



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565 เห็นชอบ อนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศ กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า โดย ผลิต. ได้แจ้งเวียน ทุกหน่วยงานตามหนังสือเลขที่ ผลิต. 59/2565 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2565 รายละเอียดตาม (เอกสารแนบ 1) นั้น ในการนี้ กกต. ได้จัดทำจดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรม และจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า ประจำปี 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตาม (เอกสารแนบ 2)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการแจ้งพนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพอล ลิขิตเจริญ)

อก.กกต.
16 ก.ย. 2565

QR Code ดาวน์โหลดจดหมายข่าว



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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่รับ ๑๑ วันที่ ๒๕/๑/๖๕

เลขที่ ๒๐๐
วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๙.๒๑ น.

เลขที่รับ ๒๙๘ วันที่ ๒๔/๑/๖๕

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
ประจำผู้ว่าการ
เลขที่รับ ๒๓๓ วันที่ ๒๔/๑/๖๕

ผู้ว่าการ
วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๕
เลขที่รับ ๓๐๔

เอกสารแนบ 1

จาก กกก.

ถึง ผวก.

เลขที่ กกก.(ปก) ๑๑/๒๕๖๕

วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง มติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕

เรียน อผ.วก. ผ่าน รผ.วก.(ร) ๒๔ ม.ค. ๒๕๖๕

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๕ โดยมีมติที่ประชุมฯ ที่เห็นสมควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

ในการนี้ กกก. ขอสรุปมติที่ประชุม ในการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากคณะกรรมการ กฟผ. แก่ไขมติที่ประชุมในภายหลัง กกก. จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบต่อไป

(นางอรุณญา เชื้อมสุข)
อก.กก.

เรียน รผก.(วก)(พ) ผ่าน ผชก.(วก)(ศ) ๒๔ ม.ค. ๒๕๖๕

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กกก. เสนอต่อไป

(นางดาราวรรณ พรหมกลีกร)
อผ.วก.
๒๔ ม.ค. ๒๕๖๕

เห็นชอบตามเสนอ

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผวก.

๒๗ ม.ค. ๒๕๖๕

(นางพิบูลรัตน์ วงศ์ลมาย)
รผก.(วก)
๒๕ ม.ค. ๒๕๖๕

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 ของภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้นยานยนต์ไฟฟ้า
3. ขอให้พิจารณาปรับ Specification ของสถานีอัดประจุไฟฟ้า ให้เพิ่มความสามารถในการอัดประจุได้รวดเร็วขึ้น ตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป
4. ขอให้พิจารณาทบทวนแผนการดำเนินการติดตั้ง EV Charging Station โดยเพิ่มแผนความร่วมมือกับหน่วยงานราชการในการติดตั้ง EV Charging Station เพื่อปฏิบัติตามมติ ครม. ที่สนับสนุนให้หน่วยงานราชการเลือกใช้นยานยนต์ไฟฟ้าให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับ กฟผ. อีกทางหนึ่ง
5. ขอให้พิจารณาจัดทำ MOU ร่วมกับบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำในเรื่องการให้บริการติดตั้งเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (WALLBOX) ในที่พักอาศัย
6. ขอให้พิจารณากำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์และการติดตั้งเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (WALLBOX) ในที่พักอาศัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเป็นมาตรฐานความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งาน
7. ขอให้พัฒนาระบบจำหน่ายแรงต่ำให้มีความมั่นคง เพื่อรองรับการชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าในที่พักอาศัย ที่มีความต้องการแบบก้าวกระโดดในอนาคต
8. ขอให้พัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการชาร์จรถยนต์ไฟฟ้ากับ กฟผ. เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการด้านนี้ต่อไป

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ธต)

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

รผก.(วค) 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 ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์และรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (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) พหุติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) โดยกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบ และประเมินผลทั้งภายในและ/หรือภายนอกขององค์กร

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct) หมายถึง ประมวลผลความประพฤติของพนักงาน 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

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๑. ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของผู้ ให้บริการไฟฟ้า (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, นิตยรศการ, แผ่นพับ - การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - งานสัมมนา	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารผ่านหน่วยงาน Third Party (การสำรวจด้านการประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร, โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๒. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิง ลึกของผู้ให้บริการ (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 Contact Center - ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ - พันธมิตรกับ กฟผ. - หน่วยงานภาครัฐ - ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)
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.	- จุดให้บริการ กฟผ. (สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA Shop/ PEA Mobile Shop) - พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager) - ๑๑๒๙ PEA Contact Center	- การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยหน่วยงาน Third Party (โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด)

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	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 โดยกำหนดเป็นประมวลความประพฤติที่เกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้

๔.๑ ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

๔.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่ป้ายเปี่ยงหรือปิดการะความรับผิดชอบ

๔.๓ จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๔.๔ ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาควุมใจที่ได้ช่วยเหลือ 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 สัมพันธ์รัตน์)

ประธานกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รผก.(ธต) / ประธานคณะกรรมการ

ถึง ทุกหน่วยงาน

เลขที่ ผลิต. 59 / 2565

วันที่ - 2 ก.พ. 2565

เรื่อง แจ้งเวียนแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และ
ประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า
เรียน รผก., ผชก., อผ. และ อก.

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565 เห็นชอบ
อนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศ
กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า นั้น

ในการนี้ คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าและการตลาด ขอเผยแพร่ส่งแผนแม่บทบริการ
ลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐาน
การให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
ด้านลูกค้า โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

- เว็บไซต์ cmd.pea.co.th/plan หรือ QR code

- ftp://cmd.pea.co.th -> 1. กกต. -> 3. ผวล. -> แผนแม่บทบริการลูกค้าและ
การตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผก.(ธต)

ประธานคณะกรรมการ

ด้านการบริการลูกค้าและการตลาด

QR Code



ผลิต. 59 / 2565
โทร. 6724

กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จรรยาบรรณและจรรยาบรรณ การให้บริการลูกค้า

กฎบัตรบริการ

(CUSTOMER SERVICE CHARTER)

นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของ กฟภ. ในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ



จรรยาบรรณและจรรยาบรรณ ในการให้บริการลูกค้า

(CUSTOMER SERVICE CODE OF CONDUCT)

ประมวลความประพฤติของพนักงาน เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร



เส้นทางการเดินทางของลูกค้า และจุดสัมผัสบริการ



จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
<http://cmd.pea.co.th/cmkt>



ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ
จรรยาบรรณและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

จริยธรรมและจรรยาบรรณ การให้บริการลูกค้า

ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ/ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

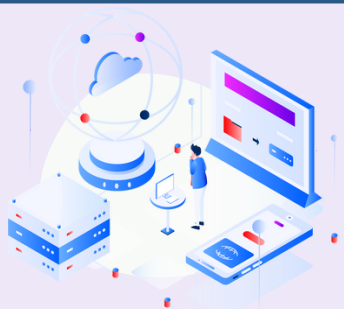


SERVICE QUALITY

ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก

PUBLIC RELATIONS

ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์

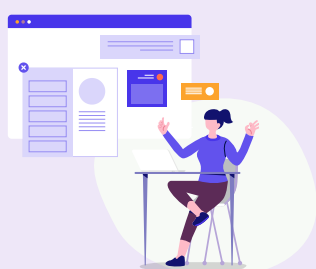


INFORMATION SECURITY

จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

SERVICE MIND

ให้บริการที่เป็นมิตรสภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้



CREATIVE & INNOVATION

สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ECO - FRIENDLY

พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



STANDARD MANAGEMENT

จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

CUSTOMER SERVICE

มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน



จัดทำโดย
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
<http://cmd.pea.co.th/cmdk>



ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ
จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า