



เรียน รจก.(ท.,บ.),ผชน.๔,นบช.๔ และ ผผ.ทุกแผนก, ผจก.กฟล.๑๑๑, ผจก.กฟล.๑๑๒.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ជនក.រាជ.បទ.

၅၁၁၆၆၆



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

ที่ ก.๑กฟ.ปจ.(บห) ๗๑.๑ /๒๕๖๐

เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System)

เพื่อให้ การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถชี้แจงปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด สร้างความพึงพอใจ และป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ มีแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี จึงขอประกาศนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการแจ้งเรื่องเสนอแนะ/ร้องเรียน ให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างทั่วถึง
๒. ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ให้ติดต่อผู้แจ้งภายใน ๓ วัน และเข้าสำรวจแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นภายใน ๗ วัน
๓. เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อรับทราบปัญหาและชี้แจงแนวทางแก้ไขกับประชาชน
๔. ใช้ช่องทาง Application Line , Facebook รับเรื่อง เพิ่มเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า
๕. ให้ส่วนเกี่ยวข้อง เข้าร่วมการเยี่ยมเยือนลูกค้า การประชุมผู้ใช้ไฟ และการสานเสวนาเพื่อรับฟัง ปัญหาและชี้แจงให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี ขอประกาศนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาการให้บริการของ กฟผ. ต่อลูกค้า

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

(นายแสงชัย แหเลิศตระกูล)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี