



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก อก.บล.(ก2) (หัวหน้าคณะทำงานฯ)

ถึง รฝ.วบ.(ก2) (ประธานคณะทำงานฯ)

เลขที่ ก.2 กบล.(บธ.) 867 /2563 วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการประชุม ตรวจสอบประเมินมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,
กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2

เรียน รฝ.วบ.(ก2) (ประธานคณะทำงานฯ)

ตามที่ คณะทำงานการตรวจสอบประเมินมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,
กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2 พิจารณาให้คะแนนสรุปผลการตรวจสอบประเมินฯ เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563
โดยพิจารณาการนำเข้าข้อมูลระบบตรวจสอบประเมินฯ ณ วันที่ 31 มกราคม 2563 นั้น

กบล.(ก2) ขอรายงานสรุปผลการประชุม ตรวจสอบประเมินมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service)
ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2 ตามเอกสารที่ได้แนบ จำนวน 5 แผ่น มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

17 ก.พ. 2563

(นายสุรเชษฐ นิมเจริญ)

อก.บล.(ก2)

หัวหน้าคณะทำงานตรวจสอบประเมินมาตรฐาน

การไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) ประเภท ของ กฟฟ.ชั้น 1-3,

กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2

ที่ ก.2 กบล.(บธ.) 867 /2563

เรียน อฝ.วบ.(ก2) , อฝ.ปป.(ก2) , อฝ.บพ.(ก2)

ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. ทุกแห่ง

เรียน อช.ก.2

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป

เพื่อโปรดทราบ

(นายวรวิษ เวหนะรัตน์)

รฝ.วบ.(ก2)

ประธานคณะทำงานตรวจสอบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้า
ด้านบริการลูกค้า (Service) ประเภท ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,
กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2

18 ก.พ. 2563

(นายวรวิษ เวหนะรัตน์)

รฝ.วบ.(ก2)

ประธานคณะทำงานตรวจสอบประเมินมาตรฐาน
การไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) ประเภท ของ
กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2

18 ก.พ. 2563

**รายงานสรุปผลการประชุม การพิจารณาให้คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐาน
การปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า (Service) ประเภท กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ของ กฟก.2
เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563**

พิจารณาการนำเข้าข้อมูลระบบตรวจประเมินฯ ณ วันที่ 30 มกราคม 2563

ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย

1. นายวรวิช เวหนะรัตน์	รฟ.วบ.(ก2)	ประธานคณะทำงาน
2. นายสุรเชษฐ นิ่มเจริญ	อก.บล.(ก2)	หัวหน้าคณะทำงาน
3. นายพิชิต สุวรรณพิทักษ์	รก.บล.(ก2)	รองหัวหน้าคณะทำงาน
4. นายนิสิทธิ์ รัตนกิจเจริญ	ทผ.สบ.กรท.(ก2)	คณะทำงาน
5. นายจักรพันธ์ สุเมธ	ทผ.สจ.กรท.(ก2)	คณะทำงาน
6. นายสิทธิชัย บุญชัยศรี	ทผ.ลส.กบล.(ก2)	คณะทำงาน
7. นายชลวิทย์ โพธิสว่าง	วศก.5 ผบธ.กบล.(ก2)	คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ
8. นายอรรถชัย เถาเอี่ยม	พชง.4 ผบธ.กบล.(ก2)	คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ
9. นางสาวนิศาชล สืบสาย	พชง.ทคลงงาน ผบธ.	ผู้ช่วยเลขานุการ

วาระที่ 1 ประธาน แจ้งเรื่องให้ที่ประชุมทราบ

ตามอนุมัติคำสั่งเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.) 2560/2562 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ ,คณะทำงานด้านบริการลูกค้า (Service) ,ด้านระบบไฟฟ้า (Network) และด้านบริหารจัดการ ของ กฟก.2 กำหนดแผนงานตรวจประเมินฯ กฟฟ. ในสังกัด กฟก.2 ให้แล้วเสร็จและรายงานสรุปผลการตรวจประเมินฯ ภายใน เดือนพฤษภาคม ปี 2563 เพื่อรักษามาตรฐานการด้านบริการลูกค้า (Service) และ ด้านระบบไฟฟ้า (Network) ให้การตรวจประเมินมีมาตรฐานการดำเนินการในรูปแบบเดียวกัน

มอบหมายให้ กบล.(ก2) มีหนังสือให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. ,กฟย. ในสังกัด กฟก.2 รวมทั้งหมดจำนวน 62 กฟฟ. ดำเนินการบันทึกรายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า (Service) และการขอรับสนับสนุนผ่านระบบตรวจประเมิน <http://172.24.1.2/servicenetwork/> ที่ กรท. (ก2) พัฒนาขึ้นให้ครบถ้วน ภายในวันที่ 27 มกราคม 2563 เพื่อรอรับการตรวจประเมินฯ จากคณะทำงานด้านบริการลูกค้า (Service)

มอบหมายให้ กบล.(ก2) จัดประชุมคณะทำงานด้านบริการลูกค้า(Service) ในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 เพื่อสรุปผลพิจารณาการให้คะแนน ทั้ง 62 กฟฟ. โดยใช้มติในที่ประชุมของคณะทำงานฯ และสรุปรายงานผลการตรวจประเมินมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) ตามแผนงานตรวจประเมินฯ นำเสนอ อช.ก.2 เพื่อทราบ ต่อไป

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ 2 เกณฑ์การตรวจประเมินด้านลูกค้า (Service)

เกณฑ์การตรวจประเมินด้านบริการลูกค้า (Service) มีทั้งหมด 12 เกณฑ์ จำนวน 42 ข้อ รวมคะแนนเต็มทั้งหมด 100 คะแนน มีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อม มีจำนวน 6 ข้อ 11 คะแนน
2. สิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ 8 คะแนน

3. Front Office มีจำนวน 10 ข้อ 26 คะแนน
4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร มีจำนวน 2 ข้อ 3 คะแนน
5. ผล SLA (P3,P9,P10) ระบบ Dashboard ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ มีจำนวน 4 ข้อ

8 คะแนน

6. ผลการดำเนินงาน One Touch Service มีจำนวน 4 ข้อ 8 คะแนน
7. ระบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ มีจำนวน 4 ข้อ 10 คะแนน
8. ประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า มีจำนวน 1 ข้อ 5 คะแนน
9. สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 3 ข้อ 4 คะแนน
10. การจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนดตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มีจำนวน 1 ข้อ

5 คะแนน

11. การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ มีจำนวน 1 ข้อ 2 คะแนน
12. นวัตกรรมสนับสนุนงานบริการ มีจำนวน 1 ข้อ 10 คะแนน

ซึ่งตามเกณฑ์การตรวจประเมินฯ กฟฟ. “ผ่าน”มาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) ต้องมีคะแนนรวม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของคะแนนเต็ม โดยแยกตามประเภท กฟฟ. มีรายละเอียด ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนข้อ	คะแนนเต็ม	“ผ่าน”มาตรฐานด้านบริการลูกค้า
1. กฟฟ.ชั้น 1-3	42	100	90 คะแนน ขึ้นไป
2. กฟส.	40	91	82 คะแนน ขึ้นไป
3. กฟย.	34	75	67.5 คะแนน ขึ้นไป

ทั้งนี้ หากมี กฟฟ. ไม่ดำเนินการรายงานข้อมูลฯ หรือนำเข้าเอกสารข้อมูลขึ้นระบบตรวจประเมินฯ หรือคณะทำงานฯ ไม่สามารถหาเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา ภายในวันที่ 31 มกราคม 2563 จะพิจารณาให้คะแนนข้อดังกล่าว เป็น 0 คะแนน และออกใบแจ้งขอให้ติดตามดำเนินการแก้ไข (Corrective action request : CAR) แยกราย กฟฟ. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 90 ในระบบ <http://c2service.pea.co.th/car/> โดย กฟฟ. ที่ได้รับการตรวจประเมินแล้ว สามารถตรวจสอบด้วยตัวเองได้

มติที่ประชุม เห็นชอบ

วาระที่ 3 การให้คะแนน ตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) จากคณะทำงานฯ

คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) พิจารณาให้คะแนนสรุปผลการตรวจประเมินฯ เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 โดยพิจารณาการนำเข้าข้อมูลบนระบบตรวจประเมินฯ ณ วันที่ 30 มกราคม 2563 โดยสรุปได้ ดังนี้

3.1 ประเภทการไฟฟ้า ชั้น 1-3 จำนวน 22 แห่ง (คะแนนเต็ม 100 คะแนน ผ่านเกณฑ์ 90 คะแนน ขึ้นไป)

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมินด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
1	กฟฟ.มาบตาพุด	98.28	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000013
2	กฟอ.สอยดาว	95.91	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000035
3	กฟจ.ตราด	94.76	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000004

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมิน ด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
4	กฟจ.จันทบุรี	90.35	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000003
5	กฟอ.บางปะกง	89.34	ไม่ผ่าน	F3-63-000010
6	กฟอ.บ้านฉาง	87.91	ไม่ผ่าน	F3-63-000012
7	กฟอ.บ้านค่าย	87.79	ไม่ผ่าน	F3-63-000022
8	กฟจ.ระยอง	86.99	ไม่ผ่าน	F3-63-000002
9	กฟฟ.เมืองพัทยา	86.27	ไม่ผ่าน	F3-63-000006
10	กฟฟ.แหลมฉบัง	85.81	ไม่ผ่าน	F3-63-000038
11	กฟอ.ปลวกแดง	85.78	ไม่ผ่าน	F3-63-000019
12	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	85.36	ไม่ผ่าน	F3-63-000005
13	กฟฟ.บางแสน	83.42	ไม่ผ่าน	F3-63-000011
14	กฟอ.แกลง	81.50	ไม่ผ่าน	F3-63-000009
15	กฟอ.พนัสนิคม	81.45	ไม่ผ่าน	F3-63-000008
16	กฟอ.พานทอง	81.40	ไม่ผ่าน	F3-63-000033
17	กฟอ.พนมสารคาม	79.41	ไม่ผ่าน	F3-63-000017
18	กฟอ.ศรีราชา	78.48	ไม่ผ่าน	F3-63-000007
19	กฟฟ.จอมเทียน	71.82	ไม่ผ่าน	F3-63-000027
20	กฟจ.ชลบุรี	63.99	ไม่ผ่าน	F3-63-000001
21	กฟฟ.บึง	48.97	ไม่ผ่าน	F3-63-000030
22	กฟอ.บ้านบึง	40.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000040

3.2 ประเภทการไฟฟ้า สาขา จำนวน 16 แห่ง (คะแนนเต็ม 91 คะแนน ผ่านเกณฑ์ 82 คะแนน ขึ้นไป)

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมิน ด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
1	กฟส.ท่าใหม่	87.49	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000016
2	กฟส.เพ	87.36	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000015
3	กฟส.เกาะช้าง	86.43	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000025
4	กฟส.นายายอาม	85.37	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000020
5	กฟส.นิคมพัฒนา	84.23	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000041
6	กฟส.เขาสมิง	83.69	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000024
7	กฟส.คลองใหญ่	83.50	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000028
8	กฟส.แหลมสิงห์	82.95	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000023
9	กฟส.บางน้ำเปรี้ยว	76.88	ไม่ผ่าน	F3-63-000029

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมิน ด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
10	กฟส.บางคล้า	75.95	ไม่ผ่าน	F3-63-000032
11	กฟส.ปทุมธานี	74.96	ไม่ผ่าน	F3-63-000062
12	กฟส.เกาะจันทร์	64.91	ไม่ผ่าน	F3-63-000039
13	กฟส.ชลบุรี	57.76	ไม่ผ่าน	F3-63-000018
14	กฟส.สนามชัยเขต	56.00	ไม่ผ่าน	F3-63-000043
15	กฟส.แปลงยาว	43.00	ไม่ผ่าน	F3-63-000036
16	กฟส.บ้านคลองเจ้า	25.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000034

3.3 ประเภทการไฟฟ้า สาขาย่อย จำนวน 24 แห่ง (คะแนนเต็ม 75 คะแนน ผ่านเกณฑ์ 67.5 คะแนน ขึ้นไป)

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมิน ด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
1	กฟย.บ่อไร่	70.02	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000050
2	กฟย.แก่งหางแมว	69.49	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000044
3	กฟย.ท่าตะเกียบ	68.98	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000055
4	กฟย.เกาะกูด	68.07	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000047
5	กฟย.แหลมงอบ	67.68	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000046
6	กฟย.หนองคล้า	67.60	ผ่านมาตรฐาน	F3-63-000042
7	กฟย.เขาคิชฌกูฏ	64.10	ไม่ผ่าน	F3-63-000026
8	กฟย.วังจันทร์	63.48	ไม่ผ่าน	F3-63-000059
9	กฟย.บ่อเวฬุ	63.42	ไม่ผ่าน	F3-63-000037
10	กฟย.กร่ำ	61.84	ไม่ผ่าน	F3-63-000053
11	กฟย.เทพราช	58.00	ไม่ผ่าน	F3-63-000045
12	กฟย.คลองเขื่อน	57.40	ไม่ผ่าน	F3-63-000058
13	กฟย.เตาหม้อ	56.44	ไม่ผ่าน	F3-63-000031
14	กฟย.เกาะเสม็ด	55.50	ไม่ผ่าน	F3-63-000014
15	กฟย.ราชสาส์น	52.50	ไม่ผ่าน	F3-63-000057
16	กฟย.โป่งน้ำร้อน	47.00	ไม่ผ่าน	F3-63-000048
17	กฟย.ดอนฉิมพลี	46.50	ไม่ผ่าน	F3-63-000056
18	กฟย.มะขาม	43.50	ไม่ผ่าน	F3-63-000021
19	กฟย.เขาชะเมา	31.00	ไม่ผ่าน	F3-63-000060
20	กฟย.บ้านโพธิ์	21.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000054
21	กฟย.หนองใหญ่	19.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000061
22	กฟย.เกาะหมาก	19.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000049

ลำดับ	ชื่อการไฟฟ้า	คะแนนประเมิน	เกณฑ์ประเมิน ด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ(CAR) เลขที่
23	กฟย.เกาะสีชัง	18.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000052
24	กฟย.เกาะลันตา	17.00	ไม่นำเอกสารขึ้นระบบ	F3-63-000051

มติที่ประชุม เห็นชอบ

วาระที่ 4 สรุปผลการพิจารณา และประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) จาก
คณะทำงานฯ ในวันศุกร์ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

กฟพ.	จำนวน (แห่ง)	ไม่ดำเนินการ นำข้อมูล ขึ้นระบบตรวจสอบประเมินฯ ตามกำหนด		ผ่านมาตรฐาน		ไม่ผ่านมาตรฐาน	
				ด้านบริการลูกค้า (Service)		ด้านบริการลูกค้า (Service)	
		(แห่ง)	(%)	(แห่ง)	(%)	(แห่ง)	(%)
กฟพ.ชั้น 1-3	22	1	4.55%	4	18.18%	17	77.27%
กฟส.	16	1	6.25%	8	50.00%	7	43.75%
กฟย.	24	5	25.00%	6	25.00%	13	54.17%
รวม	62	7	11.29%	18	29.03%	37	59.68%

มติที่ประชุม เห็นชอบ

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ/ข้อสั่งการ

5.1 มอบหมาย กบส.(ก2) ให้สรุปผลการตรวจประเมิน มาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านบริการลูกค้า (Service) ให้ อช.ก.2 ทราบต่อไป

5.2 แจ้งผลการตรวจประเมิน มาตรฐานฯ ให้ กฟพ. ที่ “ไม่ผ่าน” มาตรฐานการปฏิบัติงานด้าน
บริการลูกค้า (Service) ทราบ และดำเนินการตามใบแจ้งข้อให้ติดตามดำเนินการแก้ไข (Corrective action
request : CAR) ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2563 ต่อไป

5.3 ให้คณะทำงานฯ ดำเนินเตรียมตรวจประเมิน มาตรฐานฯ ให้กับ กฟพ.ที่ “ไม่ผ่าน”
มาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า (Service) โดยใช้ฐานข้อมูลการดำเนินการ ระยะเวลาตั้งแต่
วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2563 (3 เดือน) ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2563 ต่อไป

มติที่ประชุม เห็นชอบ

หมายเหตุ ไม่มี

ปิดประชุม 12.00 น.

นายชลวิทย์ โพธิ์สว่าง วศก. 5 ผบธ.กบส.(ก2)

ผู้สรุปผลรายงานการประชุม

นายสมพงษ์ อินทร์อำพันธ์ ผบ.บธ.กบส.(ก2)

ผู้ตรวจสอบผลรายงานการประชุม