



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.กม. ถึง ผจก., รจก.(ท.,บ.,) ผชน.๙, ทผ.ทุกแผนก
เลขที่ ต.๒ กม.(บค.) ๖๕๕/๕๘ วันที่ ๑๘ มี.ค. ๕๙
เรื่อง เวียนย้ายการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
อ้างอิง ๑.บันทึกที่ ต.๒ (บท.) Com สวก.(ภ๓) ๗๑๓ /๒๕๕๘ ลว. ๒๕ พ.ย. ๕๘
๒.แบบฟอร์มสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน ผจก., รจก.(ท.,บ.,) ผชน.๙, และทผ.ทุกแผนก

ตามบันทึกที่อ้างอิง ให้แจ้งพนักงาน และลูกจ้างทุกท่านทราบ อนุมัติ ผจก. ลว. ๖ พ.ย. ๕๘ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน ๘ กระบวนงานบริการ นั้น

เพื่อให้การบริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงขอเวียนย้ายการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เน้นการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟได้ ๑๐๐ % ของคำถามทั้งหมด ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้อง โดยจะต้องตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการได้ ๑๐๐% โดยเปิดให้มีช่องทางการร้องเรียนนอกเหนือจาก ๑๑๒๙ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
๑. ระบบ E-One partal	นางสาวสุชศิริ ศรีฟ้า นกต.๕ ผบค.กม.
๒. ตู้รับความคิดเห็น หน้าห้อง ผบป.	นายชัยวัฒน์ ปานเพชร พคค. ๓
๓. ตู้รับความคิดเห็น หน้าห้อง ผบค.	นายชัยวัฒน์ ปานเพชร พคค. ๓
๔. ตู้รับความคิดเห็น PEA Shop	นายชัยวัฒน์ ปานเพชร พคค. ๓

และให้จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ตามแบบฟอร์ม สิ่งที่มาด้วย ๒.) และนำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)

นายพชาติ โปสกนิษฐกุล

ผจก.กฟอ.กม.

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐ ๐๗๗๒๓ ๔๑๒๘