



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำนักงานการไฟฟ้า อ.สະเดา  
รับเลขที่..... 1830  
วันที่ 16 มี.ค. 2561  
เวลา 09.15

จาก กฟต.3 ถึง กฟฟ.ชั้น 1-3  
เลขที่ ท.ท-กบ.ล.(ลส) ๓๕๐/๒๕๖๑ วันที่  
เรื่อง ให้ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.3  
เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 หนังสือเลขที่ กทท.(ปส.) 1372/2560 ลงวันที่ 29 กันยายน 2560 (ตามเอกสารแนบ 1) อนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1)" โดยให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามคู่มือ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 และตามหนังสือที่ กทท.181/2561 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 (ตามเอกสารแนบ 2) กทท. และ กฟล. ได้ร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือ ฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเริ่มใช้งานได้ตั้งแต่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 เป็นต้นไป นั้น

กฟต.3 ได้ดำเนินการตรวจสอบ Username ของผู้รับผิดชอบในการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ดังกล่าวแล้ว และเพื่อให้การดำเนินการด้านบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.3 เป็นไปตามคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1)" จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้พนักงาน กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , กฟย. (ตามเอกสารแนบ 3) ผู้ได้สิทธิ์เข้าใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า โดยให้ล็อกอินเข้าระบบด้วยชื่อผู้ใช้งาน (รหัสประจำตัว) รหัสผ่าน (Password เข้าเครื่อง PC สำนักงาน)

2. ให้ดำเนินการเชิงประสิทธิผล (Outcome) ตามมาตรฐานการให้บริการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญในการปรับปรุงยกระดับการให้บริการตามคู่มือที่ได้ปรับปรุงใหม่ (ตามเอกสารแนบ 4)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

- รศค.บ.(ท)

- ผจก. กฟล.

- ผอ.ก.ค.ก.ก. , ผอ.ก.ค.

(นายไพฑูรย์ ร่องวีระบุต) - ผจก. กฟค.

อ.ค.๓

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑

- ผอ.ก.ค.ก.ก. , ผอ.ก.ค.๓ , ผอ.ก.ค.๔ , ผอ.ก.ค.๕

ผอ.ก.ค.๖

อ.ค.๓ (นายเนตรวิทย์ เจริญศิริ ๖)

รจก.(ท.) รักษาการแทน  
ผจก.กฟอ.สค.

