



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กกต. 305 /๒๕๖๔ วันที่ 22 ก.ค. 2564
เรื่อง ขอเผยแพร่จดหมายข่าว เรื่องประกาศกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ฉบับที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๔
เรียน ทุกหน่วยงาน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม 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 ๓ ประจำปี ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเผยแพร่ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ QR Code ท้ายหนังสือ เพื่อให้พนักงานทุกท่านได้รับทราบอย่างทั่วถึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพอล ลิขิตเจริญ)

อก.กกต.

QR Code ดาวน์โหลดเอกสาร



กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต.)

แผนระบบงานบริการลูกค้า (ผสร.)

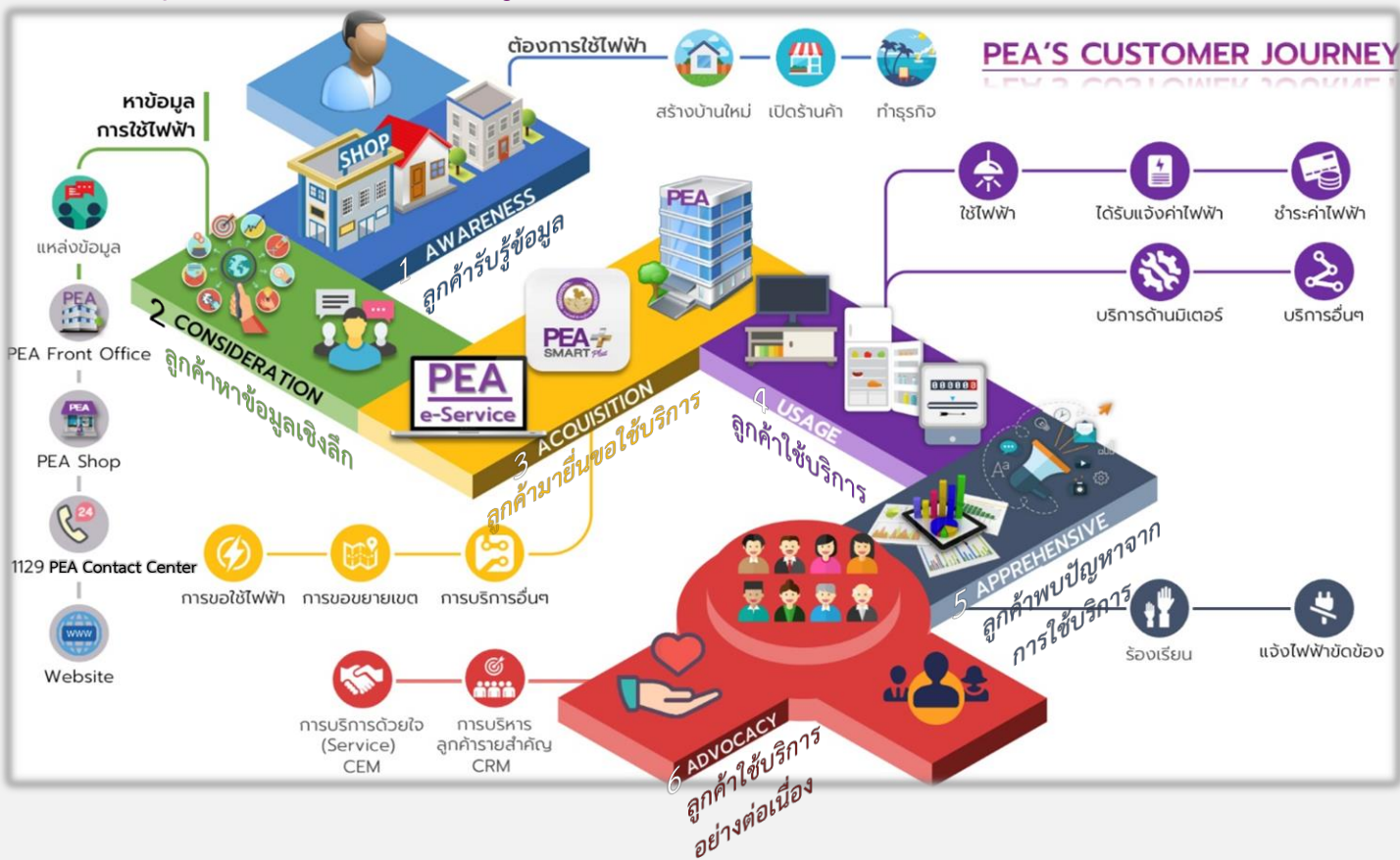
โทร. ๑๗๒๕

ผู้พิมพ์ วรุดิ



กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า กำกับดูแลอย่างไร

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า จะติดตามและประเมินผลการให้บริการลูกค้าตาม **เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)** และจุดสัมผัสบริการลูกค้า (Touch Points) ครอบคลุมช่วงชีวิตการใช้บริการของลูกค้าตั้งแต่ก่อนใช้บริการไปจนถึงหลังใช้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน



เป็นผลดีต่อ
กฟผ. อย่างไร

- ✓ **เกิดประสิทธิภาพ** ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า
- ✓ **สนับสนุน** การดำเนินงานในการทำความเข้าใจลูกค้าในทุกมิติที่สำคัญ
- ✓ **สามารถใช้เป็นเครื่องมือ** ในการประเมิน ตรวจสอบผลการดำเนินงาน
- ✓ **ออกแบบการสื่อสาร/บริการ** ทั้งในเชิงกลยุทธ์และเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ **สามารถวางกลยุทธ์** สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างตรงประเด็น

รายละเอียดเพิ่มเติม



<http://bit.do/fPsmz>

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.) กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กทต.)
แผนกระบบงานบริการลูกค้า (พรล.)
โทร. 6725