



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่กฟผ.๒๔/๒๕๖๓

เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Customer Service Standard)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Customer Service Standard) 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

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางเดินของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

๒. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ทันสมัยและมีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

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

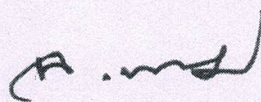
ตารางที่ ๑ เส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสบริการและแนวทางการประเมินผล

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)	- วารสาร กฟผ. - จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop) - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟผ. - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณาบริเวณ สำนักงาน, วิทยุ, โทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, นิตยสาร, นิตรรศการ, แผ่นพับ - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - งานสัมมนา	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารผ่านหน่วยงาน Third Party (การสำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร, โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้บริการ (Consideration)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. และอื่นๆ - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Call Center - ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิง ลึกของผู้ให้บริการ (Consideration) (ต่อ)		- พันธมิตรกับ กฟผ. - หน่วยงานภาครัฐ - ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	
๓. ลูกค้ามายื่นขอใช้ บริการกับ กฟผ. (Acquisition)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop)	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
๔. ลูกค้าใช้บริการกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - Email กฟผ. - ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟผ. - แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ - เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Call Center - ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า - ตัวแทนเก็บเงินของ กฟผ. - ตู้เติมเงิน	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๕. ลูกค้าพบปัญหาจาก การใช้ไฟฟ้า/การบริการ (Apprehensive)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - Email - เว็บไซต์หน่วยงานอื่น	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Call Center - หน่วยงานภาครัฐ - สื่อมวลชน - สานเสวนา	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดย หน่วยงาน Third Party (โครงการ สำรวจเพื่อการ เรียนรู้เกี่ยวกับ ลูกค้าและ การตลาด) - มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟผ.
๖. ลูกค้าใช้บริการ กฟผ. อย่างต่อเนื่องและ สนับสนุนการดำเนินงาน ของ กฟผ. (Advocacy)	- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube)	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager) - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ ญาติ/คนในชุมชน/ ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ ผู้ประกอบการ - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟผ.	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดย หน่วยงาน Third Party (โครงการ สำรวจเพื่อการ เรียนรู้เกี่ยวกับ ลูกค้าและ การตลาด)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค