



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กต. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กต. **92/๒๕๖๖** วันที่ **20 ก.พ. 2566**
เรื่อง ขอเผยแพร่ความรู้ เรื่องประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
การให้บริการลูกค้า ประจำปี ๒๕๖๖
เรียน รผก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกสายงาน, ผชก. ทุกเขต, อผ. 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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

อัครวัต

(นายอัครวัต เจียมไชยศรี)

อก.ลต.

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กต.)
แผนกบริหารประสิทธิภาพลูกค้า (ผปล.)
โทร. ๙๒๙๙

เรวัต **อ.พ.**



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการ 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 ไฟโอ เอ็นคอมฯ, สดท.,
สชก.(บก-กม) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เลขที่ กกก.(ปค) 2003/2565

วันที่ 9 ธันวาคม 2565

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

เรียน รผก.(ว), รผก.(ภ1-ภ4), รผก.(ย), รผก.(ธต), รผก.(วศ), รผก.(บก), รผก.(กบ), รผก.(ป), รผก.(ทส),
รผก.(ล), รผก.(บ), รผก.(วค)(จักรี)(รักษาการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไฟโอ เอ็นคอมฯ),
ผชก.(ดท), ผชก.(บก-กม) และผู้ที่เกี่ยวข้อง (อผ.ดช., อผ.คส., ผจก. ผรภ. บริษัท ไฟโอ เอ็นคอมฯ,
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
เลขาธิการคณะกรรมการ 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



ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง กฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จรรยาบรรณและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า

กฎบัตรบริการ (Customer Service Charter)

หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า

(Customer Service Code of Conduct)

หมายถึง ประมวลความประพฤติของพนักงาน เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร

โหลด POSTER

ประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ
จรรยาบรรณและจรรยาบรรณการให้บริการลูกค้า



ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

1.ลูกค้ารับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการไฟฟ้า
(Awareness)

2.ลูกค้าค้นหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้บริการ
(Consideration)

3.ลูกค้ามาเยือนขอใช้บริการกับ กฟภ.
(Acquisition)

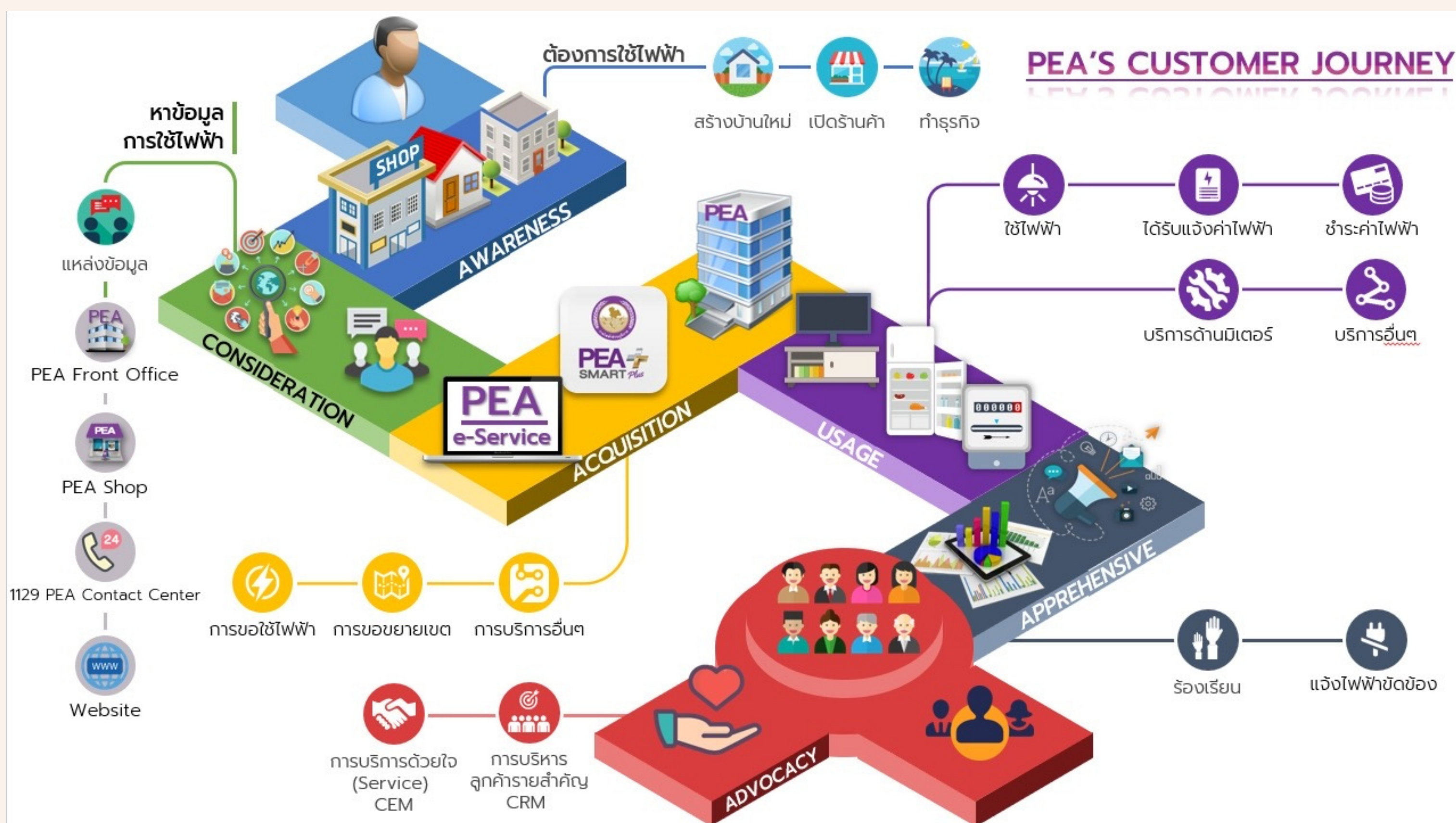
4.ลูกค้าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
(Usage)

5.ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้ไฟฟ้า/การบริการ
(Apprehensive)

6.ลูกค้าใช้บริการ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ.
(Advocacy)



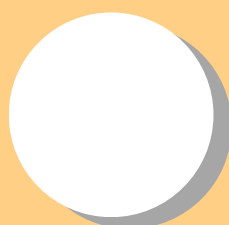
เส้นทางการเดินทางของลูกค้า และ จุดสัมผัสบริการ



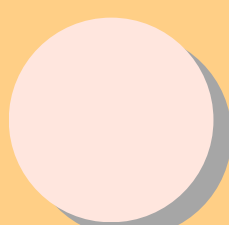
จรรยาบรรณและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Code of Conduct)



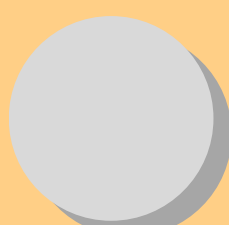
นอกเหนือจากกำหนดนโยบายและกฎระเบียบในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ผู้บริการและพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นประมวลความประพฤติตนที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้



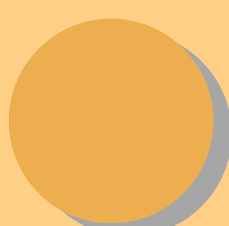
1. ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้



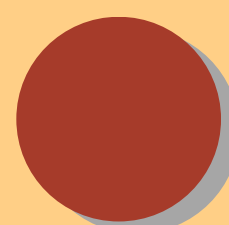
2. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่ป้ายเปี่ยงหรือปิดกั้นความรับผิดชอบ



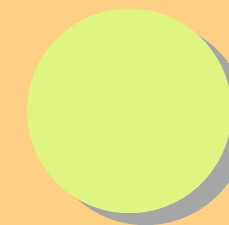
3. จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ



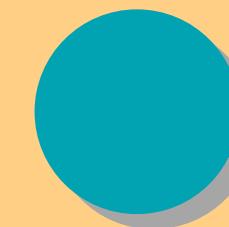
4. ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาควมใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก



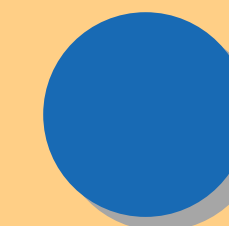
5. สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ



6. พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว



7. จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล



8. จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ

