

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Customer Service Charter)

หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ



มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งเบื้องต้นประกอบ ได้แก่ พันพื้เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) โดยกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบ และเป็นผลทั้งภายในและ/หรือภายนอกขององค์กร



จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)

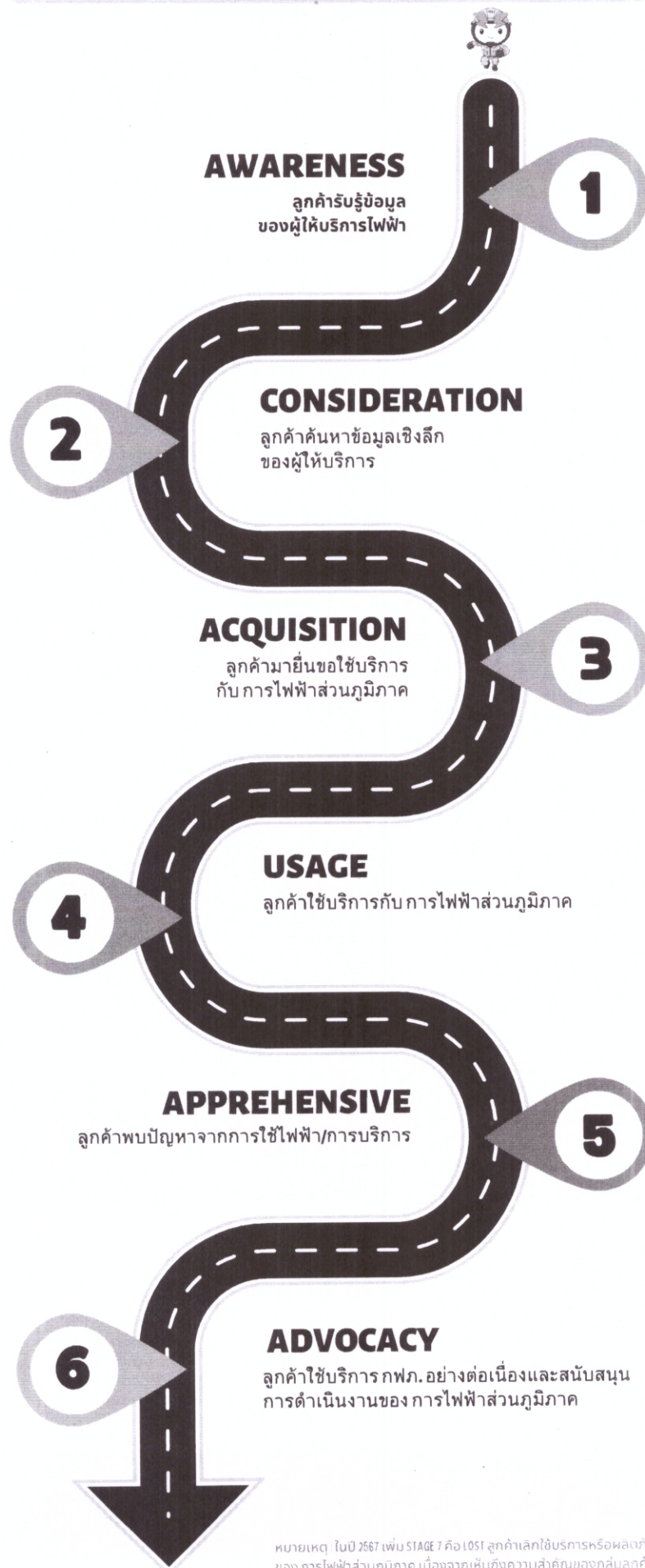
หมายถึง ประมวลความประพฤติของพนักงาน เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสดงเจตนาความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางเดินของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ
2. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ทันสมัยและ มีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

CUSTOMER JOURNEY

(Touch Point)



CUSTOMER TOUCH POINT

1. AWARENESS

Digital Touch Points

- สื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ www.pea.co.th
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, ไลน์(X) และ PEA Live Chat)

Physical Touch Points

- วารสาร นฟท.
- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐ(เบ็ดเสร็จ)
- กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วมกับ นฟท.
- สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณาบริเวณสำนักงาน, วิทยุ, โทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, บัตรสาร, นิตยสาร, แผ่นพับ
- การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- งานสัมมนา

2. CONSIDERATION

Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ นฟท. และอื่นๆ
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, ไลน์(X) และ PEA Live Chat)
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐ(เบ็ดเสร็จ)
- พนักงานบริการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- พันธมิตรกับ นฟท.
- หน่วยงานภาครัฐ
- ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

3. ACQUISITION

Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ นฟท. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐ(เบ็ดเสร็จ)

4. USAGE

Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ นฟท. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, ไลน์(X) และ PEA Live Chat)
- Email นฟท.
- ข้อความสั้น (SMS) จาก นฟท.
- แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐ(เบ็ดเสร็จ)
- พนักงานบริการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า
- ตัวแทนเก็บเงินของ นฟท.
- ตู้เงินเงิน

5. APPREHENSIVE

Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ นฟท. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, ไลน์(X) และ PEA Live Chat)
- Email นฟท.
- เว็บไซต์หน่วยงานอื่น

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า
- พนักงานบริการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- หน่วยงานภาครัฐ
- สื่อมวลชน
- สถานเสวนา

6. ADVOCACY

Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ นฟท. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, ไลน์(X) และ PEA Live Chat)

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ นฟท./สำนักงานการไฟฟ้า
- พนักงานบริการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วมกับ นฟท.