



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

### นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน

#### และระบบ PEA – VOC System (ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า)

เพื่อให้งานด้านการจัดการข้อร้องเรียน และระบบ PEA – VOC System (ระบบรับฟังเสียง - ของลูกค้า) ของ กฟอ.หนองแค เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงขอประกาศนโยบายการดำเนินการ ดังนี้.-

1. จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร ทางโทรศัพท์, ไปรษณีย์ ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box)
2. มีการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
3. เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน
4. นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแคเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง “ ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม ”

ประกาศ ณ วันที่ 15 มกราคม 2561

( นายวีระศักดิ์ กลมอ่อน )

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค