



ที่ ผวธ.(ภ๓) ๓๒๗ /๒๕๖๐

เรียน รผก.(ภ๑-๔), รผก.(ท), อช.ทุกเขต, อผ.ทบ.

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

(นายประกายจัน วงศ์พุดิ)

รผก.(ภ๓)

๒๙ พ.ค. ๖๐

ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า

29 พ.ค. 2560



๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐

๒๙ พ.ค. ๖๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าการ
วันที่ 16/ค.ย. 2560 เวลา 9.23 น.
เลขที่รับ 2841

สำนักงาน
ที่ 16/ค.ย. 2560
เลขที่รับ 2682
วันที่ 9 พ.ค. 2560

จาก ผวธ.(ก3)

ถึง สรภ.(ก3)

เลขที่ ผวธ.(ก3) 327/2560

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า
(Front Manager)

① เรียน รพภ.(ก3)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ.2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ.2560) มุมมอง Customer Value Proposition : Satisfying Exiting Customer กลยุทธ์ CR1,CR2 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจร และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ กำหนดกิจกรรมพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็น Front Manager)

1.2 แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564) ตามที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2559 ได้มีมติเห็นชอบการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564) กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน แผนงานที่ 8 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า(Front Manager) เพื่อให้มีแนวทางในการบริการและตอบสนองความต้องการ คาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการให้ ผวธ.(ก3) นำผลการนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า Front Manager มาพิจารณาขออนุมัติคู่มือและแนวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการไฟฟ้าเป้าหมายที่จะขยายผลนำแนวทางไปใช้ให้บริการลูกค้า (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 สายงานการไฟฟ้าภาค 3 ได้มีอนุมัติ รพภ.(ก3) ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2559 ให้ทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพิ่มเติมจาก กฟภ.รังสิต อีกจำนวน 9 กฟภ.ในพื้นที่ภาคกลาง ได้แก่ กฟอ.พระพุทธบาท, กฟอ.เสนา, กฟอ.ธัญบุรี, กฟภ.เมืองพญา, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.จันทบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.กาญจนบุรี, กฟภ.อ้อมน้อย โดยได้ทดลองใช้คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน Front Manager ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเบื้องต้นและได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องตามหนังสือเลขที่ ผบพ.(ก.3) 6/2560 ลงวันที่ 13 มกราคม 2560 ขอเวียนย้าแนวทางและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าของคณะอนุกรรมการ Smart Front Office (เอกสารแนบ 2)

2.2 ผวธ.(ก3)ได้มีหนังสือเลขที่ ผวธ.(ก3) 76/2560 ลงวันที่ 27 มกราคม 2560 เชิญ ผู้แทน ผวธ.(ก1-4) ,รฟ.นศ., รฟ.วธ.(ก3), อก.บส.ก.1-3, อก.หรือผู้แทน กบล.น.2, กบล.ฉ.1, กบล.ต.1, ผู้แทน กฟจ.สมุทรสาคร, กฟอ.ธัญบุรี(ผู้แทน กฟพ.นำร่อง Front Manager ในพื้นที่ภาคกลาง) ประชุมพิจารณาแนวทางขยายผล Front Manager และการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าสำหรับกิจกรรม CRM เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 5 อาคาร LED กฟภ.สำนักงานใหญ่ ผลการประชุมแนวทางการขยายผล Front Manager ที่ประชุมให้ความเห็นว่าโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager ของการไฟฟ้านำร่องในพื้นที่ภาคกลางช่วยให้การบริการในส่วนงานบริการ Front Office เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถดูแลการให้บริการและจัดการปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ดีในการติดต่อขอรับบริการ และให้ ผวธ.(ก3)พิจารณา

ยกร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager และแจ้งเวียน กบล. ทุกเขต ตามหนังสือที่ กบว.(ก3)236/2560 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2560 เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นภายในวันที่ 17 มีนาคม 2560 (เอกสารแนบ 3) ซึ่งในเบื้องต้น กบล.ทุกเขตเห็นด้วยกับร่างคู่มือที่แจ้งเวียน

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น ผวธ.(ก3) ได้ทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการในพื้นที่ภาคกลาง โดยจัดทำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager ซึ่งสามารถดูแลการให้บริการลูกค้าและจัดการปัญหาของลูกค้าที่มาขอรับบริการภายใน Front Office ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ดียิ่งขึ้น โดยได้นำผลการนำร่องมาทบทวน ปรับปรุง จัดทำคู่มือและแนวทางให้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager มีหน้าที่ดูแลกระบวนการเตรียมความพร้อมให้บริการและตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office ในลักษณะบูรณาการส่วนงานต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ ส่วนงานชำระเงิน ส่วนงานจ่ายไฟ ส่วนงานบริการรับคำร้อง โดยให้มีการพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในทุกส่วนงานเป็นประจำทุกวันในลักษณะ Service Talk เพื่อกระตุ้นให้บริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละส่วนงาน รวมถึงประเมินความสำเร็จของการให้บริการในส่วนงาน Front Office ตรวจสอบผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการผ่านระบบ Smart Queue & Smile Box เป็นประจำ และหากพบว่ามีประเด็นที่ควรปรับปรุงให้นำเสนอ/แจ้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานดำเนินการ และนำมาพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานในช่วง Service Talk ทั้งนี้จากการที่เป็นการบูรณาการส่วนงานบริการต่างๆเข้าด้วยกัน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า Front Manager จึงควรเป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป หรือหัวหน้าแผนก โดยกำหนดให้ กฟฟ.จตุรรวมงานนำแนวทางงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ไปใช้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

4. ข้อเสนอ

จากข้อพิจารณาดังกล่าว จึงเห็นควรอนุมัติดังนี้

4.1 อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) และให้ กฟฟ.จตุรรวมงานทุกแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ กฟฟ.จตุรรวมงาน (เอกสารแนบ 4)

4.2 ให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน พิจารณากำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป เป็นอันดับแรกก่อน หากไม่มีนักวิชาการหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 9 ขึ้นไป ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้พิจารณาตามความเหมาะสม แต่ให้สอดคล้องกับคุณสมบัติตามคู่มือฯ

4.3 ให้ ผพบ.จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยกำหนดหลักสูตรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

② เรียงน ผวท. ✓ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวท.อนุมัติตามข้อ 4.1-4.3 ต่อไป

เพื่อโปรดพิจารณา
อนุมัติตามข้อ 4.1-4.3 ต่อไป

(นายไพรัตน์ พึ่งสมบัติ)

ผ.วธ.(ก3)

④ ผ.วธ.(ก3)

18 ม.ค. 60 - ด.เงินทดรองไป

(นายประภาณุ วังสุผล)
รพท.(ก3)

ผวธ.(ก3)

(นายประภาณุ วังสุผล)
รพท.(ก3)

③ อนุมัติตามเสนอ

(นายไพรัตน์ พึ่งสมบัติ)
ผ.วธ.(ก3)

(นายวิลาศ งามแสงรุ่งโรจน์) 23 พ.ค. 2560
รพท.(ว) รักษาการแทน ผวท.

18 พ.ค. 2560

ที่ สรก.(ก3) 1149/2559

เรียน รผก.(ก1-4),รผก.(ป),รผก.(ส),รผก.(วค),
รผก.(อ),รผก.(ย),รผก.(ทส),รผก.(บ),อช.ทุกเขต,
ผชช.13 สรก.(ก3), อฝ.วธ.(ก1-4),อฝ.พธ.,
อฝ.จท.,อฝ.ธก.,อฝ.บพ.(ก3)(ประธาน
คณะอนุกรรมการ Smart Front Office)

เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตามแผนแม่บทบริการลูกค้า
(พ.ศ. 2560-2564) ต่อไป


(นายประภาณุจน์ วงศ์พิฒ)

รผก.(ก3)

ประธานคณะทำงานด้านการบริการลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำนักงานเขต 3
วันที่ 28 ธ.ค. 2559
เลขที่ 6219

สำนักงานเขต 3
วันที่ 28 ธ.ค. 2559
เลขที่ 1199

จาก เลขานุการคณะกรรมการ กฟผ.
เลขที่ อ้างถึง ที่ สรก.(ภค)๑๑๔๔/๒๕๕๙
เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ.
เรียน รผก.(ภค)

ถึง สรก.(ภค)
วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙

ด้วยในการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ ธ.ค. ๒๕๕๙
ได้พิจารณาว่าที่ ๕.๖ ขอความเห็นชอบการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)
ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบตามเสนอ โดยมีข้อสังเกตให้พิจารณาดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิมคืนมาด้วยแล้ว
สำหรับเอกสารมติที่ประชุมอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำข้อสังเกตของกรรมการ กฟผ. และจะจัดส่งให้ต่อไป

(นายไชย ลิมทอง)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการ กฟผ.

- เลขาฯ การตลาดและจก.ภค
ด.ก.น.ร.พร.ศ.ก.ก. (ร.พ.ร.ร.ร.)

28 ธ.ค. ๕๙
(นายประภาณุ วงศ์สุวัณ)
รผก.(ภค)

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟผ.
โทร. ๕๑๔๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.
เลขที่ อ้างถึง ที่ สรภ.(ภค)๑๑๔๙/๒๕๕๙
เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ.
เรียน รพภ.(ภค)

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาท 3
วันที่ 28 ธ.ค. 2559
เลขที่ 6219

สำนักงาน กฟภ.
ภาท 3
เลขที่ 1149
28 ธ.ค. 2559

ถึง สรภ.(ภค)
วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙

ด้วยในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ ธ.ค. ๒๕๕๙
ได้พิจารณาว่าที่ ๕๖ ขอความเห็นชอบการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)
ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบตามเสนอ โดยมีข้อสังเกตให้พิจารณาดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิมคืนมาด้วยแล้ว
สำหรับเอกสารมติที่ประชุมอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำข้อสังเกตของกรรมการ กฟภ. และจะจัดส่งให้ต่อไป

(นายดุษฎี ลิ้มทอง)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.

- เลขานุการคณะทวน
ค้ำมรภัทรคุณท์ (รพ.วธ.๒)

28 ธ.ค. ๕๙
(นายประภาณุ วัฒนศิริ)
รพภ.(ภค)

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.
โทร. ๕๑๔๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รผก.(ภค) / ประธานคณะกรรมการ
ด้านการบริการลูกค้า

เลขที่ สวก.(ภค) ๑๑๔๔ / ๒๕๕๔

เรื่อง ขอแจ้งรายละเอียดการปรับปรุงแผนแม่บทการบริการลูกค้า

เรียน ผวก.

ถึง ผวก.

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือ กองกิจการคณะกรรมการ ที่ กกก.(ปบ.) ๒๐๓๒/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ได้เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมชี้แจงในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ ๑๔/๒๕๕๔ ในวันพุธที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมคณะกรรมการบริหาร อาคาร LED ชั้น ๒๒ วาระที่ ๕.๑๗ ขอความเห็นชอบทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

จากการประชุมดังกล่าว คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ได้นำเสนอขอความเห็นชอบทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งมีรายละเอียดที่ขอปรับปรุง และดำเนินการตามข้อสังเกตของคณะกรรมการ กฟผ. ดังนี้

๑. แผนงานที่ ๑๕ งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Lobby Manager) ขอปรับเปลี่ยนชื่อแผนงานเป็นคำที่เหมาะสม โดยขอเปลี่ยนจากชื่อ Lobby Manager เป็น Front Office Manager

๒. แผนงานที่ ๒๐ งานก่อสร้าง / ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กฟผ. แบบ Knockdown ขอปรับเปลี่ยนวงเงินลงทุนจากเดิม จำนวน ๔๖.๓๗๓ ล้านบาท เป็นจำนวน ๕๑.๒๔๒ ล้านบาท ซึ่งได้นำเสนอในที่ประชุมดังกล่าวแล้ว

สรุปงบประมาณรวมของแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) จำนวน ๑,๖๕๑.๓๒๕ ล้านบาท โดยเป็นงบลงทุนจำนวน ๑,๕๔๖.๕๓๐ ล้านบาท และงบทำการจำนวน ๑๐๔.๗๙๕ ล้านบาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

สวก.-นำเสนอคณะกรรมการ กฟผ.

(นายเวริชชุต สัตถ์ผ่อง)
ผวก.

๑๔ ธ.ค. ๒๕๕๔

กบว.(ภค)
โทร. ๙๙๓๓๐

(นายประภาญจน์ วงศ์พุฒิ)

รผก.(ภค)

ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า

รผก.(ภค)
รผก.

15 ธ.ค. 2559

สรุปแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564)

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า			
1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	27.50	2560-2564
2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	-	-	2560-2564
3. งานพัฒนาจัดการเสียงของลูกค้า	-	1.00	2560-2561
4. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้ารายกลุ่ม	-	-	2560
5. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม	-	-	2560-2564
6. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2560-2564
7. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2560
กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน			
8. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management	-	18.00	2560-2564
9. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile	54.198	0.695	2559-2560
10. งานพัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service	26.97	7.50	2559-2560
11. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	50.00	2560-2564
12. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	-	0.100	2560
13. งานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax	-	-	2560-2562
14. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	-	-	2560-2562
15. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office Manager)	-	-	2559-2561
16. งานจัดหารถยนต์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	68.32	-	2560-2564
17. งานจัดหารถบรรทุก 4 คันติดกระเช้า	754.00	-	2560-2564
18. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	531.80	-	2560-2564
19. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชังด้วย Solar Farm	60.00	-	2560-2561
20. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กฟย. แบบ Knockdown	51.242	-	2560
รวม 20 แผนงาน	1,546.530	104.795	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

๕๒๕๕
๑๖๖๖
๑๖๖๖

ฝ่ายงานผู้ว่าการ
วันที่ 18 พ.ย. 2559
เลขที่ 5804
เวลา 11.13

ผู้ว่าการ
เลขที่ 6856
วันที่ ๑๗ พ.ย. ๒๕๕๙
เวลา 11.๐๕

คำปรึกษาราชการ
วันที่ 18 พ.ย. 2559
เลขที่ 5317
เวลา 11.13

กองการคณะกรรมการ
วันที่ 18 พ.ย. 2559
เลขที่ 2724

จาก ประธานคณะกรรมการด้านการบริการ ถึง ผวก.
ลูกค้ำ
เลขที่ สรก.(ภ3) 1057 / 2559 วันที่
เรื่อง ขออนุมัติทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้ำ (พ.ศ. 2560 – 2564)

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 9/2559 ลงวันที่ 7 มกราคม 2559 แต่งตั้งคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้ำ เพื่อพิจารณาทบทวนและจัดทำแผนการบริการลูกค้ำให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และบูรณาการไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งสื่อสารถ่ายทอดแผนการบริการลูกค้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และติดตามผลดำเนินงานตามแผน โดยคณะกรรมการฯ ดังกล่าวมี รผก.(ภ3) เป็นประธานคณะกรรมการ (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 คณะกรรมการ กฟผ. ได้มีมติครั้งที่ 11/2556 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 อนุมัติแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้ำ (พ.ศ. 2556-2563) สรุปได้ดังนี้

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
แผนงานพัฒนาการขายและบริหารกลุ่มลูกค้า			
1. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2556-2563
2. งานสำรวจเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	40.00	2556-2563
3. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย KAM	-	28.80	2556-2563
4. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2556-2558
5. งานระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	35.321	-	2556-2558
6. งานพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	2556-2557

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
แผนงานพัฒนางานบริการลูกค้า			
7. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆผ่านโทรศัพท์	-	24.448	2556-2563
8. งานเปิดศูนย์บริการ (Front Office)	53.760	178.107	2556-2559
9. งานปรับปรุงสมรรถนะและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการลูกค้า	28.613	-	2556-2557
10. งานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระยะที่ 1-2	-	-	2556-2559
11. งานจัดการรถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	28.728	160.416	2556-2562
12. งานจัดการรถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า	1,202.042	-	2556-2562
13. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	624.00	-	2556-2558
รวม 13 แผนงาน	1,972.464	431.771	

2.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 22 เมษายน 2559 อนุมัติผลการสรุปสารสนเทศจากเสียงลูกค้า ปี 2558 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการจากการบูรณาการเสียงของลูกค้า จากหน่วยงานต่างๆ ของ กฟผ. ในทุกช่องทางที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 8 ช่องทาง ได้แก่

- 1) การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2558
- 2) การจัดการข้อร้องเรียน
- 3) การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- 4) การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลูกค้า
- 5) การจัดการเสียงจากผู้บริการและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า 1129 PEA Call Center
- 7) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 8) เทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์

สรุปเป็นประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มอื่นๆ และนำประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา จัดทำแผนงานรองรับและให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า นำข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ไปทบทวนและจัดทำแผนบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรและบูรณาการไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์ กฟผ. (เอกสารแนบ 2)

2.3 ตามหนังสือ กผส. เลขที่ กผส.(ผอ) 384/2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 แจ้งมติที่ประชุม คณะกรรมการ กฟภ. ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ตามเสนอ (เอกสารแนบ 3) โดยแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ 3 (S03) : มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ 8 มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

- กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (CR1)

ยุทธศาสตร์ที่ 9 มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร

- กลยุทธ์ที่ 10 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (CR2)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริง ตามข้อ 2 คณะทำงานฯ ได้พิจารณาทบทวนและจัดทำแผนการบริการลูกค้า ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรและบูรณาการไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ กฟภ. โดยสามารถสรุปผลการพิจารณาได้ดังนี้

3.1 สรุปการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า

ตามแผนแม่บทการบริการลูกค้าเดิม (พ.ศ. 2556-2563) มีแผนงานรวมทั้งหมด 13 แผนงาน ดำเนินการแล้วเสร็จ 5 แผนงาน จากการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564) มีแผนงานรวมทั้งหมด 20 แผนงาน (เอกสารแนบ 4) ประกอบด้วย

- 1) แผนงานที่ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนงานเดิม จำนวน 9 แผนงาน
- 2) แผนงานที่ทบทวนปรับปรุงจากเดิม จำนวน 4 แผนงาน
- 3) แผนงานใหม่ จำนวน 7 แผนงาน

3.2 สรุปแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564)

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
กลยุทธ์พัฒนามลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า			
1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	27.50	2560-2564
2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	-	-	2560-2564
3. งานพัฒนาจัดการเสียงของลูกค้า	-	1.00	2560-2561
4. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้ารายกลุ่ม	-	-	2560
5. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม	-	-	2560-2564
6. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2560-2564
7. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2560
กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน			
8. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management	-	18.00	2560-2564
9. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile	54.198	0.695	2559-2560
10. งานพัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service	26.97	7.50	2559-2560
11. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	50.00	2560-2564
12. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	-	0.100	2560
13. งานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax	-	-	2560-2562
14. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	-	-	2560-2562
15. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Lobby Manager)	-	-	2559-2561
16. งานจัดหารถยนต์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	68.32	-	2560-2564
17. งานจัดหารถบรรทุก 4 คันติดกระเช้า	754.00	-	2560-2564
18. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	531.80	-	2560-2564
19. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชังด้วย Solar Farm	60.00	-	2560-2561
20. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กฟย. แบบ Knockdown	46.373	-	2560
รวม 20 แผนงาน	1,541.661	104.795	

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอคณะกรรมการ กฟผ. เพื่อพิจารณาต่อไป



(นายประภาญจน์ วงศ์พิฒ)

รผก.(ก3)

15 เม. ๒๕๕๙

ประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า

ผวก.- นำเสนอคณะกรรมการ กฟผ.

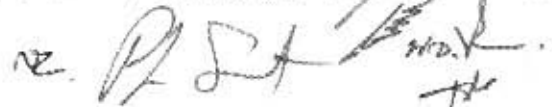


(นายพิชิต สัตย์พวง)

ผวก.

๑๘ พ.ย. ๒๕๕๘

มติคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ ๑๙ ๒๕๕๙
วันที่ ๒๓ พ.ย. ๒๕๕๙
- เห็นชอบนำ พ.ท.อดิสร ธรรมพร
กฟผ. โด่งขันธ์ สืบเคต



ผวก.

กกก.

๒๓ พ.ย.

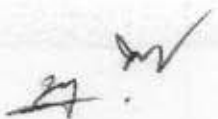
๑๘ พ.ย. ๒๕๕๙

๑๘ พ.ย. ๒๕๕๙

ก. ก.
ก. ก.
๒๓/๑๑



๑๘ พ.ย. ๒๕๕๙



แผนการดำเนินงานเดิม	ช่วงเวลา	แผนงานใหม่
1. งานพัฒนา Website PEA	2556-2563	แผนงานที่ 6
2. งานสำรวจเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	2556-2563	แผนงานที่ 1
3. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย KAM	2556-2563	แผนงานที่ 8
4. งานแจ้งสถานะการแก้ไขข้อบกพร่องผ่าน PEA Call Center	2556-2558	แผนงานที่ 7
5. งานระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	2556-2558	แผนงานที่ 2
6. งานพัฒนาระบบจัดการเสียของลูกค้า	2556-2557	แผนงานที่ 3
7. งานขยายสัดส่วนการแจ้งคำให้แนะข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์	2556-2563	แผนงานที่ 13
8. งานเปิดศูนย์บริการ (Front Office)	2556-2559	แผนงานที่ 9
9. งานปรับปรุงสภรณะและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการลูกค้า	2556-2557	แผนงานที่ 10
10. งานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระยะที่ 1-2	2556-2559	แผนงานที่ 12
11. งานจัดหารถยนต์นำเครื่องไฟฟ้าใช้ถอย ขนาด 1 คัน	2557-2562	แผนงานที่ 16
12. งานจัดหารถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า	2557-2562	แผนงานที่ 17
13. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	2557-2558	แผนงานที่ 18

แผนการดำเนินงานใหม่	สถานะ
1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	remain
2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	remain
3. งานพัฒนาระบบจัดการเสียของลูกค้า	remain
4. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจรายกลุ่ม	New
5. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม	New
6. งานพัฒนา Website PEA	remain
7. งานแจ้งสถานะการแก้ไขข้อบกพร่องผ่าน PEA Call Center	remain
8. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management	remain
9. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile	Rolling
10. พัฒนาระบบบริการลูกค้าแบบ One Touch Service	Rolling
11. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	New
12. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	Rolling
13. งานขยายผลการแจ้งคำให้แนะ Smart Phone SMS, email, Auto Fax	Rolling
14. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	New
15. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)	New
16. งานจัดหารถยนต์นำไฟฟ้าใช้ถอย 1 คัน	remain
17. งานจัดหารถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า	remain
18. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	remain
19. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพงานฯ, พัฒนาระบบติดตั้ง Solar Farm	New
20. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กข. แบบ Knockdown	New

8. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

หลักการ:

ตามที่ กฟผ.ได้พัฒนาการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) มาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจากการสรุปเสียงของลูกค้า ปี 2558 พบว่าลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวัง ในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัย โดยอยากให้มีพนักงานคอยดูแลความเรียบร้อยของการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า

โดยในสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ได้มี กฟผ.รังสิต ซึ่งได้รับรางวัลจากการประกวดการไฟฟ้าดีเด่นด้านการบริการ ประจำปี 2558 ซึ่งจัดให้มีพนักงาน บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) และในปี 2559 การไฟฟ้าภาค 3 ได้จัดทำคู่มือแนวทางของ Front Manager (Lobby Manager เดิม) และทดลองนำร่องขยายผลในพื้นที่ พบว่าสามารถช่วยดูแลจัดการการให้บริการลูกค้าภายในศูนย์บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงเห็นว่าควรนำมาขยายผลใช้ทั่วทั้ง กฟผ.ต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
2. เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ในการรับบริการภายในศูนย์บริการลูกค้า ได้อย่างเหมาะสม
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการภายในศูนย์บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2559 -2561

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กฟช., ฝวธ.(ภ1-4)

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager	ต.ค. 2559 – มี.ค. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ภ3)
2. ติดตาม/ประเมินผล	มี.ค. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ภ3)
3. สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ	เม.ย. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ภ3)
4. อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการไฟฟ้าเป้าหมาย	พ.ค. 2560	-	-	-	ฝวธ.(ภ3)
5. ขยายผลโครงการ ไปยัง การไฟฟ้าที่กำหนด	มิ.ย.-ธ.ค. 2560	-	-	-	กฟข., ฝวธ.(ภ1-4)
6. ติดตาม/ประเมินผล	ม.ค.-ธ.ค. 2561	-	-	-	กฟข., ฝวธ.(ภ1-4)
รวม	-	-	-	-	-

2 กค. 59/1149

คำสั่งกระทรวงการ
การแก้ไข ภาค 3
เลขที่ 59/1149
วันที่ 20 กค 2559

อ้างถึง ที่ สรก.(ก3)1149/2559
เรียน รผก.(ก3)

ตามบันทึกที่อ้างถึง ได้แจ้งมติคณะกรรมการ กฟภ.
เรื่อง ขอความเห็นชอบการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า
(พ.ศ.2560 - 2564) โดยเอกสารมติดูอยู่ระหว่างจัดทำข้อสังเกต
ของคณะกรรมการ กฟภ. นั้น

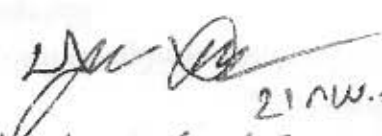
ในการนี้ กรรมการ กฟภ. ได้ตรวจข้อสังเกตดังกล่าว
เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอจัดส่งมาเพื่อโปรดดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย



(นายดุขฎิ ล้อมทอง)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.
16 ก.พ. 2560

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.
โทร. 5194

- เลขามท รคณ:พิวณ
คณทรมรกรคกค
(รค.วธ.(วธ)(ลว)



21 กพ. 2560
(นายประกาญจน์ วงศ์พิติ)
รผก.(ก3)

วาระที่ 5.6 ขอความเห็นชอบทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560 – 2564)

ผู้ว่าการ เสนอว่า ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 9/2559 สั่ง ณ วันที่ 7 ม.ค. 2559 แต่งตั้งคณะกรรมการบริการลูกค้า เพื่อพิจารณาทบทวนและจัดทำแผนการบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และบูรณาการไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ กฟผ. รวมทั้งสื่อสารถ่ายทอดแผนการบริการลูกค้าให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และติดตามผลดำเนินงานตามแผน โดยคณะกรรมการฯ ดังกล่าวมีรองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 3 (รผก.ภ3)) เป็นประธานคณะทำงาน

ในการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 11/2556 เมื่อวันที่ 20 พ.ค. 2556 ได้มีมติอนุมัติแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2556-2563) สรุปได้ดังนี้

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
แผนงานพัฒนาการขายและบริหารกลุ่มลูกค้า			
1. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2556-2563
2. งานสำรวจเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	40.00	2556-2563
3. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย KAM	-	28.80	2556-2563
4. งานแจ้งสถานะการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2556-2558
5. งานระบบบริหารจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	35.321	-	2556-2558
6. งานพัฒนาระบบจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	2556-2557
แผนงานพัฒนางานบริการลูกค้า			
7. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์	-	24.448	2556-2563
8. งานเปิดศูนย์บริการ (Front Office)	53.760	178.107	2556-2559
9. งานปรับปรุงสมรรถนะและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการลูกค้า	28.613	-	2556-2557
10. งานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระยะที่ 1-2	-	-	2556-2559
11. งานจัดการรถยนต์แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	28.728	160.416	2556-2562
12. งานจัดการรถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า	1,202.042	-	2556-2562
13. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	624.00	-	2556-2558
รวม 13 แผนงาน	1,972.464	431.771	



ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 22 เม.ย. 2559 อนุมัติผลการสรุปสารสนเทศจากเสียงลูกค้า ปี 2558 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการจากการบูรณาการเสียงของลูกค้า จากหน่วยงานต่างๆ ของ กฟผ. ในทุกช่องทางที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 8 ช่องทาง ได้แก่

- 1) การสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2558
- 2) การจัดการข้อร้องเรียน
- 3) การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- 4) การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลูกค้า
- 5) การจัดการเสียงจากผู้บริการและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้า 1129 PEA Call Center
- 7) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 8) เทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์

สรุปเป็นประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มอื่นๆ และนำประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดทำแผนงานรองรับและให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้านำข้อมูล ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ไปทบทวนและจัดทำแผนบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ขององค์กรและบูรณาการไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์ กฟผ.

คณะกรรมการ กฟผ. ได้พิจารณาแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) แล้ว ในการประชุมครั้งที่ 9/2559 เมื่อวันที่ 27 ก.ย. 2559 มีมติเห็นชอบตามเสนอ โดยแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 (S03) : มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ 8 มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

- กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (CR1)

ยุทธศาสตร์ที่ 9 มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร

- กลยุทธ์ที่ 10 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (CR2)

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง

คำสั่ง กฟผ. ที่ กฟผ. 6/2557 สั่ง ณ วันที่ 16 ธ.ค. 2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร ของ กฟผ. กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารให้พิจารณากลับกรองแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กฟผ. ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ กฟผ.

คณะทำงานฯ ได้พิจารณาทบทวนและจัดทำแผนการบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ องค์กรและบูรณาการไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ กฟผ. โดยสามารถสรุปผลการพิจารณาได้ดังนี้



1. สรุปการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า

ตามแผนแม่บทการบริการลูกค้าเดิม (พ.ศ. 2556-2563) มีแผนงานรวมทั้งหมด 13 แผนงาน ดำเนินการแล้วเสร็จ 5 แผนงาน จากการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564) มีแผนงานรวมทั้งหมด 20 แผนงาน ประกอบด้วย

- 1) แผนงานที่ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนงานเดิม จำนวน 9 แผนงาน
- 2) แผนงานที่ทบทวนปรับปรุงจากเดิม จำนวน 4 แผนงาน
- 3) แผนงานใหม่ จำนวน 7 แผนงาน

2. สรุปแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564)

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า			
1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	27.50	2560-2564
2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	-	-	2560-2564
3. งานพัฒนาจัดการเสียงของลูกค้า	-	1.00	2560-2561
4. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้ารายกลุ่ม	-	-	2560
5. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม	-	-	2560-2564
6. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2560-2564
7. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2560
กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน			
8. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management	-	18.00	2560-2564
9. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile	54.198	0.695	2559-2560
10. งานพัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service	26.97	7.50	2559-2560
11. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	50.00	2560-2564
12. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	-	0.100	2560

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
13. งานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax	-	-	2560-2562
14. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	-	-	2560-2562
15. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Lobby Manager)	-	-	2559-2561
16. งานจัดหารถยนต์แก๊สแอลพีจีไฟฟ้าขับเคลื่อนขนาด 1 คัน	68.32	-	2560-2564
17. งานจัดหาแบตเตอรี่ 4 คันติดกระเช้า	754.00	-	2560-2564
18. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	531.80	-	2560-2564
19. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชังด้วย Solar Farm	60.00	-	2560-2561
20. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กฟย. แบบ Knockdown	46.373	-	2560
รวม 20 แผนงาน	1,541.661	104.795	

ผวก. มีบัญชา ลว. 18 พ.ย. 2559 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณา ซึ่งคณะกรรมการบริหารได้พิจารณาเรื่องดังกล่าวแล้วในการประชุมครั้งที่ 19/2559 เมื่อวันที่ 23 พ.ย. 2559 มีมติเห็นชอบ นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. ขอให้โครงการ Solar Farm บนเกาะสีชัง เป็นโครงการต้นแบบในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยเป็นต้นแบบใน 2 รูปแบบ คือ (1) ความประหยัด และ (2) การใช้พลังงานแบบผสมผสาน (Hybrid)

2. ปรับเปลี่ยนชื่อแผนงานที่ 15 (Lobby Manager) ให้เป็นคำที่เหมาะสม

3. เนื่องจาก กฟภ. ไม่มีคู่แข่งทางธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าเหมือนกับธุรกิจอื่น อีกทั้งปัจจุบันหน่วยงานราชการได้มีการแก้ปัญหาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในหลายเรื่องแล้ว เพราะฉะนั้นการบริการลูกค้าของ กฟภ. ควรมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และไม่ควรร้อยกว่าการบริการประชาชนของราชการ

ต่อมาประธานคณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า (รผก.ภ3)) ได้มีบันทึก ลว. 9 ธ.ค. 2559 ปรับปรุงแผนแม่บทการบริการลูกค้าตามข้อสังเกตของคณะกรรมการบริหาร สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. แผนงานที่ 15 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Lobby Manager) ขอปรับเปลี่ยนชื่อแผนงานเป็น Front Office Manager

2. แผนงานที่ 20 งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงานการไฟฟ้าฝ่าย (กฟย.) แบบ Knockdown
ขอปรับเปลี่ยนวงเงินลงทุนจากเดิม จำนวน 46.373 ล้านบาท เป็นจำนวน 51.242 ล้านบาท
ซึ่งได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารครั้งที่ 19/2559 เมื่อวันที่ 23 พ.ย. 2559 ด้วยแล้ว

สรุปแผนงานและกรอบวงเงิน แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564)

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า			
1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	-	27.50	2560-2564
2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ	-	-	2560-2564
3. งานพัฒนาจัดการเสียงของลูกค้า	-	1.00	2560-2561
4. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้ารายกลุ่ม	-	-	2560
5. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม	-	-	2560-2564
6. งานพัฒนา Website PEA	-	-	2560-2564
7. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center	-	-	2560
กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน			
8. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management	-	18.00	2560-2564
9. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile	54.198	0.695	2559-2560
10. งานพัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service	26.97	7.50	2559-2560
11. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	50.00	2560-2564
12. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ	-	0.100	2560
13. งานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax	-	-	2560-2562
14. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	-	-	2560-2562
15. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office Manager)	-	-	2559-2561
16. งานจัดการรถยนต์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องขนาด 1 ตัน	68.32	-	2560-2564

แผนงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ช่วงเวลา
	งบลงทุน	งบทำการ	
17. งานจัดหาถาวรทุก 4 ตันติดกระเช้า	754.00	-	2560-2564
18. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย	531.80	-	2560-2564
19. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชังด้วย Solar Farm	60.00	-	2560-2561
20. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown	51.242	-	2560
รวม 20 แผนงาน	1,546.530	104.795	

สรุป งบประมาณรวมของแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564) จำนวน 1,651.325 ล้านบาท โดยเป็นงบลงทุน จำนวน 1,546.530 ล้านบาท และงบทำการ จำนวน 104.795 ล้านบาท

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดพิจารณา

การพิจารณาของกรรมการ กฟผ.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญชัย ไสวรรณวิษณุกุล กรรมการ สอบถามว่า ตามที่ รผก.(ภ3) ชี้แจงงาน One Touch Service นั้น หมายความว่าตามแผนนี้ได้กำหนดเป็นข้อตกลง Service Level Agreement : SLA ชัดเจนว่าเมื่อผู้ใช้ไฟมาติดต่อขอใช้ไฟฟ้า จะได้รับการประเมินค่าใช้จ่ายภายใน 15 นาที และหลังจากชำระเงินแล้ว กฟผ. สามารถที่จะนำมิเตอร์ไปติดตั้งและจ่ายไฟได้ภายใน 24 ชั่วโมงใช่หรือไม่

นายประภาณุจน์ วงศ์พุดธิ รองผู้อำนวยการการไฟฟ้าภาค 3 ชี้แจงว่า เป็นดังที่กรรมการเข้าใจ กล่าวคือการพัฒนา
งานลูกค้าแบบ One Touch Service เป็นแผนงานหนึ่งของกลยุทธ์การยกระดับงานให้บริการแบบครบ
วงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนและมีงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการงานขยาย
ผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, E-Mail, Auto Fax คือ การแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านระบบ
SMS บนโทรศัพท์มือถือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งขอเรียนว่า แผนงานใหม่ทั้ง 7 แผนนี้
ส่วนใหญ่จะไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมขึ้น เนื่องจากการใช้ศักยภาพที่มีอยู่เดิมนำมาบูรณาการร่วมกัน
เป็นข้อมูลในการเชื่อมโยงสินค้าและบริการที่จะต่อยอดทางธุรกิจไฟฟ้าต่อไป

นายประสิทธิ์ สืบชนะ กรรมการ สอบถามว่า แผนการให้บริการลูกค้าผ่าน Smart Phone รวมถึงการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน e-Banking ที่เสนอนี้ จะดำเนินการครบ 100% เมื่อใด

นายประกายจน์ วงศ์ภูมิ รองผู้อำนวยการไฟฟ้าภาค 3 ชี้แจงว่า เนื่องจากปัจจุบันยังมีปัญหาเรื่อง Server ที่ค่อนข้างช้า ซึ่งจะต้องขออนุมัติจัดซื้อ Server เพิ่มและคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด ภายในปี 2560

นายประสิทธิ์ สืบชนะ กรรมการ มีความเห็นว่า ในส่วนของโครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชัง ที่รายงานว่ามีปัญหาสายขาดบ่อย และการขาดแต่ละครั้ง กฟภ. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมากนั้น ฝ่ายจัดการจะต้องวางแผนเพื่อแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ เช่น เพิ่มความลึกในการวางสายเคเบิลได้น้ำให้มากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหายอีก

นายประกาญจน์ วงศ์พุฒิ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 3 ชี้แจงว่า จากการตรวจสอบสาเหตุของปัญหาที่ทำให้สายขาด พบว่าแนวการวางสายเคเบิลได้น้ำเดิมนั้นตรงกับแนวทอดสมอเรือ ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการขอปรับแนวการวางสายใหม่ โดยวางแผนร่วมกับเทศบาลเกาะสีชังด้วย เพื่อให้สายเคเบิลได้น้ำปลอดภัยจากสมอเรือ

นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร กรรมการ มีความเห็นและสอบถามว่า โดยภาพรวมของการจัดทำแผนงานนี้ก็เนื่องจากว่า กฟภ. ต้องดูแล Stakeholders อยู่แล้ว จึงไม่ขัดข้องในหลักการ แต่ขอทราบว่าการจัดการบรรทุก 4 ตัน ตัดกระเช้าที่เป็นแผนเดิมตั้งแต่เริ่มโครงการและระบุว่าใช้งบลงทุน 1,202.042 ล้านบาทนั้น ปัจจุบัน กฟภ. ได้ดำเนินการจัดซื้อได้แล้วกี่คัน และการจัดซื้อนี้จะสร้างความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการบริการลูกค้าได้อย่างไร

นายประกาญจน์ วงศ์พุฒิ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 3 ชี้แจงว่า ในส่วนของงานจัดการบรรทุก 4 ตัน ตัดกระเช้า ขณะนี้ได้จัดซื้อไปบางส่วนแล้ว ยังเหลืออีก 207 คัน ดังที่เสนอครั้งนี้ ซึ่งวงเงินก็ปรับลดลงมาเหลือ 754 ล้านบาท โดยบางส่วนจะอยู่ในแผนสนับสนุนการดำเนินงานระยะที่ 4 ของ กฟภ. ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ กฟภ. แล้วในการประชุม ครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 17 ก.พ. 2559 ทั้งนี้ แผนงานจัดการบรรทุก 4 ตัน ตัดกระเช้านี้ เนื่องจากหลักการเดิมจะจัดรดดังกล่าวให้เฉพาะการไฟฟ้าจุดรวมงานเท่านั้น ส่งผลให้การไฟฟ้าสาขาบางแห่ง แม้จะมีรายได้ต่อเนื่องหลายร้อยล้านบาท แต่ก็ยังต้องใช้บันไดพาดสายอยู่ จึงพิจารณาว่าอาจทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบได้ เพราะฉะนั้นในแผนครั้งนี้ จะให้มีการจัดการบรรทุก 4 ตัน ตัดกระเช้า สำหรับการไฟฟ้าสาขาที่มีลักษณะ Premium หรือมีคมนาคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในพื้นที่ด้วย ทั้งนี้ ขอเรียนเพิ่มเติมว่า เนื่องการในการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจสำหรับปีที่ผ่านมา ๆ มาจะประเมินผลรวมทุกข้อ แต่สำหรับในปี 2560 นั้น ทาง IRDP จะประเมินแบบ Focus ความพึงพอใจไปทำงานแก่กระแสไฟขัดข้องเป็นหลัก นอกจากนี้ขอเรียนให้ทราบถึงปัญหาที่ต้องเร่งรัดการจัดการบรรทุก 4 ตัน ตัดกระเช้าในแผนครั้งนี้ เนื่องจากกรณีไฟฟ้าขัดข้องเดิมที่เป็นรณชาติ 1 ตัน เป็นรถเช่า ระยะเวลาเช่า 5 ปี กำลังจะหมดสัญญาในปี 2560 หากกระบวนการจัดหาเช่าซื้ก็จะส่งผลกระทบต่อกรบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญชัย ไสวรรณณิกกุล กรรมการ มีความเห็นว่า ตามที่ รพภ.(ภ3) กล่าวถึงปัญหาความล่าช้าของ Server และหลายโครงการรอจัดซื้อ Server อยู่ ขอเรียนว่าฝ่าย IT มีเครื่อง VM (Virtual Machine) อยู่แล้ว ฉะนั้น สามารถ Create Server ใช้งานได้ จึงเห็นว่าเรื่องนี้ควรดำเนินการได้ทันที

รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุนทรภณพงศ์ กรรมการ มีความเห็นและสอบถามว่า แผนแม่บทการบริการลูกค้าที่ได้จัดทำและนำมาเสนอในครั้งนี้เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเฉพาะแผนงานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knock Down ในลำดับที่ 20 เนื่องจากที่ผ่านมาเสี่ยงสะท้อนจากพนักงานว่าสำนักงานในส่วนภูมิภาคหลายแห่งมีความทรุดโทรมมาก และได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลางไม่เท่าเทียมกัน ฉะนั้น ขอทราบว่าจำนวนที่ขอมารับในการปรับปรุงแผนครั้งนี้ ได้มีการสำรวจครบถ้วนทุกพื้นที่แล้วหรือไม่

ผู้ว่าการ กรรมการและเลขานุการฯ ชี้แจงว่า ประเด็นที่ รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ กล่าวนั้น หมายถึงแผนปรับปรุงสำนักงานและการก่อสร้างสำนักงานใหม่ทั้งหมด ซึ่ง กพภ. ได้บรรจุไว้ในแผนสนับสนุนการดำเนินงาน ระยะที่ 4 เรียบร้อยแล้ว โดยจะพิจารณาทั้งขีดความสามารถ และปัจจัยอื่น ๆ แต่ข้อ 20 ในการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้านี้ เป็นคนละส่วนกัน คือจะเป็นการก่อสร้างและปรับปรุงสำนักงาน กพย. แบบ Knock Down ที่สามารถนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาประกอบเป็นสำนักงานได้อย่างรวดเร็วและสวยงามด้วย

นายเรณูศักดิ์ มหาวิจิตรชัยมนตรี กรรมการ มีความเห็นว่า เรื่องการปรับปรุงอาคารสำนักงานนั้น เมื่อช่วงเข้าฝ่ายจัดการก็ได้นำเสนอความคืบหน้าในการจัดทำ Master Plan สำหรับสำนักงานใหญ่ให้คณะกรรมการบริหารพิจารณาแล้ว เห็นว่า Office ในส่วนกลางมีความสมบูรณ์แบบ และสวยงามมาก แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการไฟฟ้าหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการหารายได้ให้ กพภ. ก็ต้องให้ความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เพราะฉะนั้นในการพัฒนาพื้นที่ในส่วนกลางนี้ก็จะต้องพิจารณาเรื่องของการปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน หรือจัดหาครุภัณฑ์ที่ทันสมัยให้สำนักงานของการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคให้เพียงพอ ทันสมัย และสวยงามไปพร้อมกันด้วย

นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร กรรมการ มีความเห็นว่า แผนที่นำมาเสนอในครั้งนี้ถือว่าดีอยู่แล้ว แต่ขอเพิ่มเติมเป็นแนวคิดเรื่องการดูแลลูกค้า ว่าควรจะมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าด้วย เช่น ลูกค้ารายใหญ่ หรือลูกค้าอุตสาหกรรม เป็นต้น แล้วลงรายละเอียดว่าแต่ละกลุ่มมีความต้องการใช้ไฟในลักษณะใด จะครองใจลูกค้ากลุ่มนี้ เพื่อไม่ให้ไปใช้ไฟจากผู้จำหน่ายไฟฟ้ารายอื่นได้อย่างไร ซึ่ง กพภ. มีจุดแข็งในเรื่องทางเทคนิค มีความเชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุง ดูแลรักษาระบบไฟฟ้าอยู่แล้ว ก็น่าจะนำจุดเด่นเหล่านี้ใส่ไว้ในแผนให้ชัดเจน ก็จะเป็นประโยชน์มากขึ้น

นายประภาณุจน์ วงศ์พุฒิ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 3 ชี้แจงว่า ตามข้อเสนอแนะของท่านยอดพจน์ ขอเรียนว่าในการทบทวนแผนแม่บทในครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าและได้จัดกิจกรรมตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มแล้ว ตามแผนงานในลำดับที่ 11. โดยกิจกรรมที่กำหนดไว้จะมีทั้งในเรื่องของการออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ หรือการให้ความรู้ คำแนะนำต่าง ๆ



เห็นชอบตามเสนอ โดยมีข้อสังเกตให้พิจารณาดำเนินการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำเนาของฝ่ายการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 3
เลขที่รับ 257
วันที่ 13 ม.ค. 2560

ผู้ว่าราชการ
เลขที่รับ 310
วันที่ 17 ม.ค. 2560
เวลา 9.56.46

จาก อ.บ.พ.ก.3/ประธานคณะกรรมการฯ ถึง ร.พ.ก.(ก3)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ ฝบพ.(ก3) 6 / 2560 วันที่ 13 ม.ค. 2560
เรื่อง ขอเรียนย้ายแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า

① เรียน ร.พ.ก.(ก3)/ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ตามหนังสือ สร.ก.(ก3) 588/2559 ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2559 ได้เรียนย้ายขั้นตอน และ มาตรฐานการให้บริการลูกค้า เพื่อให้การให้บริการมีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร จำนวน 4 แนวทาง ได้แก่

- 1) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop
- 2) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ PEA Office/PEA Shop
- 3) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop
- 4) ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA Shop หรือ PEA Mobile หรือ กรณีมี PEA Shop

ปัจจุบันจากการตรวจสอบยังพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงาน บางหน่วยงานยังไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ดังนั้น จึงเห็นควรพิจารณานำเสนอ ผวก. เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ถือปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ต่อไป

④ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผวก. เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- ประธานคณะกรรมการฯ
(อ.บ.พ.ก. 3)

ค.เงินตราต่อไป



(นายประภาญจน์ วงศ์วุฒิ)

ร.พ.ก.(ก3)

ประธานคณะกรรมการฯ

② เรียน ผวก. 25 อ.ค. 2560

เพื่อโปรดทราบ และเห็นควรให้ ร.พ.ก.(ก1-4) และ อ.ช.ทุกเขต แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตาม แนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าต่อไป


(นายประภาญจน์ วงศ์วุฒิ)
ร.พ.ก.(ก3)

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

③ เห็นชอบตามเสนอ


(นายสุรศักดิ์ ไตรทาน)
ร.พ.ก.(ก) รักษาการแทน ผวก.

18 ม.ค. 2560

SCAN ส่ง
16 ม.ค. 2560



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.๑๒ สรภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ ถึง รผภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ สรภ.(ภ๓) 588 วันที่ 27 ส.ย. 2559
เรื่อง เวียนย้าแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการการลูกค้า
อ้างอิง บันทึกที่ 236/2559 ลว. 17 มี.ค. 2559

เรียน รผภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ตามบันทึกที่อ้างอิง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office โดยมีหน้าที่พิจารณาแนวทางในการปรับปรุงสำนักงาน กฟภ.(Front Office), PEA Shop , PEA Mobile Shop ให้มีรูปแบบการให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมและ มีความทันสมัย รวมถึงให้ดำเนินการรวบรวมจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น

บัดนี้คณะกรรมการ Smart Front Office ได้รวบรวมแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการการลูกค้า โดยรวบรวมจากระเบียบและหลักเกณฑ์ต่างๆของ กฟภ. รวมถึงแนวทางการปฏิบัติจากการไฟฟ้าต่างๆที่ได้รับรางวัลการไฟฟ้าดีเด่น ด้านบริการลูกค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คณะกรรมการจึงได้นำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่างๆพิจารณาให้ความคิดเห็นแล้ว ตามบันทึกที่ สรภ.(ภ๓) 145/2559 ลว. 23 ก.พ. 2559 จำนวน 4 แนวทาง ดังนี้

- 1) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop
- 2) ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop
- 3) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop
- 4) ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA

MOBILE หรือ กรณีมี PEA Shop

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการมีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร จึงเห็นควรแจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบ โปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นางกนกจนาภรณ์ พิพัฒน์พรชาติ)

ผชช.๑๒ สรภ.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Front Office

เรียน รผภ.(ภ๓-4),อช.ทุกเขต

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประภาญจน์ วงศ์พุฒิ)

รผภ.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Lobby Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำ หน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop				
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการรับบริการ "สวัสดิ์ค๊ะ/ครับ วันนี้ ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด ค่ะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟ จากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่น ชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่อง กบดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดิ์ค๊ะ/ ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าใน ระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนึ่งคงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา __ บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธี ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอนใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ เงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่า ไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับ จากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่า ไฟฟ้าทั้งหมด __ ฉบับ รวมเป็นเงิน __ บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน __ บาท เงินทอน __ บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "ขอบคุณขอให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Lobby Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop					
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"					
3	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกวดบัตรคิวหรือกวดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่ รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้ บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการใน ระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพนี้ครับ/ ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วยครับ/ ค่ะ"					- ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

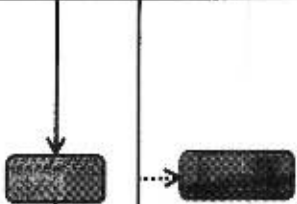
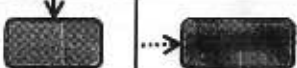
ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Lobby Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน					สรก.(สส) 496/2557 ลว. 23 ธ.ค. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาท ค่ะ/ครับ"					- อัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมในการชำระเงินจากลูกค้า เช่น " วันนี้สะดวกชำระค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"				ไม่ใช่	
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบแจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วยครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือ นำเงินของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงินทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการทั้งหมด __ฉบับ รวมเป็นเงิน __บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน __บาท เงินทอน __บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และเชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้บริการครับ/ค่ะ กรุณาขอให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้ บริการด้านใด คะ/ครับ"</u>				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จ				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ"</u>				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้ค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า <u>"รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"</u>				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ, จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด, จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) <u>"ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมด ___ ฉบับ รวมเป็น เงิน ___ บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ___ บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบ เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"</u>				
12	เชิญลูกค้า กด Smile Box <u>"กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"</u>				
13	ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
14	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวม ส่งให้ สนง.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่อง ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box <u>"กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"</u>				

หมายเหตุ 1. ผู้ปฏิบัติงานประจำ PEA Mobile Shop จำนวน 3 คน พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม), ลบข. 1 คน และ พชร.(บ) 1 คน

2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ ลบข. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	แผนก PEA Office			ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		แผนกบัญชีหลัก	แผนกบัญชีย่อย		
1	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 1	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ		
2	ระหว่างการรับชำระเงิน	- ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือในลิ้นชักของแผนกบัญชีย่อยที่รับชำระเงินระหว่างวัน กรณีที่มีแผนกบัญชีย่อยมีเงินคงเหลือในลิ้นชักจำนวนมาก ให้ทำการโอนเงินจากแผนกบัญชีย่อยมาเก็บไว้ที่ตู้รับฝาก เพื่อป้องกันการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ส่งมอบเงินสดให้แก่แผนกบัญชีหลักและบันทึกโอนเงินในระบบ หรือนำฝากธนาคารและบันทึกนำฝากธนาคารในระบบ	เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง - กรณี โอนเงินระหว่างแผนกบัญชี ใช้สลิปส่งโอน/รับโอน จาก ระบบ BPM - กรณี การนำเงินฝากธนาคาร ใช้เอกสารใบสำคัญนำฝาก (PAY IN)	
3	ปิดบัญชีครั้งที่ 1 (15.30 น.)	ทำหน้าที่ย่อยบัญชีหลัก ปิดบัญชีและนำส่งเงินสดคงเหลือให้คณะกรรมการฯ ทำการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน โดยให้ดำเนินการดังนี้ 1. ตรวจสอบการนำฝากเงิน และปิดกะ ของแผนกบัญชีที่ PEA Office 2. ให้ทำการปิดบัญชีประจำวัน โดยเงินยอดเงินสดคงเหลือเท่ากับ ยอดเงินสดคงเหลือประจำวันของ PEA Office 3. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวัน ดังนี้ 3.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 3.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 3.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ปิดกะโดยมียอดเงินคงเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคหนึ่ง ข้อ 47.4 เงินสดคงเหลือ กฟผ. ไม่นเกิน 10,000 บาท กฟผ. ไม่นเกิน 5,000 บาท	
4	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 2	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ		ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	เคาน์เตอร์ PEA Office		ระบบงาน/ระเบียบหลักเกณฑ์
		แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	
5	ปิดบัญชีครั้งที่ 2	1. ตรวจสอบการนำฝากเงินและสถานะการปิดกะของแคชเชียร์ย่อย 2. ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือทั้งหมด ให้เท่ากับยอดเงินคงเหลือในระบบ และส่งมอบเงินสดคงเหลือให้ พล.บป. / พล.บง. เพื่อทำการเก็บรักษาไว้ในตู้มีรภัย 3. ทำการปิดบัญชีประจำวันในระบบ 4. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวันจากระบบ BPM ดังนี้ 4.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 4.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 4.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ทำหน้าที่แคชเชียร์ย่อย ปิดกะโดยมียอดเงินคงเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง โดยเอกสารประกอบจากระบบ BPM ที่ใช้ในการปิดบัญชี ดังนี้ :- <u>ด้านบริหารเงินสด</u> - ข้อ 1.10 รายงานบันทึกการตรวจนับเงินสดเหลือ - ข้อ 1.11 รายงานสรุปการนำฝากธนาคาร และ ข้อ 2.10 รายงานการรับชำระหนี้ด้วยใบนำฝากธนาคาร - ข้อ 1.13 รายงานสรุปรายการรับ - จ่ายประจำวัน (หลังปิดกะ) <u>ด้านการรับเงิน</u> - ข้อ 2.8 รายงานการรับชำระเงินของผู้รับเงิน - ข้อ 2.14 รายงานการยกเลิกการรับชำระเงินแยกตามรหัสผู้รับเงิน <u>ด้านการจ่ายเงิน</u> - ข้อ 3.3 รายงานการจ่ายเงิน
6	เข้าของวันทำการต่อไป (หลังปิดกะรับเงินประจำวัน)	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	

หมายเหตุ

โดย กรณี กฟผ. ที่มี PEA Shop และ PEA Mobile Shop ให้ทำการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2 ที่ PEA Office โดยให้พนักงานที่ PEA Office ทำหน้าที่เป็น แคชเชียร์หลัก และเป็นผู้ประสานงานกับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ก่อนการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รณก.(ภ3)/ประธานคณะกรรมการฯ

ถึง รณก.,กฟช.,สวท.,สตท.,สทท.

เลขที่ สรท.(ภ3) 145 / 2558

วันที่

เรื่อง ขอเชิญแสดงความคิดเห็นร่างขั้นตอนและมาตรฐานการบริการด้านการชำระเงิน และการขอใช้บริการ
สิ่งที่ส่งมาด้วย ยกร่างขั้นตอนและมาตรฐานการบริการด้านการชำระเงิน และ ด้านการขอใช้บริการ

เรียน รณก.(ทุกสายงาน),อช.ทุกเขต,อส.วท.,อส.ตท.,อส.กม.

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 258/2558 ลว. 6 พ.ย. 2558 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ
Smart Customer Service โดยมีหน้าที่ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการลูกค้าให้ได้รับความ
สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานที่เป็น
มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ คณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำร่าง ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการด้านการ
ชำระเงินของ PEA Office ,PEA Shop ,PEA Mobile Shop และ ขั้นตอนและมาตรฐานด้านการให้บริการ
รับคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office ,PEA Shop เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว
(รายละเอียดตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย) จึงเห็นควรรับฟังความคิดเห็นจากทุกหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูล
ประกอบการจัดทำขั้นตอนและมาตรฐานการบริการ ต่อไป

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีความประสงค์ต้องการแสดงความคิดเห็นในประเด็นใด ขอให้แจ้งหัวข้อหรือ
ประเด็นที่ต้องการแก้ไขเพิ่มเติมพร้อมเหตุผลประกอบ โดยขอให้รวบรวมเป็นสายงาน แต่ละเขต และแต่ละ
สำนัก ตามแบบฟอร์มแนบ ส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายในวันที่ 29 ก.พ. 2559

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นายประภาณุจณ์ วงศ์พุดธิ) 23 ก.พ. 2559
รณก.(ภ3)

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service)

การแก้ไขเพิ่มเติม ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการด้านการชำระเงิน และ ด้านการขอใช้บริการ

หน่วยงาน.....(รพก.,กฟข.,สวท.,สตท.,สทท.)

[illegible]



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ3)

ถึง ผวธ.(ภ3)

เลขที่ กบว.(ภ3) 236/2560

วันที่ 17 / มี.ค. 2560

เรื่อง ขอให้พิจารณาความเห็นร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า
(Front Manager : FM)

เรียน อผ.วธ.(ภ3) ผ่าน รผ.วธ.(ภ3)(ธ) 

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2559 (เอกสารแนบ 1) ได้มีมติเห็นชอบวาระที่ 5.6 ขอความเห็นชอบการทบทวนแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564)

1.2 ตามหนังสือ ผวธ. เลขที่ ผวธ.(ภ3) 76/2560 ลงวันที่ 27 มกราคม 2560 (เอกสารแนบ 2) ผวธ.(ภ3) ได้เชิญประชุมแนวทางการขยายผล Front Manager และการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าสำหรับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ (CRM) เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 5 อาคาร LED กฟผ.สำนักงานใหญ่

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ.2560-2564) กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการแบบครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน แผนงานที่ 8 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินโครงการโดยให้ ผวธ.(ภ3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการไฟฟ้าเป้าหมายภายในเดือนพฤษภาคม 2560

2.2 ตามอนุมัติ รผก.(ภ3) ลงวันที่ 27 ก.ค. 2559 (เอกสารแนบ 3) ได้อนุมัติทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการในพื้นที่ภาคกลางจำนวน 9 กฟฟ. โดยได้ทดลองใช้คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานเบื้องต้น

2.3 จากผลการประชุมแนวทางการขยายผล Front Manager ตามข้อ 1.2 ที่ประชุมให้ความเห็นว่าโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager (Lobby Manager เพิ่ม) ของการไฟฟ้านำร่องในพื้นที่ภาคกลาง ช่วยให้การให้บริการในส่วนงานบริการ Front Office เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ดีในการติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ให้ ผวธ.(ภ3) พิจารณายกร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของ Front Manager และแจ้งเวียน กบล.ทุกเขตเพื่อพิจารณาและให้ความเห็น

3. ข้อพิจารณา

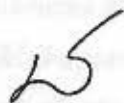
จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ปัจจุบัน กบว.(ภ3) ได้ทบทวนและจัดทำร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นเพื่อให้ กฟภ. มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมนั้น จึงเห็นสมควรพิจารณาให้ดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้ กบส.ทุกเขต พิจารณาร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM) (เอกสารแนบ 4) โดยขอให้แจ้งผลการพิจารณาให้ ผวธ.(ภ3) ทราบภายในวันที่ 17 มีนาคม 2560 ทั้งนี้หาก กฟข. ไม่แจ้งความเห็นให้ทราบภายในกำหนดให้ถือว่าเห็นชอบร่างคู่มือดังกล่าว

3.2 ให้ กบว.(ภ3) นำความเห็นตามข้อ 3.1 ปรับปรุงทบทวนคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM) และนำเสนอเพื่อขออนุมัติ ผวก. ภายในเดือนเมษายน 2560 ต่อไป

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดแจ้ง กบส.ทุกเขต เพื่อพิจารณาให้ความเห็นร่างคู่มือดังกล่าวต่อไป



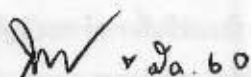
(นายจรเกียรติ อัสวเบญจาง)

อก.บว.(ภ3)

ร.ร. 2560

เรียน อก.บส.ทุกเขต

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นร่างคู่มือและแนวทางปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM) และแจ้งผลให้ ผวธ.(ภ3) ภายในกำหนดต่อไป



(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)

รผ.วธ.(ภ3) รักษาการแทน ผผ.วธ.(ภ3)





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3
วันที่ 15 ก.ค. 2559
เลขที่ 3491

สำนักงานผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 40018
18 ก.ค. 2559

จาก กบว.(ก3) ถึง ผวธ.(ก3)
เลขที่ กบว.(ก3) 659 /2559 วันที่ 15 ก.ค. 2559
เรื่อง ขออนุมัติทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3
เรียน อ.ผวธ.(ก3) ผ่าน ร.ผวธ.(ก3)(อ) 22 ก.ค. 59

1. เรื่องเดิม

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ด้านลูกค้า กลุ่มยุทธศาสตร์ระดับสายงาน CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ กิจกรรมที่ 2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager กำหนดให้ กฟภ.1-3 นำร่อง กฟข. ละ 3 กฟฟ. ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการจาก กฟภ. และเป็นการสนับสนุนแผนการดำเนินงานการบริหารและพัฒนา กฟภ. ของ ผวท. ปี 2559 ด้านมุ่งสู่ความทันสมัย (Smart) มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence) โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อมูล

2.1 วันที่ 21 มี.ค. 2559 กบว.(ก3) ได้เชิญ อ.ก.บส.(ก1-3) และส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมประชุมเพื่อพิจารณาหารือในการกำหนดรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงานของ Lobby Manager ซึ่งที่ประชุมมีมติให้ กบว.(ก3) ดำเนินการจัดทำร่างคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของ Lobby Manager เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน แล้วจัดส่งให้ กบส.(ก1-3) พิจารณา ปัจจุบัน กบว.(ก3) ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงคู่มือฯ ดังกล่าวตามที่ กบส.(ก1-3) ให้ข้อคิดเห็นเสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 2)

2.2 ตามบันทึก กบว.(ก3) 401/2559 ลว. 28 เม.ย. 2559 กบว.(ก3) แจ้งให้ กบส.(ก1-3) พิจารณาคัดเลือก กฟฟ. ที่จะนำร่องโครงการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

กฟฟ.	คุณสมบัติ/จำนวน กฟฟ. ที่จะนำร่องโครงการ
กฟภ.1	กฟฟ.ชั้น 2 หรือ กฟฟ.ชั้น 3 จำนวน 3 แห่ง
กฟภ.2, กฟภ.3	-กฟฟ.ชั้น 1 เขตละ 1 แห่ง -กฟฟ.ชั้น 2 หรือ กฟฟ.ชั้น 3 เขตละ 2 แห่ง

2.3 จากข้อ 2.2 กฟภ.(1-3) แจ้งรายชื่อ กฟฟ. ที่จะนำร่องโครงการดังกล่าว ดังนี้

กฟฟ.	กฟฟ. ที่จะนำร่องโครงการ
กฟภ.1	กฟอ.พระพุทธบาท, กฟอ.เสนา, กฟอ.ธัญบุรี
กฟภ.2	กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟข.ชลบุรี, กฟข.จันทบุรี
กฟภ.3	กฟข.สมุทรสาคร, กฟข.กาญจนบุรี, กฟฟ.อ้อมน้อย

3. ข้อพิจารณา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น กบว.(ก3) พิจารณาแล้ว เพื่อให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ด้านลูกค้า กลุ่มระดับสายงาน CR2 ยกกระดานการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ กิจกรรมที่ 2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และแผนงานที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรขออนุมัติดำเนินการดังนี้

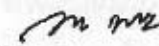
3.1 อนุมัติให้ กฟฟ. ทั้ง 9 แห่ง ตามข้อ 2.3 เป็น กฟฟ. นำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2559 โดยให้ทดลองนำร่องโครงการดังกล่าว ตั้งแต่ ส.ค. - ธ.ค. 2559 รวมระยะเวลา 5 เดือน

3.2 อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (เอกสารแนบ 2) เพื่อให้ กฟฟ. นำร่อง ทั้ง 9 แห่ง ตามข้อ 2.3 นำไปใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

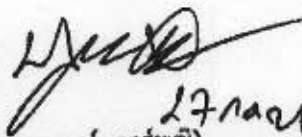
3.3 ให้ กบส.(ก1-3) ดำเนินการติดตาม ประเมินผล และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งข้อปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข ให้ ผวธ.(ก3) ทราบ เป็นประจำทุกไตรมาส ภายในวันที่ 15 หลังสิ้นไตรมาส โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาสที่ 3/2559

3.4 ให้ ผวธ.(ก3) ติดตาม ประเมินผล และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ในภาพรวมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ให้ รผก.(ก3) ทราบทุกไตรมาส

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ รผก.(ก3) เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.4 ต่อไป


(นางสาวพนพรรณ พลันสังเกตุ)
อภ.บว.(ก3)
๕ 5 ก.ค. 2559

อนุมัติตามเสนอ
1


(นายประภาณุจน์ วงศ์สุคติ)
รผก.(ก3)

เรื่อง รผก.(ก3)
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามที่ กบว.(ก3) เสนอ ข้อ 2.1-3.4
ข้อ 7/6162.


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
อภ.วธ.(ก3)
26 ก.ค. 2559



คู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่
ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager: FM)

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. คำนิยาม	1
3. วัตถุประสงค์	1
4. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน	1
5. คุณสมบัติ	2
6. โครงสร้างการบริหารงาน	2
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	3
8. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการต่าง ๆ	
- ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน Front Office / PEA Shop	5
- ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน PEA Mobile Shop	6
- ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ Front Office / PEA Shop	8
9. ภาคผนวก	10
- แบบฟอร์ม FM-01 แบบฟอร์ม “บันทึกผลการติดตามงานสำหรับ FM”	

1. บทนำ (Preface)

ตามที่ กฟภ.ได้พัฒนาการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) มาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาปรับปรุงสำนักงานให้มีความทันสมัยและเป็นอัตลักษณ์เดียวกัน มีการนำกระบวนการแบบ One Touch Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการมาขอใช้ไฟฟ้าแบบเบ็ดเสร็จ และจากการสรุปเสียงของลูกค้า ปี 2558 พบว่าลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวัง ในการรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว พนักงานมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัย จึงมีความจำเป็นต้องจัดให้มีพนักงานคอยดูแลความเรียบร้อยของการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า ให้คำแนะนำ ขอปรึกษากับลูกค้าทั้งในการให้บริการและกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียน รวมถึงประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจสูงสุดจากการเข้ารับบริการจาก กฟภ. และเป็นการสนับสนุนแผนการดำเนินงานการบริหารและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. ด้านมุ่งสู่ความทันสมัย (Smart) มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence) โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. คำนิยาม (Definition)

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) คือ ผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มีความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการของ กฟภ. ในการให้บริการทุกๆด้าน

3. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้ Front Office ของ กฟภ. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งเป็นการยกระดับงานบริการลูกค้าของ กฟภ. ให้สู่ความเป็นเลิศและครบวงจร (Service Excellence)

4. อำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่งาน (Scope and Functions)

- 4.1 ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการของ Front Office ประจำวัน
- 4.2 ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน Front Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรยากาศที่ดี
- 4.3 เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ เช่น งานคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานขยายเขตระบบไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ เป็นต้น สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือได้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- 4.4 ดูแล บริหารจัดการ ข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
- 4.5 ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการให้บริการลูกค้าต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาทุกไตรมาส

5. คุณสมบัติ (Qualification)

- 5.1 เป็นพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ หรือผู้ชำนาญการระดับ 9, หัวหน้าแผนก พิจารณาตามลำดับ
- 5.2 ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าในด้านต่างๆ
- 5.3 เป็นผู้ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 5.4 เป็นนักฟังที่ดี และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง
- 5.5 ผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 5.6 หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม

6. โครงสร้างการบริหารงาน (Management Structure)

โครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

- (1) ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- (2) รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า, เทคนิค)/ ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เทคนิค)
- (3) ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
- (4) ส่วนงานบริการ Front Office
 - ก. เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)
 - ข. ส่วนงานรับชำระเงิน
 - ค. ส่วนงานบริการรับคำร้อง
 - ง. ส่วนงานต่อกลับมิเตอร์จ่ายไฟ



รูปแสดงโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager

7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

7.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมให้บริการ และตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office

- (1) ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมในการเริ่มให้บริการของส่วนงานบริการ Front Office ประจำวัน ได้แก่
 - เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)
 - ส่วนงานรับชำระเงิน
 - ส่วนงานงดจ่ายไฟ
 - ส่วนงานบริการรับคำร้อง(ตามแบบฟอร์ม FM-01)
- (2) กรณีที่พบว่ามีส่วนงานที่ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ประสานงาน/แจ้งหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และร้องผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า, เทคนิค)/ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เทคนิค) ตามโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager ข้อ 6 ทราบ พร้อมทั้งบันทึกข้อปัญหา/อุปสรรคดังกล่าวในแบบฟอร์ม FM-01
- (3) ให้มีการพูดคุยกับผู้ให้บริการทุกส่วนงานเป็นประจำทุกวัน ในลักษณะ Service Talk เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และรวดเร็ว พร้อมแก้ไขปัญหากลุ่มลูกค้าด้วยความยินดี

7.2 กระบวนการบริหารจัดการข้อปัญหา กรณีเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงานบริการ Front Office

- (1) เมื่อเกิดข้อปัญหาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละส่วนงานบริการ Front Office ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานจุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information) ส่วนงานรับชำระเงิน ส่วนงานงดจ่ายไฟ หรือส่วนงานบริการรับคำร้อง เช่น ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจระหว่างการให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ขณะนั้นไม่สามารถตอบชี้แจง/ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) จะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการจาก กฟภ.
- (2) กรณีที่ข้อปัญหาดังกล่าว ไม่สามารถแก้ไขหรือชี้แจงลูกค้าได้ในทันที และต้องส่งต่อให้กับส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลหรือข้อปัญหาต่อไปนั้น ให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) แจ้ง/ชี้แจงให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานของ กฟภ. ที่จะดำเนินการในลำดับถัดไป พร้อมทั้งลงบันทึกรายการข้อปัญหาในแบบฟอร์ม FM-01 เพื่อแจ้งส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา (ตามโครงสร้างการบริหารและจัดการงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager ข้อ 6 ทราบต่อไป

ทั้งนี้ให้ส่วนงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้อง ตอบกลับผลการตรวจสอบข้อมูล ข้อปัญหา หรือข้อชี้แจงต่างๆ ให้ลูกค้าทราบภายใน 3 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งข้อปัญหาดังกล่าว

7.3 กระบวนการประเมินความสำเร็จของการให้บริการส่วนงานบริการ Front Office

- (1) ตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ผ่านระบบ Smart Queue & Smile Box เป็นประจำทุกสัปดาห์ สรุปผลรายงาน ผจก. ตามลำดับ ผ่านโครงสร้างบริหารงาน Front Manager และหากพบว่า มีประเด็นที่ควรปรับปรุง ให้นำเสนอ/แจ้งผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานดำเนินการ และนำมาพูดคุยกับผู้ปฏิบัติในช่วง Service Talk
- (2)ให้นำผลประเมินความพึงพอใจจากระบบ Smart Queue & Smile Box ประเมินพนักงานให้บริการดีเด่นประจำเดือน และประกาศในส่วนพื้นที่ Front Office ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการชมเชย และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติให้บริการลูกค้าด้วยดีอย่างต่อเนื่อง

8. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการต่าง ๆ

8.1 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระเงิน Front Office / PEA SHOP

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office / PEA Shop				
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการใช้บริการ 'สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการ ติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ'				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจาก ระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟให้ลูกค้านำไปยื่นชำระ ที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่อง กวดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าใน ระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ RPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้ค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อม ทวนจำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธี ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวน เงินที่ได้รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้า ชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด ___ ฉบับ รวมเป็นเงิน ___ บาท รับเงิน สด/เช็ค จำนวน ___ บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาขอให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

8.2 ขั้นตอนและมาตรฐานการรับชำระหนี้ที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการ ด้านใดค่ะ/ครับ"</u>				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และอ้อม พร้อมกล่าว 'สวัสดีค่ะ/ครับ'				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ หนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่ได้รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมดฉบับ รวม เป็นเงิน.....บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวนบาท เงินทอน.....บาท ตรวจสอบ เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
12	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				
13	ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
14	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวมส่ง ให้ สนง.กพฟ.) และออกเอกสารการรับเรื่องให้ ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

- หมายเหตุ 1. ผู้ปฏิบัติงานประจำ PEA Mobile Shop จำนวน 3 คน ได้แก่ พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) ,
สบข. 1 คน และ พชร.(บ.) 1 คน
2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ สบข. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

8.3 ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ Front Office / PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office/PEA Shop					
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ โห้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวน คิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอ ใช้บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการ ในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความ ถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพ นี้นะครับ/ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องใน ระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วย ครับ/ค่ะ"					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสาร ที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และ ทะเบียนบ้าน					สรท.(อส) 496/2557 คร. 23 ค.ศ. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และ แจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ"					- อัตรา ค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมใน การชำระเงินจากลูกค้า เช่น " วันนี้สะดวกชำระ ค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"				ไม่ใช่	
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบ แจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้อง เรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วย ครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะ ครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือ นำเงิน ของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงิน ทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการ ทั้งหมด__ฉบับ รวมเป็นเงิน__บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน__บาท เงินทอน__บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบ มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการ ต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และ เชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้ บริการครับ/ค่ะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจ ใน การบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

ภาคผนวก



แบบฟอร์มรายงานผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

1. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง
2. วันที่ปฏิบัติงาน / /
3. รายงานการตรวจสอบความเรียบร้อยของส่วนงานบริการ Front Office

ลำดับ	ส่วนงานบริการ Front Office	ผลการตรวจ ทำเครื่องหมาย (✓)	
		เรียบร้อย	ไม่เรียบร้อย
1.) เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)			
1.1	เจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์ (Information)		
1.2	การแต่งกายของพนักงาน		
2.) ส่วนงานรับชำระเงิน			
2.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการรับชำระเงิน		
2.2	การแต่งกายของพนักงาน		
2.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
3.) ส่วนงานจ่ายไฟ			
3.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
3.2	การแต่งกายของพนักงาน		
3.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
4.) ส่วนงานบริการรับคำร้อง			
4.1	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ		
4.2	การแต่งกายของพนักงาน		
4.3	ความพร้อมของระบบงานที่ให้บริการลูกค้า		
5.) ส่วนงานทั่วไป/ สิ่งอำนวยความสะดวก			
5.1	ความสะดวกในด้านอาคาร/สถานที่รับรองลูกค้า เช่น สถานที่จอดรถ, ที่นั่งรับรอง, ห้องน้ำ, ป้ายแนะนำจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ		
5.2	ระบบ Smart Queue		
6.) ข้อเสนอแนะ / ปัญหาอุปสรรคอื่น ๆ			
6.1	ปัญหาอุปสรรคที่พบ ณ จุดบริการลูกค้า 1.รับชำระเงิน ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ) 2.ขอใช้ไฟ ☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)		

ลงชื่อ

(..... Front Manager.....)