



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน
ที่ ๗.๑๑พ.(บข) ๓๐๕๒๔/๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Facebook และ Line Group

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

จากคู่มือดังกล่าวของ กฟภ. ไม่ครอบคลุมกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group และ Facebook ของ กฟภ.ลำพูน ดังนั้นเพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group และ Facebook เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Line Group

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
๑	สอบถาม คุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด ๒๔ ชม.)
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ในเวลาทำการ)
๓	สอบถามอื่นๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	
๔	ร้องเรียน	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑๕ นาที และดำเนินการตาม คู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟภ. (ในเวลาทำการ)

การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Facebook

ในด้านกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Facebook นางอุระพิมพ์ รุณจตุรัส พง.๖ ผบป.กฟภ.ลำพูน เป็นผู้ดูแลระบบ Facebook และประสานงานกับผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ที่	รายละเอียดเสียงลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
๑	สอบถาม คุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟดับ ไฟตก	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้น ภายใน ๑ ชั่วโมง และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด ๒๔ ชม.)
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้น ภายใน ๑ ชั่วโมง และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ในเวลาทำการ)
๓	สอบถามอื่นๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	
๔	ร้องเรียน	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ ชั่วโมง และดำเนินการตาม คู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟภ. (ในเวลาทำการ)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓

(นาย นันทศักดิ์ สุวรรณอัมพา)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน