การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กกต. 626 /2565 วันที่ 16 กันยายน 2565
เรื่อง ขอเผยแพร่จดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า ประจำปี 2565

เรียน ทุกหน่วยงาน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565 เห็นชอบอนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า โดย ฝลต. ได้แจ้งเวียนทุกหน่วยงานตามหนังสือเลขที่ ฝลต. 59/2565 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2565 รายละเอียดตาม (เอกสารแนบ 1) นั้น

ในการนี้ กกต. ได้จัดทำจดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า ประจำปี 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตาม (เอกสารแนบ 2)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการแจ้งพนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพยล ลิขิตเจริญ)
อก.กต.
16 ก.ย. 2565

QR Code ดาวน์โหลดจดหมายข่าว

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)
แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.)
โทร. 6725
ผู้พิมพ์ วรวุฒิ

เลขที่รับ 99 วันที่ 24/1/65
เลขที่ 200
วันที่ 25 ม.ค. 2565
เวลา 9.21 น.
เลขที่รับ 298 วันที่ 24/1/65
สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
ประจำผู้ว่าการ
เลขที่รับ 233 วันที่ 24/1/65
ผู้ว่าการ
วันที่ 25 ม.ค. 2565
เลขที่รับ 304

เอกสารแนบ 1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกก. ถึง ฝวก.
เลขที่ กกก.(ปค) 99/2565 วันที่ 21 มกราคม 2565
เรื่อง มติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ในการประชุมครั้งที่ 1/2565

เรียน อฝ.วก. ผ่าน รฝ.วก.(ร) 24 ม.ค. 2565

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565 โดยมีมติที่ประชุมฯ ที่เห็นสมควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

ในการนี้ กกก. ขอสรุปมติที่ประชุม ในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 1/2565 รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากคณะกรรมการ กฟภ. แก้ไขมติที่ประชุมในภายหลัง กกก. จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบต่อไป

(นางอรัญญา เชื่อมสุข)
อก.กก.

เรียน รผก.(วก)(พ) ผ่าน ผชก.(วก)(ศ) 24 ม.ค. 2565

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)
อฝ.วก.
24 ม.ค. 2565

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

(นางพิบูลรัชต์ วงศ์ลมาย)
รผก.(วก)
25 ม.ค. 2565

เห็นชอบตามเสนอ

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผวก.
27 ม.ค. 2565

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.
โทร. 5194

วาระที่ 6.1.2 ขออนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

มติที่ประชุม

1. อนุมัติตามเสนอ
2. ขอให้เร่งรัดแผนการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้าให้เร็วขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ในปี 2566 เพื่อให้รองรับกับการประกาศมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า
3. ขอให้พิจารณาปรับ Specification ของสถานีอัดประจุไฟฟ้า ให้เพิ่มความสามารถในการอัดประจุได้รวดเร็วขึ้น ตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป
4. ขอให้พิจารณาทบทวนแผนการดำเนินการติดตั้ง EV Charging Station โดยเพิ่มแผนความร่วมมือกับหน่วยงานราชการในการติดตั้ง EV Charging Station เพื่อปฏิบัติตามมติ ครม. ที่สนับสนุนให้หน่วยงานราชการเลือกใช้ยานยนต์ไฟฟ้าให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับ กฟภ. อีกทางหนึ่ง
5. ขอให้พิจารณาจัดทำ MOU ร่วมกับบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำในเรื่องการให้บริการติดตั้งเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (WALLBOX) ในที่พักอาศัย
6. ขอให้พิจารณากำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์และการติดตั้งเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (WALLBOX) ในที่พักอาศัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเป็นมาตรฐานความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งาน
7. ขอให้พัฒนาระบบจำหน่ายแรงต่ำให้มีความมั่นคง เพื่อรองรับการชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าในที่พักอาศัย ที่มีความต้องการแบบก้าวกระโดดในอนาคต
8. ขอให้พัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการชาร์จรถยนต์ไฟฟ้ากับ กฟภ. เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการด้านนี้ต่อไป

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ธต)

ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.(ธต) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 2 – 5 และ ข้อ 8
รผก.(วศ) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 6 และ
รผก.(ป) พิจารณาดำเนินการ ตามข้อ 7

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ 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) โดยกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการและประเภทการให้บริการที่สำคัญ 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

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๑. ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการไฟฟ้า (Awareness)	- สื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ www.pea.co.th - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube)	- วารสาร กฟภ. - จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop) - กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟภ. - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณาบริเวณสำนักงาน, วิทยุ, โทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, นิตยสาร, นิทรรศการ, แผ่นพับ - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - งานสัมมนา	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารผ่านหน่วยงาน Third Party (การสำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร, โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้บริการ **(Consideration)**	- เว็บไซต์ของ กฟภ. และอื่นๆ - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ ผู้ประกอบการ - พันธมิตรกับ กฟภ. - หน่วยงานภาครัฐ - ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)
๓. ลูกค้ามายื่นขอใช้บริการกับ กฟภ. **(Acquisition)**	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop)	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
๔. ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **(Usage)**	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - Email กฟภ.	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๔. ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Usage) (ต่อ)	- ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟภ. - แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ - เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก	- ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า - ตัวแทนเก็บเงินของ กฟภ. - ตู้เติมเงิน	- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
๕. ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้า/การบริการ (Apprehensive)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube) - Email - เว็บไซต์หน่วยงานอื่น	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center - หน่วยงานภาครัฐ - สื่อมวลชน - สานเสวนา	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด) - มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
๖. ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. (Advocacy)	- เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th - แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus - สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube)	- จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟภ.	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

๔. จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)

นอกเหนือจากกำหนดนโยบายและกฎระเบียบในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นประมวลความประพฤติตนที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้

๔.๑ ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

๔.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่บ่ายเบี่ยงหรือปัดภาระความรับผิดชอบ

๔.๓ จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๔.๔ ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

๔.๕ สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ

๔.๖ พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

๔.๗ จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

๔.๘ จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รผก.(ธต) / ประธานคณะทำงานฯ ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ ฝลต. 59 / 2565 วันที่ - 2 ก.พ. 2565
เรื่อง แจ้งเวียนแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า
เรียน รผก., ผชก., อฝ. และ อก.

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565 เห็นชอบอนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า นั้น

ในการนี้ คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าและการตลาด ขอเผยแพร่ส่งแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านลูกค้า โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

- เว็บไซต์ cmd.pea.co.th/plan หรือ QR code
- ftp://cmd.pea.co.th -> 1. กกต. -> 3. ผวล. -> แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

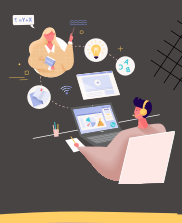
(นายชาติชาย ภูมรินทร์)
รผก.(ธต)
ประธานคณะทำงาน
ด้านการบริการลูกค้าและการตลาด

QR Code

ฝลต. [illegible]
โทร. 6724

เอกสารแนบ 2

กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณ การให้บริการลูกค้า



กฎบัตรบริการ
(CUSTOMER SERVICE CHARTER)

นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของ กฟภ. ในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

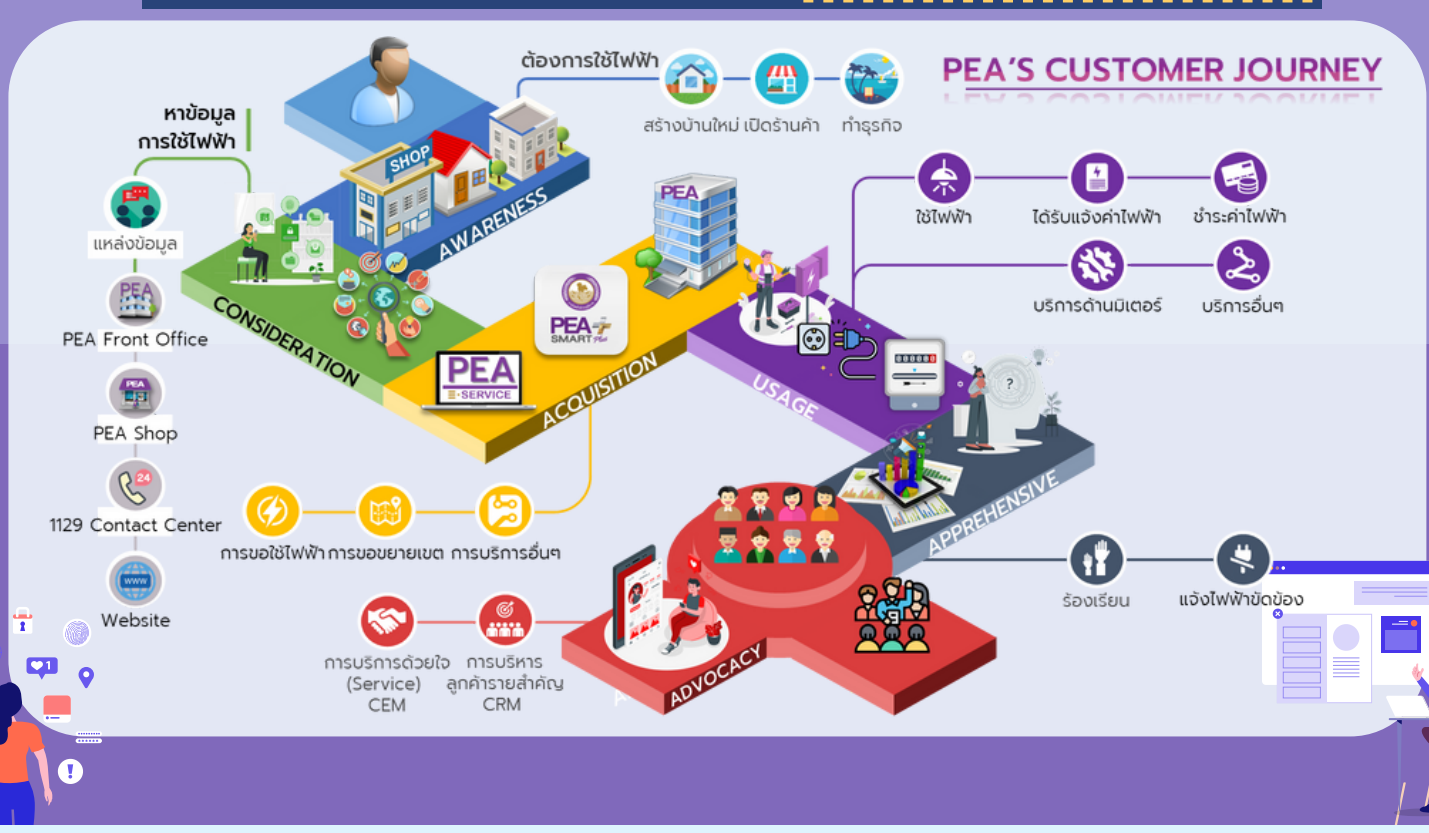
มาตรฐานการให้บริการลูกค้า
(CUSTOMER SERVICE STANDARD)

ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า
(CUSTOMER SERVICE CODE OF CONDUCT)

ประมวลความประพฤติของพนักงานเพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า และจุดสัมผัสบริการ



จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
http://cmd.pea.co.th/cmk

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ
จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

PEA CHARTER 2565

จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

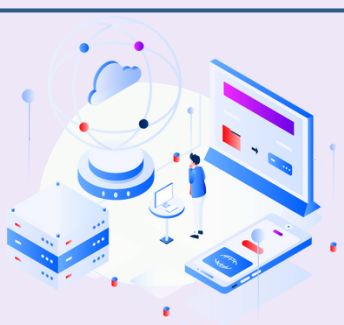
ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ/ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

SERVICE QUALITY

ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก

PUBLIC RELATIONS

ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์



INFORMATION SECURITY

จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

SERVICE MIND

ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้

CREATIVE & INNOVATION

สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ECO - FRIENDLY

พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

STANDARD MANAGEMENT

จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

CUSTOMER SERVICE

มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน

จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
http://cmd.pea.co.th/cmk

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ
จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า