



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Customer Service Standard) จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct) ดังนี้

๑. คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Customer Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) โดยกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบ และประเมินผลทั้งภายในและ/หรือภายนอกขององค์กร

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct) หมายถึง ประมวลความประพฤติของพนักงาน เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางเดินของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

๒.๒ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ทันสมัยและมีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๒.๓ เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณภาพลักษณ์ในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๓. กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Customer Service Standard)

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ เส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสบริการและแนวทางการประเมินผล

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๑. ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการไฟฟ้า (Awareness)	- สื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ www.pea.co.th - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์ (X) และ PEA Live Chat)	- วารสาร กฟผ. - จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐ เบ็ดเสร็จ) - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟผ. - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณาบริเวณสำนักงาน, วิทยุ, โทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, นิตยสาร, นิตรรศการ, แผ่นพับ - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - งานสัมมนา	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารโดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาดและภาพลักษณ์องค์กร)

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิง ลึกของผู้ให้บริการ (Consideration)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. และ อื่นๆ - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์ (X) และ PEA Live Chat) - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ ศูนย์บริการภาครัฐ เบ็ดเสร็จ) - พนักงานบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ ผู้ประกอบการ - พันธมิตรกับ กฟผ. - หน่วยงานภาครัฐ - ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการ ไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์ องค์กร)
๓. ลูกค้ามาใช้บริการกับ กฟผ. (Acquisition)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ ศูนย์บริการภาครัฐ เบ็ดเสร็จ)	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์ องค์กร) - มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟผ.
๔. ลูกค้าใช้บริการกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์ (X) และ PEA Live Chat) - Email กฟผ.	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ ศูนย์บริการภาครัฐ เบ็ดเสร็จ) - พนักงานบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๔. ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage) (ต่อ)	- ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟภ. - แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ - เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก	- ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า - ตัวแทนเก็บเงินของ กฟภ. - ตู้เติมเงิน	- ตลาด และ ภาพลักษณ์องค์กร) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
๕. ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้า/การบริการ (Apprehensive)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์ (X) และ PEA Live Chat) - Email กฟภ. - เว็บไซต์หน่วยงานอื่น	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - หน่วยงานภาครัฐ - สื่อมวลชน - สานเสวนา	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
๖. ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. (Advocacy)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์ (X) และ PEA Live Chat)	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟภ.	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร)

๔. จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)

นอกเหนือจากกำหนดนโยบายและกฎระเบียบในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นประมวลความประพฤติที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้

๔.๑ ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

๔.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่บ่ายเบี่ยงหรือปิดการระความรับผิดชอบ

๔.๓ รักษาความลับของลูกค้าและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๔.๔ ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาควุมใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

๔.๕ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ

๔.๖ พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

๔.๗ จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

๔.๘ จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายอรรชัฐ สัมพันธ์รัตน์)

ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค