



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ ด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องไปสู่การเป็นไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพ และการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน จึงได้จัดทำกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า 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 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

๒.๒ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ทันสมัยและมีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๒.๓ เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน ดังนี้

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๑. ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของ ผู้ให้บริการไฟฟ้า (Awareness)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th / อื่นๆ - สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. (Facebook, เอ็กซ์ (X), Youtube, TikTok และ Instagram) - สื่อของ Influencer บนช่องทางออนไลน์	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - สื่อประชาสัมพันธ์ของ กฟภ. - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟภ. - การบอกต่อ - พนักงาน กฟภ.	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารโดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด)
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิง ลึกของผู้ให้บริการ (Consideration)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th/ อื่นๆ - สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. (Facebook, Line Official Account “PEA Thailand”, เอ็กซ์(X), Youtube, TikTok, และ Instagram) - สื่อของ Influencer บนช่องทางออนไลน์ - Email กฟภ.	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงาน กฟภ. - สื่อประชาสัมพันธ์ของ กฟภ. - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - พันธมิตรกับ กฟภ. - ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด)

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิง ลึกของผู้ให้บริการ (Consideration) (ต่อ)		- กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟภ. - การบอกต่อ - โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ.	
๓. ลูกค้ามาขึ้นขอใช้ บริการกับ กฟภ. (Acquisition)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th/อื่นๆ - PEA Mobile App (PEA Smart Plus และ PEA VOLTA) - สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. (Line Official Account “PEA Thailand”) - เว็บไซต์หน่วยงาน พันธมิตรกับ กฟภ.	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า)	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและ ตลาด) - มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ.
๔. ลูกค้าใช้บริการกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th/อื่นๆ - PEA Mobile App (PEA Smart Plus, PEA VOLTA และ PEA Privilege) - สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. (Facebook, Line Official Account “PEA Thailand”, Youtube, เอ็กซ์(X), TikTok และ Instagram) - Email กฟภ. - ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟภ. - Mobile Application ของผู้ให้บริการภายนอก - เว็บไซต์ผู้ให้บริการ ภายนอก - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟภ. ผ่านช่องทางออนไลน์ - PEA e-Pay	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงาน กฟภ. - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - ตัวแทนจุดบริการรับ ชำระเงิน - ตู้เติมเงิน - สื่อประชาสัมพันธ์ ของ กฟภ. - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วม กฟภ. - โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ. - ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี - ใบแจ้งเตือนค่าไฟฟ้า - ธนาคาร	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและ ตลาด) - มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ.

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๔. ลูกค้าใช้บริการกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage) (ต่อ)	- Corporate Banking - ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี (อิเล็กทรอนิกส์)		
๕. ลูกค้าพบปัญหาจาก การใช้ไฟฟ้า/การบริการ (Apprehensive)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th/อื่นๆ - PEA Mobile App (PEA Smart Plus และ PEA Privilege) - สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. (Facebook, Line Official Account “PEA Thailand”, Youtube, เอ็กซ์(X), TikTok, และ Instagram) - Email กฟภ. - เว็บไซต์หน่วยงานอื่น - สื่อมวลชนบนช่องทาง ออนไลน์	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงาน กฟภ. - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - สื่อมวลชน - กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟภ. - โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ. - เอกสาร/จดหมาย - หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานอื่น	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและ ตลาด) - มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ.
๖. ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและ สนับสนุนการดำเนินงาน ของ กฟภ. (Advocacy)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th /อื่นๆ - PEA Mobile App (PEA Smart Plus, PEA VOLTA และ PEA Privilege) - สื่อสังคมออนไลน์ ของ กฟภ. (Facebook, Line Official Account “PEA Thailand”, Youtube, เอ็กซ์(X), TikTok และ Instagram) - กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟภ. ผ่านช่องทางออนไลน์ - สื่อของ Influencer บน ช่องทางออนไลน์ - Email กฟภ.	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า) - พนักงาน กฟภ. - การบอกต่อ - กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟภ. - สื่อประชาสัมพันธ์ของ กฟภ.	- การสำรวจความ พึงพอใจในการใช้ บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและ ตลาด)

๔. จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)

นอกเหนือจากกำหนดนโยบายและกฎระเบียบในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นประมวลความประพฤติตนที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้

๔.๑ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่บ่ายเบี่ยงหรือปิดกั้นการรับผิดชอบ

๔.๒ ให้บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่เหนือความคาดหวัง สร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

๔.๓ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับทั้งสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๔ พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

๔.๕ ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ

๔.๖ จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๔.๗ จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ

๔.๘ จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๔.๙ รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ปฏิบัติตามเงื่อนไขและคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายณฤช โฆษาศิวิไลซ์)

ประธานกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค