



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กต. **173** /๒๕๖๖ วันที่ **20 เมษายน 2566**
เรื่อง ขอเผยแพร่ความรู้ เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
การให้บริการลูกค้า ประจำปี ๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒)
เรียน รผก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกเขต, อฝ. ทุกสายงาน และ อก. ทุกสายงาน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เห็นชอบอนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘ (ทบทวนครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖)
และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า นั้น
(เอกสารแนบ)

ในการนี้ กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กต.) ขอเผยแพร่ความรู้ เรื่องประกาศกฎบัตร
บริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า ประจำปี ๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

อัครวัฒน์

(นายอัครวัฒน์ เจียมไชยศรี)

อก.ลต.

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กต.)

แผนกบริหารประสบการณ์ลูกค้า (ผปล.)

โทร. ๙๒๙๙

เรวัต

เรวัต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.

ถึง สรภ.(ว), สรภ.(ภ1-ภ4), สรภ.(ย), สรภ.(ธต),
สรภ.(วศ), สรภ.(บก), สรภ.(กบ), สรภ.(ป), สรภ.(ทส),
สรภ.(ล), สรภ.(บ), บริษัท ฟิอีเอ เอ็นคองมา, สดท.,
สชภ.(บก-กม) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เลขที่ กกภ.(ปค) 2003/2565

วันที่ 9 ธันวาคม 2565

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2565 และข้อสั่งการ ผวก. (วาระที่ 6.1.3)

เรียน รผภ.(ว), รผภ.(ภ1-ภ4), รผภ.(ย), รผภ.(ธต), รผภ.(วศ), รผภ.(บก), รผภ.(กบ), รผภ.(ป), รผภ.(ทส),
รผภ.(ล), รผภ.(บ), รผภ.(วค)(จักรี)(รักษาการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ฟิอีเอ เอ็นคองมา),
ผชภ.(ดท), ผชภ.(บก-กม) และผู้ที่เกี่ยวข้อง (อผ.ดช., อผ.คส., ผจก. ผรภ. บริษัท ฟิอีเอ เอ็นคองมา,
อภ.รบ, อภ.ปอ., อภ.จย., อภ.ลต., อภ.นว., อภ.ปร., อภ.ดท., อภ.สผ.)

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2565 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565
ซึ่งฝ่ายเลขานุการฯ ได้สรุปมติที่ประชุมฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดย ผวก. ได้ให้ความเห็นชอบมติที่ประชุม
และมีข้อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการฯ ขอแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โปรดพิจารณาดำเนินการตาม
มติที่ประชุมและข้อสั่งการดังกล่าว ทั้งนี้ สำหรับมติที่ประชุม วาระที่ 5.1.3 ข้อ 2 ขอให้รายงานผลการ
ดำเนินงานไปยังกองประมวลผลงานและกิจการสัมพันธ์ (กปภ.) ภายในวันที่ 10 มกราคม 2566 เพื่อรวบรวม
ผลการดำเนินงานตามมติและข้อสั่งการ ผวก. เสนอคณะกรรมการ กฟภ. ทราบต่อไป (รายละเอียดตามเอกสาร
แนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิม
คืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องมาด้วยแล้ว

(นางศิริภา อัมพรสิทธิกุล)
ผู้ช่วยเลขานุการ ปฏิบัติงานแทน
เลขานุการคณะกรรมการ กฟภ.

หมายเหตุ : อยู่ระหว่างจัดทำการพิจารณาของกรรมการ กฟภ. และจะจัดส่งให้หลังจากคณะกรรมการ กฟภ.
รับรองรายงานการประชุมฯ เรียบร้อยแล้ว

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.

โทร. 5194



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกก.

เลขที่ กกก.(ปก) 1972/2565

เรื่อง มติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ในการประชุมครั้งที่ 13/2565

เรียน อ.ฟ.ว.ก. ผ่าน ร.ฟ.ว.ก.(ร) ^น
- 7 ธ.ค. 2565

ตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2565 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2565 โดยมีมติที่ประชุมฯ ที่เห็นสมควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบต่อไป

เห็นชอบตามเสนอ

(นางอรรณฎา เชื้อมสุข)
อ.ก.ก.

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผวก.

๒๘ ธ.ค. ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(วก)(ค)

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบ
ตามที่ กกก. เสนอต่อไป

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กกก.
เสนอต่อไป

(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)
อ.ฟ.ว.ก.

- 7 ธ.ค. 2565

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)
ผชก.(วก)

ร.ฟ.ว.ก.(ร)
กกก.

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)
ผชก.(วก)

- 7 ธ.ค. 2565

- 8 ธ.ค. 2565

- 9 ธ.ค. 2565

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.

โทร. 5194

วาระที่ 6.1.3 ขออนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) และประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

มติที่ประชุม

1. อนุมัติตามเสนอ
2. เนื่องจากแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) มีกรอบวงเงินงบประมาณเพิ่มสูงขึ้นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนงานที่มีการจ้างที่ปรึกษา ในขณะที่ผลลัพธ์ที่ได้เป็นเพียงผลการศึกษา/สำรวจและแนวทาง จึงขอให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด
3. เนื่องจากมีการนำระบบ AI มาใช้ในการดำเนินโครงการ จึงขอให้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่าโครงการดังกล่าว กฟภ. จะดำเนินการเองหรือ Outsourcing

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : รผก.(ธต)

ข้อสั่งการ ผวก. : มอบหมายให้ รผก.(ธต) พิจารณาดำเนินการตามข้อ 2 – 3



เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงาน/สำนัก ประจำปี 2566

การมุ่งเน้นลูกค้า (CM) | การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
(Stakeholder and Customer Management)

ตัวชี้วัดที่ 4.2.7 : ร้อยละของจำนวนผู้บริหาร/พนักงานที่ลงนามรับทราบ และผ่านเกณฑ์ทดสอบความเข้าใจกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า (Customer Service Charter & Customer Service Standard & Customer Service Code of Conduct) (ทุกสายงาน)

ระดับ 1
ร้อยละ 40 ของ
พนักงานทั้งหมด

ระดับ 2
ร้อยละ 50 ของ
พนักงานทั้งหมด

ระดับ 3
ร้อยละ 60 ของ
พนักงานทั้งหมด

ระดับ 4
ร้อยละ 70 ของ
พนักงานทั้งหมด

ระดับ 5
ร้อยละ 80 ของ
พนักงานทั้งหมด



ประเมินทุกสายงาน

ผู้บริหารและพนักงานจะต้องลงนามรับทราบกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า (Customer Service Charter & Customer Service Standard & Customer Service Code of Conduct) รวมถึงมีการทำแบบทดสอบได้คะแนนผ่านตามเกณฑ์อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคะแนนรวมทั้งหมดสอดคล้องกับเกณฑ์ SE-AM ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management) ใน Module 2 การมุ่งเน้นลูกค้า ข้อ 5.1 การสนับสนุนลูกค้า ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจะต้องเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการและบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง

Customer Journey

จุดสัมผัสบริการ

Customer Touch Points

Customer Journey

1. ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของ
ผู้ให้บริการไฟฟ้า (Awareness)

Digital Touch Point

- สื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ WWW.PEA.CO.TH
- สื่อสังคมออนไลน์ (FACEBOOK, LINE OFFICIAL ACCOUNT, YOUTUBE)

Physical Touch Point

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

2. ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิงลึก
ของผู้ให้บริการ (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)
- 1129 PEA CONTACT CENTER
- ผู้รับเหมาก่อสร้าง/ผู้ประกอบการ
- พันธมิตรกับ กฟผ.
- หน่วยงานภาครัฐ
- ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น SPP หรือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

3. ลูกค้ามาขึ้นขอใช้บริการกับ กฟผ.
(Acquisition)

- เว็บไซต์ของ กฟผ. WWW.PEA.CO.TH
- แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS

- จุดให้บริการ กฟผ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA SHOP/ PEA MOBILE SHOP)



Customer Journey

จุดสัมผัสบริการ

Customer Touch Point

Customer Journey

4. ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค (Usage)

Digital Touch Point

- เว็บไซต์ของ กฟภ. WWW.PEA.CO.TH
- แอปพลิเคชัน PEA SMART PLUS
- สื่อสังคมออนไลน์ (FACEBOOK, LINE OFFICIAL ACCOUNT, YOUTUBE)
- EMAIL กฟภ.
- ข้อความสั้น (SMS) จาก กฟภ.
- แอปพลิเคชันผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- เว็บไซต์ผู้ให้บริการภายนอก

Physical Touch Point

- จุดให้บริการ กฟภ.(สำนักงานการไฟฟ้า/ PEA SHOP/PEA MOBILE SHOP)
- พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KEY ACCOUNT MANAGER)
- 1129 PEA CONTACT CENTER
- ตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า
- ตัวแทนเก็บเงินของ กฟภ.
- ตู้เติมเงิน

5. 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)
- 1129 PEA CONTACT CENTER
- หน่วยงานภาครัฐ
- สื่อมวลชน
- สานเสวนา

6. ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง
และสนับสนุนการดำเนินงานของ 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.