



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กกต. 208 /๒๕๖๔ วันที่ 21 พ.ค. 2564
เรื่อง ขอเผยแพร่จดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ฉบับที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔
เรียน ทุกหน่วยงาน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๓ เห็นชอบอนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘ และประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) นั้น

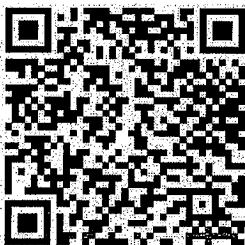
ในการนี้ กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.) ได้จัดทำจดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter & Customer Service Standard) ฉบับที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเผยแพร่ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ QR Code ท้ายหนังสือ เพื่อให้พนักงานทุกท่านได้รับทราบอย่างทั่วถึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพยล ลิขิตเจริญ)

อก.กต.

QR Code ดาวน์โหลดเอกสาร



กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)

แผนกระบวนงานบริการลูกค้า (ผรล.)

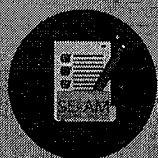
โทร. ๖๗๒๕

ผู้พิมพ์ วรวิทย์



กฎบัตรและมาตรฐาน การให้บริการลูกค้า

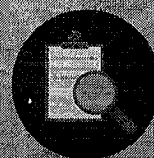
สำคัญอย่างไร



ตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) รัฐวิสาหกิจจะต้องจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่ครอบคลุมทุกช่องทาง



กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจและเผยแพร่ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการและบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง



มีการกำหนดแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่กำหนด

วัตถุประสงค์

เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางเดินของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ทันสมัยและมีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

รายละเอียดเพิ่มเติม



ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กทต.)

แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.)

โทร. 6725