



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

ที่ น.๑ สปต. ๐๑๕ /๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน

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

เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของ กฟผ.สันป่าตอง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ กฟผ. สันป่าตอง (เวลาทำการ)

- | | | |
|------------------------|--------------|---------------------------|
| ๑. นายสง่า แสนศิริ | ตำแหน่ง พบช. | สังกัด ผบ.ท.กฟผ.สันป่าตอง |
| ๒. นางสาววาสนา ศรีวงศ์ | ตำแหน่ง ชบค. | สังกัด ผบ.ท.กฟผ.สันป่าตอง |

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	ผบ.บ.	ตอบชี้แจงลูกค้าใน ๑ วันทำการ
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	ผบ.บ.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
๓	สอบถาม อื่นๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	
๔	ร้องเรียน	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟผ.

๒. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (นอกเวลาทำการ)

๑. เจ้าหน้าที่อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หน้าที่รับผิดชอบ

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

๒. ตอบชี้แจง.....

