



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลนครเจดีย์

ที่ น.๑ กฟย.ต.นครเจดีย์ ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน

ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไกโทรศัพท์ สำนักงานของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐ กำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานในส่วนของช่องทางการติดต่อ โทรศัพท์ สำนักงาน

เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของ กฟย.ต.นครเจดีย์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานโดยเจ้าหน้าที่ กฟย.ต.นครเจดีย์(เวลาทำการ)

๑. นายคณิน ศรีผืน ตำแหน่ง พชง.๖ สังกัด กฟย.ต.นครเจดีย์
๒. นางสาวปิยะกานต์ เมืองสุวรรณ ตำแหน่ง พบช.๓ สังกัด กฟย.ต.นครเจดีย์

หน้าที่รับผิดชอบ

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

๒. ควบคุม ติดตาม การตอบสนองเสียงของลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ ดังนี้

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
๑	สอบถาม คุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	นายคณิน ศรีผืน พชง.๖ กฟย.ต.นครเจดีย์	ตอบชี้แจงลูกค้าใน ๑ วันทำการ
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	นางสาวปิยะกานต์ เมืองสุวรรณ พบช.๓ กฟย.ต.นครเจดีย์	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
๓	สอบถามอื่นๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟภ.
๔	ร้องเรียน	ส่วนเกี่ยวข้อง	

๒. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (นอกเวลาทำการ)

๑. เจ้าหน้าที่อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางทางโทรศัพท์สำนักงาน (นอกเวลาทำการ) ลงในแบบฟอร์ม VOC-๖๐-๐๐๔ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ กฟย.ต.นครเจดีย์ 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 ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑



(นายครรชิต สมจิต)

ผจก.กฟย.ต.นครเจดีย์