



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพรหมบุรี

ที่ น.๓ พบร.(พ).....๐๙..... /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟส.พรหมบุรี

ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

เพื่อให้การดำเนินการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ ของ กฟส.พรหมบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ น.๓ พบร.(พ) ๗/๒๕๖๘ สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารประจำปี ๒๕๖๘ ของ กฟส.พรหมบุรี ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการควบคุมศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟส.

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| ๑) ผจก. กฟส.พบร. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) ผผ.กป. กฟส.พบร. | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓) ผผ.สน. กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๔) ผผ.มต.กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๕) พนักงานและลูกจ้าง ทุกแผนก กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๖. ผผ.บค.กฟส.พบร | คณะกรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ควบคุมการดำเนินการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒. สรุปผลการผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทุกวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน

๒. คณะกรรมการให้บริการประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี

- | | | |
|------------------------------|---------------------|------------------|
| ๑) นายเทิดพงษ์ ศรีชมภู | พชง.๕ ผผ.มต.กฟส.พบร | ประจำวันจันทร์ |
| ๒) น.ส.อนิวรรณ ฤทธิ์ประเสริฐ | พชช.๗.กฟส.พบร. | ประจำวันอังคาร |
| ๓) น.ส.ชลิตา กลิ่นลำยงค์ | พชช.๖.กฟส.พบร. | ประจำวันพุธ |
| ๔) นายคชาวุธ ภัคดี | พชง.๖ กฟส.พบร. | ประจำวันพฤหัสบดี |
| ๕) นายพลวัฒน์ พ่วงอินทร์ | พชง.๕.กฟส.พบร. | ประจำวันศุกร์ |
| ๖) นางปณยาพร พึ่งเจริญ | ชชง.ผบค.กฟจ.พบร. | สำรองคนที่ ๑ |
| ๗) นายธันย์ธร สุขเรืองรอง | ชชง.ผกป.กฟจ.พบร. | สำรองคนที่ ๒ |

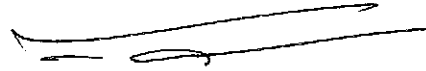
หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ทำหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี ตามวันที่กำหนด ตามคำสั่งนี้

๒. ให้คณะกรรมการสำรองปฏิบัติงาน กรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ติดราชการ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยให้ทำหน้าที่ทดแทนทันที ตามลำดับที่กำหนดไว้

๓. ให้คำปรึกษา,บริการประชาชน ที่แจ้งความประสงค์ขอทราบข้อมูลการดำเนินงานของ กฟส.พรหมบุรี ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗ และ มาตรา ๘

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไปจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง
สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘

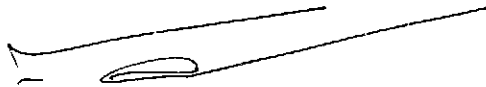


(นายวีระ สวัสดิ์)

ผจก.กฟส.พร.

ที่ น.๓ พบร.(สน.)- ๑๐๓ /๒๕๖๘

เรียน ผจก.กฟส.พร, ทผ. ชผ, พนักงาน,ลูกจ้าง ทุกแผนก
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวีระ สวัสดิ์)

ผจก.กฟส.พร.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพรหมบุรี

ที่ น.๓ พบร.(พ).....ก)..... /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟส.พรหมบุรี
ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

เพื่อให้การดำเนินการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ ของ กฟส.พรหมบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ น.๓ สห.
(พ) ๑๕/๒๕๖๗ สั่ง ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารประจำปี
๒๕๖๘ ของ กฟส.พรหมบุรี ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการควบคุมศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟส.

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| ๑) ผจก. กฟส.พบร. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) ทผ.กป. กฟส.พบร. | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓) ทผ.สน. กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๔) ขผ.มต.กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๕) พนักงานและลูกจ้าง ทุกแผนก กฟส.พบร. | คณะกรรมการ |
| ๖. ขผ.บค.กฟส.พบร | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๗) พบช.๖ ผสน.กฟส.พบร. | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ควบคุมการดำเนินการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
และ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒. สรุปรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทุกวันที่ ๓๐
ของทุกเดือน

๒. คณะกรรมการให้บริการประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี

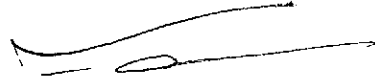
- | | | | |
|----------------|---------------|------------------|------------------|
| ๑) นายสกลวัฒน์ | ตระกูลปาน | ขผ.มต.กฟส.พบร | ประจำวันจันทร์ |
| ๒) น.ส.อนิวรรณ | ฤทธิ์ประเสริฐ | พบช.๗.กฟส.พบร. | ประจำวันอังคาร |
| ๓) น.ส.ชลิตา | กลิ่นลำยงค์ | พบช.๖.กฟส.พบร. | ประจำวันพุธ |
| ๔) นายศทาวุธ | ภักดี | พชง.๖ กฟส.พบร. | ประจำวันพฤหัสบดี |
| ๕) นายพลวัฒน์ | พ่วงอินทร์ | พชง.๕.กฟส.พบร. | ประจำวันศุกร์ |
| ๖) นางปณยาพร | พึงเจริญ | ชชง.ผบค.กฟจ.พบร. | สำรองคนที่ ๑ |
| ๗) นายธันยธร | สุขเรืองรอง | ชชง.ผกป.กฟจ.พบร. | สำรองคนที่ ๒ |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ทำหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟส.พรหมบุรี ตามวันที่กำหนด ตามคำสั่งนี้
๒. ให้คณะกรรมการสำรองปฏิบัติงาน กรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ติดราชการ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้
โดยให้ทำหน้าที่ทดแทนทันที ตามลำดับที่กำหนดไว้

๓. ให้คำปรึกษา,บริการประชาชน ที่แจ้งความประสงค์ขอทราบข้อมูลการดำเนินงานของ
กฟส.พรหมบุรี ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗ และ มาตรา ๘

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไปจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง
สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘

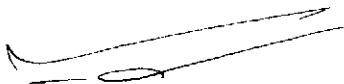


(นายวีระ สวัสดิ์)

ผจก.กฟส.พร.

ที่ น.๓ พร. (สน.)- ๔๘ /๒๕๖๘

เรียน ผจก.กฟส.พร, หผ. ชผ, พนักงาน,ลูกจ้าง ทุกแผนก
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวีระ สวัสดิ์)

ผจก.กฟส.พร.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกล.

ถึง ผกต.

เลขที่ กกล.(มบ) 43/2568

วันที่ 17 ม.ค. 2568

เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าและคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3)

เรียน อผ.กต. ผ่าน รผ.กต.(พ) ผ่าน รผ.กต.(ว)

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2566 (หนังสือเลขที่ กกล.(มบ) 1018/2566 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2566) อนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ได้แก่ ตัวชี้วัดสำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่มี/ไม่มี Smart Queue/QueueX & Smile Box/Smart Display และคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2) รวมทั้งมอบอำนาจให้ รผก.(ธต) เป็นผู้อนุมัติตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) และคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กรบ.(มช.) 1000/2566 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2566 อนุมัติคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) รายตำแหน่งของผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด และผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด L/M/S/XS โดย กฟส.ขนาด L มีตำแหน่ง รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า) และ กฟส.ขนาด M มีตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า) ที่ทำหน้าที่ช่วยวางแผน กำกับ ดูแล สนับสนุนงานด้านบริการ (Service) และด้านสนับสนุน (Support) (เอกสารแนบ 2)

2.2 ตามคำสั่งเรื่องโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด ได้แก่ คำสั่งที่ พ.(ท) 5/2566 ปรับโครงสร้างการบริหารงาน จำนวน 12 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566, คำสั่งที่ พ.(ท) 8/2566 ปรับโครงสร้างการบริหารงาน จำนวน 33 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2567 และคำสั่งที่ พ.(ท) 9/2566 ปรับโครงสร้างการบริหารงาน จำนวน 29 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ส่งผลให้การไฟฟ้าทั้ง 74 จังหวัด มีโครงสร้างการบริหารงานเป็นแนวทางเดียวกัน (เอกสารแนบ 3)

2.3 ตามสรุปรายงานตัวชี้วัดการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าประจำไตรมาส 3/ 2567 จากข้อมูลในโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customers' Smile Feedback) พบว่ามี กฟส. ที่ไม่มี Smart Queue/QueueX & Smile Box/Smart Display จำนวน 4 แห่ง จากการไฟฟ้าทั้งหมด 946 แห่ง (เอกสารแนบ 4)

2.4 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2567 (หนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1210/2567 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2567) อนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ด้านบริการ) ประจำปี 2568 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (เอกสารแนบ 5)

2.4.1 การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการและอื่นๆ) : ปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97)

2.4.2 การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าและการถูกงดจ่ายไฟฟ้า) : ปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85)

2.5 ตามหนังสือเลขที่ กกล.(มบ) 1358/2567 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2567 แจ้งปรับเปลี่ยนวันที่นำเข้าข้อมูลจากระบบ SAP เพื่อวางข้อมูลในระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (<http://om.pea.co.th/>) จากวันที่ 3 ของทุกเดือน เป็นวันที่ 8 ของทุกเดือน เพื่อความสมบูรณ์ในการประมวลผลข้อมูลสำหรับการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (เอกสารแนบ 6)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง กกล. จึงได้ดำเนินการปรับปรุงตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า และคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3) และเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 อนุมัติยกเลิกตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของ กฟส. ที่ไม่มี Smart Queue/ QueueX & Smile Box/Smart Display เพื่อให้มีตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง

3.2 อนุมัติเปลี่ยนชื่อและแก้ไขตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ดังนี้ (เอกสารแนบ 7)

3.2.1 เปลี่ยนชื่อตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) จากเดิมคือ ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของ กฟส. ที่มี Smart Queue/ QueueX & Smile Box/Smart Display เป็น ตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

3.2.2 แก้ไขค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ด้านบริการ) รายละเอียดตามข้อ 2.4

3.3 อนุมัติยกเลิกคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 2) ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2566

3.4 อนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3) โดยมีรายละเอียดการปรับปรุงคุณสมบัติของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามข้อ 2.1 และโครงสร้างการบริหารงานตามข้อ 2.2 ดังนี้ (เอกสารแนบ 8)

การไฟฟ้า	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าหลัก	ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้ารอง
กฟส. ขนาด L	รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า)	นักวิชาการ/ ผู้ชำนาญการ/ หัวหน้าแผนก ระดับ 8-10
กฟส. ขนาด M	ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บริการลูกค้า)	
กฟส. ขนาด S	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า/ นักวิชาการระดับ 6-7

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเสนอ รผก.(ธต) อนุมัติตามข้อ 3.1 – 3.4

ต่อไป



(นายสามารถ สร้อยทอง)

อก.กล.

17 ม.ค. 2568

เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต-ลต)

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1 – 3.4

ต่อไป

(นางสาวชนิษฐา สุทธิเสวนต์)

อผ.กต.

QR Code เอกสารแนบ 1-8



<https://qr.pea.co.th/MDdiNGE2Y>

แผนกมาตรฐานการบริการ 
โทร. 9337 