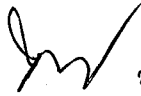


เลขที่ ผลิต. ๘๔/๒๕๖๔

เรียน รพก.(ภ๑-ภ๔), รพก.(บ), ผชก. ทุกเขต, อผ.กง.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

 ๒๒ ธค. ๖๔

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อผ.ลต.

 ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลิต.)

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)

แผนกระบวนงานบริการลูกค้า (ผรล.) 

โทร.๖๗๒๕ ๖๕๓๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วันที่ 15.01.64 เวลา 10:13
เลขที่รับ 932

กกด.
เลขที่รับ 629/64
วันที่ 15 มิ.ค. 2564

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (งค)
เลขที่ 575
วันที่ 10 มิ.ค. 2564
เวลา

สรก.(จต)
เลขที่รับ 834-164
วันที่ 11 มิ.ค. 2564

จาก ผลิต. ถึง สรก.(จต)
เลขที่ ผลิต 84 /2564 วันที่ - 9 มิ.ค. 2564
เรื่อง ขออนุมัติใช้งานคู่มือมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
เรียน รพก.(จต) ผ่าน ผชก.(จต) ผ่าน ผชช.13 สรก.(จต)

1. เรื่องเดิม

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

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

2. ข้อเท็จจริง

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

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

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

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ กฟผ. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลตามมาตรการการให้บริการลูกค้าสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

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

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

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

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

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

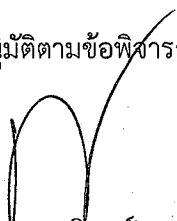
4. ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อดำเนินการตามข้อพิจารณา 3.1-3.5 ต่อไป


(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)
อ.ล.ต.
09 มี.ค. 2564

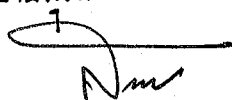
เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อพิจารณา 3.1-3.5
ต่อไปด้วย

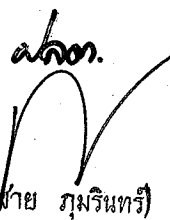

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
รผก.(ธต.)

11 มี.ค. 2564

- ด่วนที่สุด 3.1-3.5



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.
12 มี.ค. 2564


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด

15 มี.ค. 2564

QR Code

สำหรับ กฟฟ. และ กก.
(รายวัน)

QR Code คู่มือฯ



QR Code

สำหรับ กฟข. และ ผกก.
ตรวจติดตาม



ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.)

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)

แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.)

โทร 6725

ผู้พิมพ์ เรวัตร



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

**จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
สายงานธุรกิจและการตลาด**



คำนำ

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

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

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

สายงานธุรกิจและการตลาด

มีนาคม 2564



สารบัญ

หน้า

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



1. วัตถุประสงค์

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

2. ขอบเขต

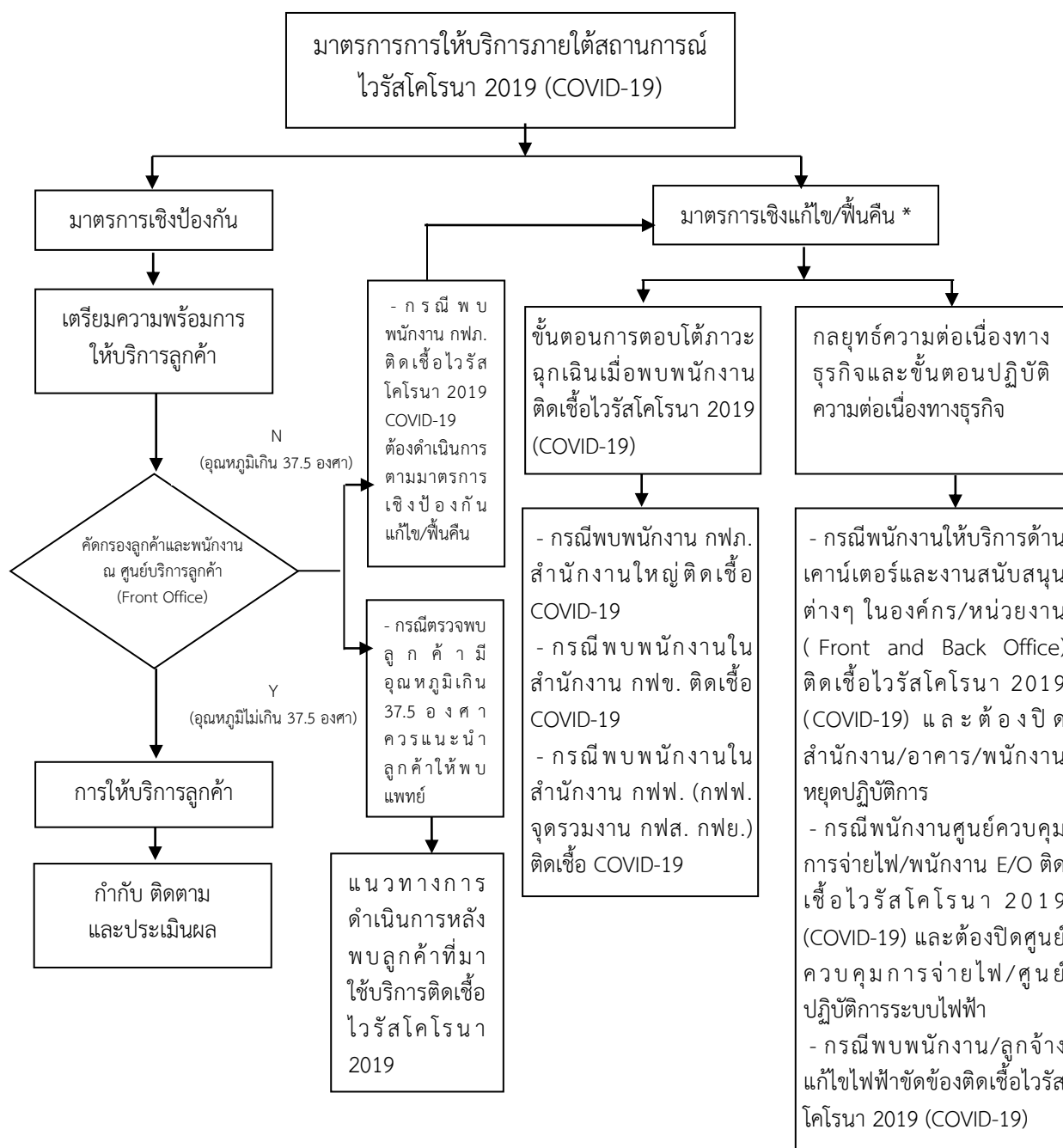
พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่มีความเสี่ยงและมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ประกอบด้วย สำนักงาน กฟผ. (กฟผ.สำนักงานใหญ่, กฟผ. ชั้น 1-3 ,กฟส. และ กฟย.) รวมทั้ง PEA Shop PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) ในการให้บริการลูกค้า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

3. คำจำกัดความ

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



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



* หมายเหตุ

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



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

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



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



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



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



จุดคัดกรองลูกค้า/พนักงาน



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

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



จัดที่นั่งสำหรับลูกค้า โดยเว้นระยะห่าง





7. แนวทางการดำเนินการหลังพบลูกค้าที่มาใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

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

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

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

7.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าในภาวะฉุกเฉิน และช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ของ กฟผ. ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรรับทราบ

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

8. มาตรการเสริมอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า

8.1 กำหนดมาตรการ/นโยบายการป้องกันควบคุมโรคโควิด-19 ของสำนักงาน และขอความร่วมมือพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด

8.2 จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

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

8.4 หากพบลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน มีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก ผิดปกติ ควรแนะนำให้ไปโรงพยาบาลทันที เพื่อรับการตรวจรักษาตามขั้นตอน

8.5 มีประวัติเดินทางไปหรือมาจากพื้นที่ตามประกาศของกรมควบคุมโรคให้พนักงานและลูกจ้าง กฟผ. แจ้งกับผู้บังคับบัญชาตามความเป็นจริงในทันที

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

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

8.8 ให้ติดตาม ประกาศเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ละพื้นที่



9. การกำกับ ติดตามและประเมินผล

ขอให้ ผจก. กฟฟ.ทุกแห่ง ,อก.กก. และ อก.บล. ทั้ง 12 เขต พิจารณามอบหมายผู้ตรวจติดตามซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ดังนี้

9.1 ผู้ตรวจติดตามของ กฟฟ. และ กก. ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (front Office) เป็นประจำทุกวันตามแบบฟอร์มรายวันผ่านช่องทางออนไลน์

9.2 ให้ กฟข. ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ ศูนย์บริการลูกค้า (front Office) ของ กฟฟ. ในสังกัด รวมทั้ง PEA Shop ,PEA Mobile Shop และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) โดยการสุ่มตรวจสอบจนครบทุกแห่งภายใน 1 ปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code ด้านล่าง) ให้ กกต. หลังสิ้นไตรมาส

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

QR Code สำหรับ กฟฟ. และ กก.
(รายวัน)



QR Code สำหรับ กฟข. และ ผกก.
ตรวจติดตาม





แบบฟอร์มการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

(สำหรับ กฟฟ. และ กกก.) รายวัน

หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

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

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

7. สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน

8. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอื่นๆ (ถ้ามี)

--



แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการ
การให้บริการภายใต้สถานการณ์ COVID-19

(สำหรับ กฟผ. และ ฟกผ.)

หน่วยงาน การไฟฟ้า.....

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

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

8. กรณีที่ตรวจพบพนักงานและลูกจ้าง กฟผ. หรือ ลูกค้า ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

☐ พบ ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ พบ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ☐ ไม่พบ

9. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม ☐ ผ่านเกณฑ์ ☐ ไม่ผ่านเกณฑ์

10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพิ่มเติม (ถ้ามี)

--



ภาคผนวก

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

QR Code เอกสารแนบ ภาคผนวก

