



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอไชยปราการ

ที่ น.1 กพย.อ.ไชยปราการ 5/2566

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน

ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน ของ กพภ. ปี 2560 กำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานในส่วนของการติดต่อ โทรศัพท์สำนักงาน

เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของ กพย.อ.ไชยปราการ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ กพย.อ.ไชยปราการ (เวลาทำการ)

- นายสมรัก งามสุข ตำแหน่ง พช.7 สังกัด กพย.อ.ไชยปราการ
- นายณภดล ยาสมุทร ตำแหน่ง พช.5 สังกัด กพย.อ.ไชยปราการ
- นายปัญญาวุธ พูลอุดม ตำแหน่ง พช.4 สังกัด กพย.อ.ไชยปราการ

หน้าที่รับผิดชอบ

1. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางทางโทรศัพท์สำนักงาน (เวลาทำการ) แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์ม VOC-60-004 และแบบฟอร์ม VOC-60-003 สำหรับการติดตามงาน

2. ควบคุม ติดตาม การตอบสนองเสียงของลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ ดังนี้

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
1	สอบถามคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	นายสมรัก งามสุข	ตอบชี้แจงลูกค้าใน 1 วันทำการ
2	สอบถามเกี่ยวกับค่าไฟ	นายณภดล ยาสมุทร	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน 1 วันทำการ
3	สอบถามอื่น ๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน 1 วันทำการ
4	ร้องเรียน	นายปัญญาวุธ พูลอุดม	ตอบชี้แจงในเบื้องต้นภายใน 1 วันทำการ และ ดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กพภ.

2. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

(นอกเวลาทำการ)

- เจ้าหน้าที่อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หน้าที่รับผิดชอบ

1. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางทางโทรศัพท์สำนักงาน (นอกเวลาทำการ) ลงใน แบบฟอร์ม VOC-60-004 และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ กพย.อ.ไชยปราการ ผู้ทำหน้าที่รับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์ สำนักงานภายในเวลา 08.30 น. ของวันทำการถัดไป

2. ตอบชี้แจงเกี่ยวกับ คุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น เช่น ไฟดับ ไฟตก ภายใน 15 นาที และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน 30 นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด 24 ชม.)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 มกราคม 2566

(นายมงคล ศิริแก้ว)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอไชยปราการ