



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Service Quality Assurance : SQA

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร (กฟฟ.บางแสน)

ความหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)

ระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) คือ ระบบควบคุมคุณภาพ ในการให้บริการ ตามแผนคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการให้บริการนั้น มีคุณภาพตรงตามที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ตามเป้าหมาย โดยมีการประกันคุณภาพบริการใน 4 มิติ ดังนี้

1. Process Quality Assurance (Process QA)

เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของกระบวนการบริการ เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาด หรือสภาพไม่พึงประสงค์ ไม่ให้เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยแสดงกิจกรรมขั้นตอนการไหลของงานตั้งแต่ กิจกรรมภายในจนถึงจุดสัมผัสกับลูกค้า

2. Service Quality Assurance (Service QA)

เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของการบริการ ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้บริการ มีความคลาดเคลื่อนไปจากข้อกำหนดคุณภาพบริการ (Service Specification) โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพ บริการออกเป็น 5 ประการ คือ

- 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2) การรับประกัน (Assurance)
- 3) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
- 4) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)
- 5) ความรวดเร็ว (Responsiveness)

3. Satisfaction Assurance

เป็นมิติของการประกันในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การวิเคราะห์หา Gap Analysis โดยสำรวจความพึงพอใจก่อนและหลัง จากการรับบริการ

4. Service Improvement

เป็นมิติของการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อยกระดับการบริการให้สูงขึ้นและเป็นมาตรฐาน

ขั้นตอนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)

การจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) มีขั้นตอนหลักในการจัดทำ จำนวน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของกระบวนการบริการที่คัดเลือก โดยแบ่งกลุ่มลูกค้า 4 กลุ่ม คือ บ้านอยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม อื่นๆ

1.1 การเรียนรู้เสียงเรียกร้องของผู้รับบริการ (Voice Of Customer : VOC) จากการสัมภาษณ์ ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง

1.2 จัดทำการถ่ายทอดความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (Quality Function Deployment : QFD) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการและความต้องการของผู้รับบริการ แล้วนำไปปรับปรุง

1.3 จัดทำโครงสร้างการให้บริการ หน่วยงาน ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในแต่ละ กฟฟ. (Tier 1) และ กฟข. (Tier 2)



2) จัดทำพิมพ์เขียวการให้บริการ (Service Blueprint) โดยใช้กระบวนการของ SLA , หาจุดสัมผัสกับลูกค้า (Touch Point) , องค์ประกอบทางกายภาพและคุณลักษณะ (Attributes) ของแต่ละจุดสัมผัสบริการ



3) จัดทำแผนคุณภาพ (Service Quality Plan) แผนควบคุมคุณภาพ (Service Quality Control Plan) ซึ่งระบุว่า ต้องดำเนินการแก้ไข สิ่งใด



4) จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบประกันคุณภาพบริการ

สรุปมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance)
กระบวนการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) จำนวน 4 มาตรฐาน

ชื่อการไฟฟ้า: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บริการ : SQA-P2

กระบวนการ : การประกันคุณภาพบริการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงาน :

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพของกระบวนการบริการ
จำนวน 4 จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)

Touch Point ที่ 1 การรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

Touch Point ที่ 2 การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงกรณีไม่พร้อมในการ
ดำเนินการทันที

Touch Point ที่ 3 การแจ้งผลการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

Touch Point ที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าและรับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้า

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 3 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจติดตามการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 4 มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการประกันความพึงพอใจ

