



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอแม่ออน

ที่ น.๑ สกพ. (แม่ออน) ๐๐๒/๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group

ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐ กำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานรับฟังเสียงผ่าน PEA Mobile Application PEA Website PEA e-Mail

จากคู่มือดังกล่าวของ กฟผ. ไม่ครอบคลุมกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอแม่ออน ดังนั้นเพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
๑	สอบถาม คุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	นายประพันธ์ ดาก่องแก้ว	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด ๒๔ ชม.)
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	นางสาวยุพิน สุขสำราญ	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ในเวลาทำการ)
๓	สอบถาม อื่นๆ	นายทรงพร ฝั้นอ้าย	
๔	ร้องเรียน	นายประพันธ์ ดาก่องแก้ว	ตอบชี้แจงในเบื้องต้นภายใน ๑๕ นาที และดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟผ. (ในเวลาทำการ)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

(นายไกรศรี อินโปธา)

ผจก.กฟย.อ.แม่ออน