



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอแม่ออน

ที่ น.๑ สกพ. (แม่ออน) ๐๐๓/๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน

ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐ กำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานในส่วนของการติดต่อ โทรศัพท์สำนักงาน

เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของ กฟผ.อ.แม่ออน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ กฟผ. (เวลาทำการ)

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ๑. นายประพันธ์ ตาก้องแก้ว | ตำแหน่ง พชง. สังกัด กฟผ.อ.แม่ออน |
| ๒. น.ส.ยุพิน สุขสำราญ | ตำแหน่ง พบช. สังกัด กฟผ.อ.แม่ออน |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางทางโทรศัพท์สำนักงาน (เวลาทำการ) แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์ม VOC-๖๐-๐๐๔ และแบบฟอร์ม VOC-๖๐-๐๐๓ สำหรับการติดตามงาน

๒. ควบคุม ติดตาม การตอบสนองเสียงของลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ ดังนี้

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
๑	สอบถาม คุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	นายประพันธ์ ตาก้องแก้ว	ตอบชี้แจงลูกค้าใน ๑ วันทำการ
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	น.ส.ยุพิน สุขสำราญ	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
๓	สอบถาม อื่นๆ	นายทรงพร ฝั้นอ้าย	
๔	ร้องเรียน	นายประพันธ์ ตาก้องแก้ว	ตอบชี้แจงในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟผ.

๒. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (นอกเวลาทำการ)

เจ้าหน้าที่อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางทางโทรศัพท์สำนักงาน (นอกเวลาทำการ) ลงในแบบฟอร์ม VOC-๖๐-๐๐๔ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ กฟผ. ผู้ทำหน้าที่รับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานภายในเวลา ๐๘.๓๐ น. ของวันทำการถัดไป

๒. ตอบชี้แจง.....

๒. ตอบชี้แจงเกี่ยวกับ คุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น เช่น ไฟดับ ไฟตก ภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด ๒๔ ชม.)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑



(นายไกรศรี อินโปธา)

ผจก.กฟย.อ.แม่อน