



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผกต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ ผกต. 41 /๒๕๖๗ วันที่ 29 มกราคม 2567
เรื่อง ขอเผยแพร่ความรู้ เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณ การให้บริการลูกค้า

เรียน รผก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกเขต, อผ. ทุกสายงาน และ อก. ทุกสายงาน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖
อนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘ (ทบทวนครั้งที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๗)
และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า นั้น
(เอกสารแนบ)

ในการนี้ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ผกต.) ขอเผยแพร่ความรู้ เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ
มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบ
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวอนันท์ พิมพ์พันธุ์)
อผ.กต.

QR Infographic กฎบัตรบริการ



ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (ผกต.)
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กลต.)
แผนกบริหารประสบการณ์ลูกค้า (ผปล.)

โทร. ๙๒๙๙

เรวัตร

เลขที่ ผกท. 285/256
เรียน ผกท.(จท) / ประธานคณะกรรมการ , อส.กท.

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 9/2566 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 ซึ่งฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการ กฟภ. ได้สรุปมติที่ประชุมฯ และ ผวก. ให้ความเห็นชอบ โดยมีข้อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ขอแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุมฯ และข้อสั่งการดังกล่าว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิมคืนมาด้วยแล้ว

-อส.กท. (นพ)

-อส.กท.

(น.ส.อภิรักษ์ พิมพ์พันธุ์)
อส.กท.

26 ก.ย. 2566

(นางดารารรรณ พรหมกลีกร)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.

26 ก.ย. 2566

หมายเหตุ : อยู่ระหว่างจัดทำการพิจารณาของกรรมการ กฟภ.
และจะจัดส่งให้หลังจากคณะกรรมการ กฟภ.
รับรองรายงานการประชุมฯ เรียบร้อยแล้ว

อส.กท. (นพ)
- อส.กท.(อ), อส.กท.(พ) 27 ก.ย. 66
- ผวก.

(นายอัศวิน เจียมไชยศรี)
อส.กท.
27 ก.ย. 2566



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกก.

เลขที่ กกก.(ปค) 1287/2566

เรื่อง มติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ในการประชุมครั้งที่ 9/2566

เรียน อฟ.วก. ผ่าน รฟ.วก.(จ) 21 ก.ย. 2566

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 9/2566 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 โดยมีมติที่ประชุมฯ ที่เห็นสมควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

ในการนี้ กกก. ได้สรุปมติที่ประชุม ในการประชุมดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากคณะกรรมการ กฟผ. แก้มติที่ประชุมในภายหลัง กกก. จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบต่อไป

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก.(วก)(ค) 21 ก.ย. 2566

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กกก.
เสนอต่อไป

(นางปวงพร ศุภการ)

รฟ.วก. รักษาการแทน อฟ.วก.

21 ก.ย. 2566

(นางอรัญญา เชื้อมสุข)

อก.กก.

เห็นชอบตามเสนอ

(นายศุภชัย เจกอุ้น)

ผวก.

25 ก.ย. 2566

วาระที่ 6.1.2 ขออนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2567) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

มติที่ประชุม อนุมัติตามเสนอ

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(รต)



ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Customer Service Charter)

หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์
ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการ
สื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ



มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงาน
และให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน
ขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจ
มีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)
พฤติกรรมบริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน
(Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery
Plan) โดยกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตาม
มาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการ
ที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ
โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบ และประเมินผลทั้งภายใน
และ/หรือภายนอกขององค์กร



จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)

หมายถึง ประมวลความประพฤติของพนักงาน เพื่อสร้างความประทับใจ
ของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์
ในการบริการขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการลูกค้า
ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทาง
เดินของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วน
ทุกขั้นตอนที่สำคัญ
2. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ
ทันสมัยและ มีความโปร่งใส เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุก
ช่องทาง และสร้างความผูกพันที่ดีย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ
ภาพลักษณ์ในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

CUSTOMER JOURNEY

(Touch Point)



AWARENESS

ลูกค้ารับรู้ข้อมูล
ของผู้ให้บริการไฟฟ้า

1

CONSIDERATION

ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิงลึก
ของผู้ให้บริการ

2

ACQUISITION

ลูกค้ามายื่นขอใช้บริการ
กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3

USAGE

ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4

APPREHENSIVE

ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้า/การบริการ

5

ADVOCACY

ลูกค้าใช้บริการกฟภ.อย่างต่อเนื่องและสนับสนุน
การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6

หมายเหตุ: ในปี 2567 เพิ่ม STAGE 7 คือ LOST ลูกค้าเลิกใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มลูกค้า
ที่สูญเสียรวมถึงกลุ่มเสี่ยง ว่าควรมีการรักษาลูกค้าไว้

CUSTOMER

TOUCH POINT



1. AWARENESS



Digital Touch Points

- สื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ www.pea.co.th
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์(X) และ PEA Live Chat)

Physical Touch Points

- วารสาร กฟผ.
- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ)
- กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟผ.
- สื่อประชาสัมพันธ์ เช่นป้ายโฆษณาบริเวณสำนักงาน, วิทยุ, โทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, นิตยสาร, นิตยสาร, แผ่นพับ
- การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- งานสัมมนา

2. CONSIDERATION



Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ กฟผ. และอื่นๆ
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์(X) และ PEA Live Chat)
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ)
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- พันธมิตรกับ กฟผ.
- หน่วยงานภาครัฐ
- ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

3. ACQUISITION



Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ)

4. USAGE



Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์(X) และ PEA Live Chat)
- Email กฟผ.
- ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟผ.
- แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ศูนย์บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ)
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า
- ตัวแทนเก็บเงินของ กฟผ.
- ตู้เติมเงิน

5. APPREHENSIVE



Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์(X) และ PEA Live Chat)
- Email กฟผ.
- เว็บไซต์หน่วยงานอื่น

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า)
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- 1129 PEA Contact Center
- หน่วยงานภาครัฐ
- สื่อมวลชน
- สานเสวนา

6. ADVOCACY



Digital Touch Points

- เว็บไซต์ของ กฟผ. www.pea.co.th
- แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line Official Account, Youtube, เอ็กซ์(X) และ PEA Live Chat)

Physical Touch Points

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า)
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- การบอกต่อ เช่น เพื่อน/ญาติ/คนในชุมชน/ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- กิจกรรมที่ลูกค้ามีร่วมกับ กฟผ.