนักมาพิจารณาเพื่อจัดทำเป็นเล่มรายงานการควบคุมภายในประจำปี 2563 สายงานธุรกิจและการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย แบบ ปย.1, ภาคผนวก ก, ภาคผนวก ข, กระจายทำการ 8 ช่อง และแบบสอบถามการควบคุมภายใน ทั้งนี้ จากการประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายในแล้ว เห็นว่าการดำเนินงานมีความเหมาะสม และครอบคลุมเพียงพอที่จะสามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ประธาน

การดำเนินงานด้านการควบคุมภายในประจำปี 2563 คณะทำงานได้มีการดำเนินการอย่างถูกต้องและครบถ้วนเหมาะสมตามขั้นตอนดีแล้ว รวมทั้งมีองค์ประกอบตามมาตรฐานการควบคุมภายในครบถ้วนทั้ง 5 องค์ประกอบ จึงขอให้ดำเนินการจัดทำรูปเล่มรายงานการควบคุมภายในประจำปี 2563 สายงานธุรกิจและการตลาดให้สมบูรณ์ เพื่อนำเสนอ รพภ.(ธต) เพื่อลงนามต่อไป

ทั้งนี้ประธานมีความเห็นว่าให้นำการควบคุมภายในของ ฝพธ. ลงใน Share Point ในหัวข้อ 3.5.4 การประเมินการควบคุมภายในประจำปี 2563 ของส่วนงานย่อยในสังกัดของสายงาน/สำนัก

มติที่ประชุม

เห็นชอบผลการประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน และรายงานการควบคุมภายในประจำปี 2563 ของสายงานธุรกิจและการตลาด โดยขอให้คณะทำงานนำเสนอรายงานการควบคุมภายในประจำปี 2563 ของสายงานธุรกิจและการตลาดให้ รพภ.(ธต) พิจารณาลงนามต่อไป

พพ.จธ. กบศ.

**เลขานุการคณะกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โปร่งใสอย่างยั่งยืน**

ด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

ตามคู่มือ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” ได้กำหนดมาตรฐาน/ตัวชี้วัดการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน สำหรับสายงาน ทั้ง 4 มิติ 5 ด้าน เพื่อให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานไว้แล้ว โดยคณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส จะต้องดำเนินการตรวจประเมินผลการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” ปี 2563 ภายในหน่วยงานของสายงาน พร้อมรายงานผลในภาพรวมของสายงาน (ITO Report) ทุก 6 เดือน โดยนำขึ้นระบบการรายงานและติดตามประเมินผล



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

**คู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้า
สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)
ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**

**จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
สายงานธุรกิจและการตลาด**



คำนำ

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ยังมีการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะสามารถบริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงและโอกาสเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ภายในประเทศ ระลอกใหม่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกอบด้วยมาตรการเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานและลูกค้า และมาตรการเชิงแก้ไข/ฟื้นคืน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่จะมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในส่วนของมาตรการเชิงแก้ไข/ฟื้นคืน กฟภ. ได้มีการจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) เรียบร้อยแล้ว โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย

ดังนั้น คู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ให้กับพนักงานและลูกค้า กฟภ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งประเทศ

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
สายงานธุรกิจและการตลาด
มีนาคม 2564



สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขต.....	1
3. คำจำกัดความ.....	1
4. แผนผังกระบวนการการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)....	2
5. กิจกรรม/ขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)	3
6. ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการลูกค้า ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	6
7. แนวทางการดำเนินการหลังพบลูกค้าที่มาใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.....	7
8. มาตรการเสริมอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า.....	7
9. การกำกับ ติดตามและประเมินผล.....	8
แบบฟอร์มการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)	9
แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการการให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19	10
ภาคผนวก	11



1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ให้กับพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ สอดคล้องกับแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ กฟผ.

2. ขอบเขต

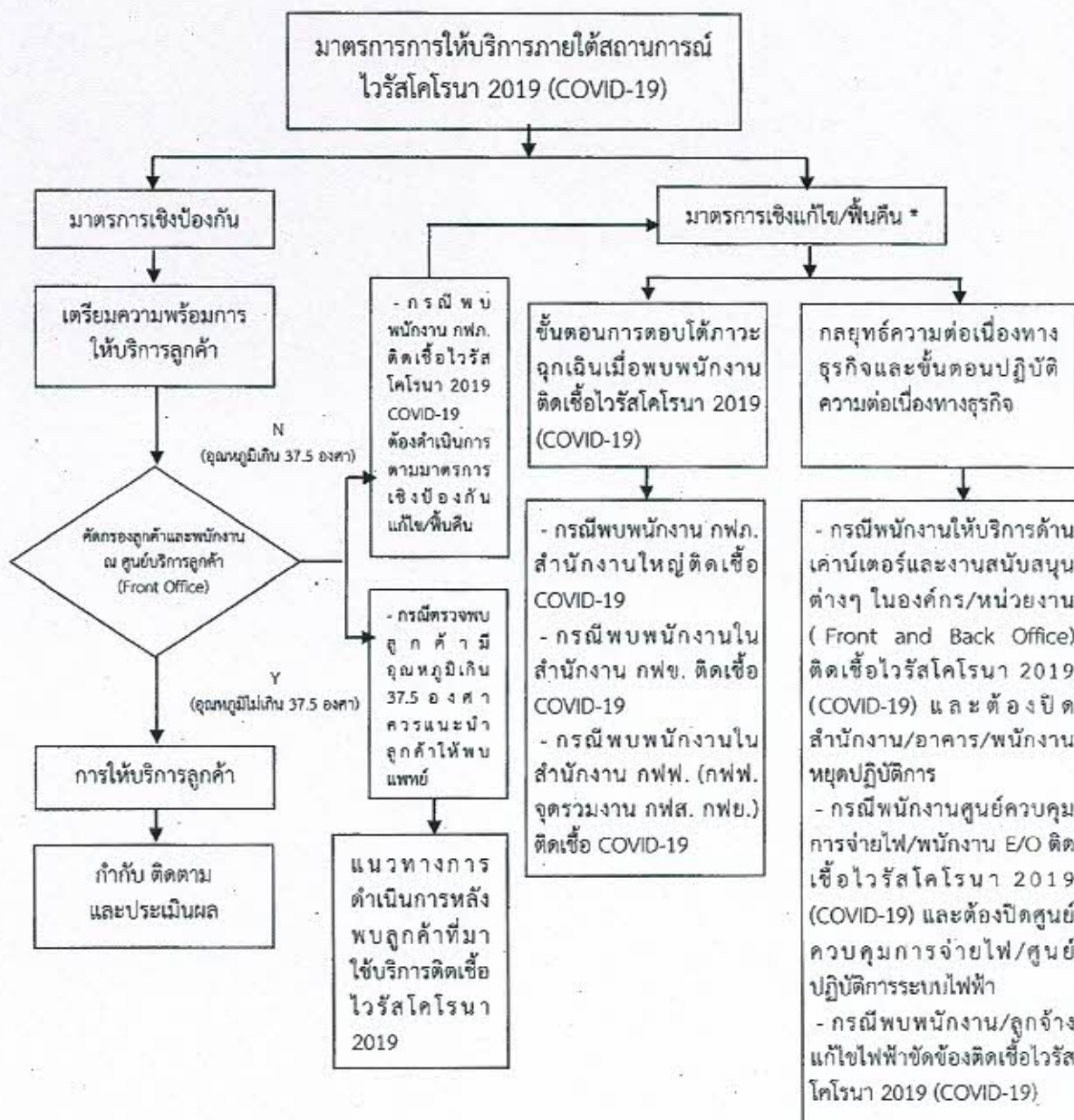
พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟผ. (กฟผ.สำนักงานใหญ่, กฟผ. ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) ในการให้บริการลูกค้า เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์, งานร้องเรียน, ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

3. คำจำกัดความ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสกลุ่มโคโรนาที่ทำให้มีไข้ สูงเกิน 37.5 องศาเซลเซียส อาการระบบทางเดินหายใจ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มักมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หายใจลำบาก บางรายอาจมีอาการปอดอักเสบรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ และเชื้อสามารถติดต่อจากคนสู่คนแพร่โรคผ่านทางละอองเสมหะทางการไอ จาม ของผู้คนที่ติดเชื้อและสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย หรือการสัมผัสสิ่งของปนเปื้อนสารคัดหลั่ง แล้วมาสัมผัสบริเวณจมูก ปาก ตา มีระยะฟักตัว 2-14 วัน



4. แผนผังกระบวนการการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



* หมายเหตุ

1. สำหรับพนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และพนักงานศูนย์บริการภาครัฐแบบเปิดเสรี (Government Center) ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินแบบเดียวกับสำนักงาน กฟผ.
2. แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)



5. กิจกรรม/ขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟฟ. (กฟผ.สำนักงานใหญ่, กฟฟ. ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop, PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center)

ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
1.การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เตรียมคอมพิวเตอร์, จัด โต๊ะ ทำ งาน , เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า, จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ	สัมผัสเชื้อจากคอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน, เคาน์เตอร์ ให้บริการลูกค้า,ที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ	- พนักงานบริการทุกคน ต้องสวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย หรือ Face Shield ระหว่างปฏิบัติงาน - จัดเตรียมเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ - ทำความสะอาดอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ คีย์บอร์ด เมาส์ หน้าจอ โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา โทรศัพท์ ฯลฯ ด้วยน้ำยาทำความสะอาด เช่น แอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง - จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - จัดทำสัญลักษณ์เว้นระยะห่างของจุดบริการ เช่น จุดบริการชำระเงิน
2.การคัดกรองลูกค้า/พนักงาน	- จากสารคัดหลั่ง เช่น ไอ จาม การพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สารปนเปื้อนบริเวณ โต๊ะ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ	- มีมาตรการตรวจคัดกรองไข้ และอาการไอ หอบเหนื่อย จาม หรือเป็นหวัด ก่อนเข้าสำนักงาน กรณีพบผู้ที่เข้าเกณฑ์หรือมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ให้สอบสวนโรคตามแนวทางที่ ศบค. กำหนด - สอบถามประวัติการเดินทางและประวัติสัมผัสโรคของลูกค้า - รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร - กำหนดระยะห่างของลูกค้า ขณะรอคิวตรวจวัดอุณหภูมิ อย่างน้อย 1 เมตร - ให้มีจุดบริการล้างมือหรือแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป ณ จุดคัดกรอง - จัดเตรียมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย ไว้สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้นำมา - ไม่อนุญาตให้ลูกค้าและพนักงานเข้าภายในสำนักงาน หากไม่สวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย และมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส



ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
2.การคัดกรองลูกค้า/ พนักงาน (ต่อ)		- จำกัดจำนวนลูกค้าที่มาติดต่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ของสำนักงาน เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) - พิจารณาจัดพื้นที่หน้าสำนักงานระหว่าง รอคัดกรองลูกค้าให้เหมาะสม - ให้มีการควบคุมทางเข้าและออกลงทะเบียนก่อนเข้า-ออก จากสถานที่ และเพิ่มมาตรการใช้แอปพลิเคชันที่ทางราชการกำหนด หรือใช้มาตรการควบคุมด้วยการบันทึกข้อมูลและรายงานทดแทนได้
3.การรับบัตรคิว	- สัมผัสจากการกดรับบัตรคิว - สัมผัสจากการพูดคุย	- เจ้าหน้าที่กดบัตรคิวให้ลูกค้า - รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร - ทำความสะอาดตู้กดบัตรคิวอย่างสม่ำเสมอ
4.การให้บริการลูกค้า 4.1 ลูกค้าติดต่อขอใช้ บริการ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์	- สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากจอคอมพิวเตอร์แบบ Touch Screen	- รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - พิจารณาติดตั้งกระจก/แผ่นใส กัน ในจุดที่ให้บริการลูกค้า - ทำความสะอาดคอมพิวเตอร์แบบ Touch Screen อย่างสม่ำเสมอ
4.2 รับชำระเงินลูกค้า	- การสัมผัสจากบิลค่าไฟฟ้า ธนบัตร เหรียญ ฯลฯ - สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากเครื่อง Smile Box	- จัดคิวการรอชำระเงิน โดยให้มีการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - พิจารณาให้มีอุปกรณ์สำหรับเก็บ-ทอนเงินจากลูกค้า - พิจารณาติดตั้งกระจก/แผ่นใส กัน ในจุดที่ให้บริการลูกค้า - จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่าง - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดเครื่อง Smile Box อย่างสม่ำเสมอ
4.3 รับเรื่องร้องเรียน	- สัมผัสจากการพูดคุยกับลูกค้า	- รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร - จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ก่อนและหลังจากการใช้งาน



ขั้นตอนการทำงาน	ช่องทางการสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	มาตรการในการป้องกัน
4.4 ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร	- สัมผัสจากบริเวณโต๊ะอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ	- จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป - ทำความสะอาดอุปกรณ์ โต๊ะ/เคาน์เตอร์ คอมพิวเตอร์ ก่อนและหลังจากการใช้งาน
5.การพักรับประทานอาหารกลางวัน	- สัมผัสจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	- ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ 70 % ขึ้นไป หรือสบู่ ก่อนรับประทานอาหาร - เว้นระยะห่างทางสังคมระหว่างรับประทานอาหาร - จัดรอบการพักรับประทานอาหารกลางวัน - ให้มีของใช้ส่วนตัว เช่น แก้วน้ำ ภาชนะใส่อาหาร เป็นต้น
6.การทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ และห้องน้ำ	- สัมผัสจากสารปนเปื้อนบริเวณพื้นผิวที่ลูกค้าและพนักงาน มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ เช่น ห้องน้ำ โต๊ะ เก้าอี้ ลูกบิด/มือจับ กระຈก/ผนัง ประตู ปุ่มกด ลิฟท์ ราวบันได ฯลฯ - สัมผัสจากสารคัดหลั่ง เช่น การพูดคุย ไอ จาม จากลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน - สัมผัสจากการปนเปื้อนอุปกรณ์ทำความสะอาด	- เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัย แว่นตา/แว่นครอบตา ถุงมือยางรองเท้าบูธ และผ้ากันเปื้อนพลาสติก กรณีทำความสะอาดห้องน้ำ - ระหว่างทำความสะอาดควรเปิดประตู หน้าต่าง เพื่อให้มีการระบายอากาศ - ทำความสะอาด ห้องน้ำ วันละ 2 ครั้ง ให้ฆ่าเชื้อโดยราดน้ำยาฟอกขาว 0.1% ที่ไว้อย่างน้อย 10 นาที เช็ดบริเวณที่รองนั่ง ฝาปิด ที่กดชักโครก ฯลฯ ด้วยน้ำยาฟอกขาว 0.1% เช่นเดียวกัน - ทำความสะอาดจุดที่สัมผัสร่วมกันบ่อยๆ ทุก 1 ชั่วโมง - ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไป หรือสบู่ - พิจารณาจัดเตรียมถุงแดงหรือถังขยะแยกสีสำหรับทิ้งหน้ากาก กระดาษทิชชูหรือขยะติดเชื้อประเภทอื่น ๆ - ฉีดพ่นฆ่าเชื้อบริเวณพื้นที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นประจำ - ทำความสะอาดเคาน์เตอร์บริการและที่นั่งสำหรับลูกค้า วันละ 2 ครั้ง



6. ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการลูกค้า ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



จุดคัดกรองลูกค้า/พนักงาน



จุดให้บริการลูกค้า ณ (Front Office)
เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัยระหว่างการ
บริการลูกค้า มีฉากกั้น มีแอลกอฮอล์ 70%
ขึ้นไป ไว้สำหรับลูกค้า

จุดชำระเงินเจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัย
ระหว่างการบริการลูกค้า มีแอลกอฮอล์ 70% ขึ้น
ไป มีฉากกั้น มีอุปกรณ์สำหรับเก็บ-ทอนเงิน
เพื่อลดการสัมผัสเชื้อโรค



จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่าง





7. แนวทางการดำเนินการหลังพบลูกค้าที่มาใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผู้อำนวยการศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (ศอฉ.) สำนักงานใหญ่/กฟข./กฟพ. รับทราบไหมไลน์ลูกค้าติดเชื้อโควิด COVID-19 มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) พิจารณาดำเนินการดังนี้

7.1 แจ้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ/สำนักงานสาธารณสุขในพื้นที่ และประกาศปิดศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) เป็นอย่างน้อย 3 วัน เพื่อดำเนินการตามแนวทางสอบสวนโรค พร้อมทั้งดำเนินการฆ่าเชื้อและทำความสะอาดศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) หรือพื้นที่อื่นๆ ที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ

7.2 ให้พนักงานศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ที่เข้าข่ายสัมผัสหรือใกล้ชิดกับลูกค้าที่ติดเชื้อ COVID-19 เข้าตรวจคัดกรองโรคที่โรงพยาบาลรัฐ/เอกชน กักตัวอยู่บ้านและปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นเวลา 14 วัน รวมวันหยุดราชการ เพื่อสังเกตอาการ รวมทั้ง พิจารณาให้พนักงานอื่นๆ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP

7.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าในภาวะฉุกเฉิน และช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ของ กฟผ. ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรรับทราบ

ทั้งนี้ กรณีผลการตรวจพนักงานพบว่าติดเชื้อโควิด COVID-19 จะต้องจัดทำไหมไลน์ย้อนหลัง 14 วัน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึง รพภ. ในสังกัด และรายงานให้ อ.ผ.ลส. ทราบภายใน 24 ชั่วโมง นับจากทราบผลว่าติดเชื้อ COVID-19 รวมทั้ง พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินเมื่อพบพนักงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและขั้นตอนปฏิบัติความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

8. มาตรการเสริมอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า

8.1 กำหนดมาตรการ/นโยบายการป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของสำนักงาน และขอความร่วมมือพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด

8.2 จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

8.3 พิจารณาติดตั้งแผ่นกรองอากาศที่แผ่นกรองฝุ่นหยาบของเครื่องปรับอากาศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดักจับสิ่งแปลกปลอมในอากาศที่มีขนาดเล็ก ตั้งแต่ 0.1 ไมครอน ขึ้นไป (ไวรัสโคโรนามีขนาด 0.06-0.14 ไมครอน) ปกติอายุการใช้งาน 2 เดือน และควรเปลี่ยนเมื่อแผ่นเป็นสีเทาดำ หรือเมื่อพบผู้ป่วย

8.4 หากพบลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน มีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก ผิดปกติ ควรแนะนำให้ไปโรงพยาบาลทันที เพื่อรับการตรวจรักษาตามขั้นตอน

8.5 มีประวัติเดินทางไปหรือมาจากพื้นที่ตามประกาศของกรมควบคุมโรคให้พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. แจ้งกับผู้บังคับบัญชาตามความเป็นจริงในทันที

8.6 จัดทำประกาศ/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 ในช่วงของการแพร่ระบาด

8.7 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการลูกค้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ เพื่อลดการให้บริการที่สำนักงานของ กฟผ. เช่น PEA Smart Plus , E-service , แคนเตอร์ เซอร์วิส , PEA e-Pay เป็นต้น

8.8 ให้ติดตาม ประกาศเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ละพื้นที่



แบบฟอร์มการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

(สำหรับ กฟฟ. และ กกง.) รายวัน

หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

ชื่อผู้ตรวจติดตาม.....ตำแหน่ง..... รหัสพนักงาน..... วันที่.....

กิจกรรม/ขั้นตอน	ผลการตรวจ Checklist		
	ปฏิบัติตาม มาตรการ	ไม่ปฏิบัติตาม มาตรการ	ไม่มีจุด บริการ
1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เตรียมคอมพิวเตอร์, จัดโต๊ะทำงาน, เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า, ที่นั่งสำหรับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ			
2. การคัดกรองลูกค้า/พนักงาน			
3. การรับบัตรคิว			
4. จุดให้บริการลูกค้า			
4.1 ลูกค้าติดต่อขอใช้บริการ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า, ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า, งานบริการด้านมิเตอร์			
4.2 รับชำระเงินลูกค้า			
4.3 รับเรื่องร้องเรียน			
4.4 ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร			
5. การพักรับประทานอาหารกลางวัน			
6. การทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ และห้องน้ำ			

7. สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน

8. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอื่นๆ (ถ้ามี)



แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการ
การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19
(สำหรับ กฟช. และ ผกช.)

หน่วยงาน การไฟฟ้า.....

ชื่อผู้ตรวจ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

กิจกรรม/มาตรการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ใช่	ไม่ใช่
1. มีการกำหนดมาตรการ/นโยบายการป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของการไฟฟ้า ให้พนักงานและลูกจ้าง กฟช. ปฏิบัติ		
2. มีการกำหนดผู้ตรวจติดตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)		
3. มีการสื่อสารและถ่ายทอด มาตรการให้ลูกค้าและพนักงานรับทราบ		
4. ปฏิบัติตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)		
5. มีการจัดทำรายงานผล (รายวัน) ผ่านช่องทางออนไลน์ที่ ผลิต. กำหนด		
6. จัดทำประกาศ/โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 ในช่วงของการแพร่ระบาด		
7. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการลูกค้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางอื่นๆ เพื่อลดการใช้บริการที่สำนักงานของ กฟช. เช่น PEA Smart Plus , E-service , แคนเตอร์ เซอร์วิส , PEA e-Pay เป็นต้น		

8. กรณีที่ตรวจพบพนักงานและลูกจ้าง กฟช. หรือ ลูกค้า ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

☐ พบ ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ พบ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ ไม่พบ

9. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม ☐ ผ่านเกณฑ์ ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์

10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพิ่มเติม (ถ้ามี)

--



ภาคผนวก

1. คำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
2. แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) รองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)
3. มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกที่ 2 ภายในประเทศ
4. แนวปฏิบัติ (Standard Operation Procedures : SOPs) ที่ปลอดภัยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
5. แนวทางการดำเนินงานเรื่อง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับสถานประกอบการ
6. คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
7. ขั้นตอนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินรองรับสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

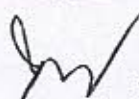
QR Code เอกสารแนบ ภาคผนวก



เลขที่ ผลิต. ๘๔/๒๕๖๔

เรียน รผก.(ก๑-ก๔), รผก.(บ), ผชก. ทุกเขต, อผ.กก.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

 น. ร. ๖๔

(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)

อผ.ลต.



ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลิต.)
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)
แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.) ๗/๖
โทร.๖๗๒๕ ๖๕๓๔