



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC system

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออมกเหล็ก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออมกเหล็ก ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC system โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ สร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้งานระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.อมกเหล็ก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรอย่างเป็นระบบชัดเจน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด ดังนั้น จึงขอกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC system ของ กฟส.อมกเหล็ก ดังนี้

๑. ให้ผู้บริหาร พนักงาน และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถือปฏิบัติตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑)
๒. ให้แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ผู้ดูแลระบบ PEA-VOC system ตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวันอย่างต่อเนื่อง และหากมีข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงครั้งที่ ๑) อย่างเคร่งครัด
๓. ให้แผนกหรือส่วนงานที่ถูกร้องเรียน ต้องเข้าพบ/ติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๕ วัน
๔. กรณีเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วน ต้องเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๕. การปิดข้อร้องเรียน กรณีเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดภายใน ๓๐ วัน ข้อร้องเรียนเร่งด่วนต้องรายงานชี้แจงประเด็นข้อร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๖. ให้แผนกบริการลูกค้าและการตลาดสำรวจความพึงพอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียนหลังการแก้ไขและบันทึกข้อมูลลงในระบบ PEA-VOC System ภายใน ๑๕ วัน
๗. ให้แผนกวิศวกรรมและการตลาดสรุปข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไขป้องกันเป็นประจำทุกไตรมาส
๘. ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสรุปวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขและมาตรการการป้องกันการเกิดซ้ำเป็นประจำทุกไตรมาส

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(นายศักดิ์ชัย เสือม่วง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออมกเหล็ก