



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ที่ ข.๑๑พ.(บข) ๓๐๔๒๕/๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน

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

เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานของ กฟจ.ลำพูน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ กฟจ.ลำพูน (เวลาทำการ)

- | | | |
|---------------------------------|--------------|----------------------|
| ๑. นางปริญพันธ์ กรรเชียง | ตำแหน่ง พบช. | สังกัด ผบห.กฟจ.ลำพูน |
| ๒. นางสาวพัชรินทร์ เนตรสมศักดิ์ | ตำแหน่ง พบช. | สังกัด ผบห.กฟจ.ลำพูน |

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	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าภายใน ๑ วันทำการ
๒	สอบถาม เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	ผบป.	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
๓	สอบถามอื่นๆ	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
๔	ร้องเรียน	ส่วนเกี่ยวข้อง	ตอบชี้แจงลูกค้าในเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ และ ดำเนินการตามคู่มือบริหารจัดการร้องเรียนของ กฟผ.

๒. การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงาน โดยหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (นอกเวลาทำการ)

๑. พนักงานที่อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. รับ และบันทึก ข้อมูลเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์สำนักงาน (นอกเวลาทำการ) ลงในแบบฟอร์ม VOC-๖๐-๐๐๔ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ กฟจ.ลำพูน ผู้ทำหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกลไกโทรศัพท์สำนักงานภายในเวลา ๐๘.๓๐ น. ของวันทำการถัดไป

๒. ตอบชี้แจงเกี่ยวกับ คุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น เช่น ไฟดับ ไฟตก ภายใน ๑๕ นาที และชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจสอบ/แก้ไข แล้วเสร็จ (ตลอด ๒๔ ชม.)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓



(นาย นันทศักดิ์ สุวรรณอัมพา)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน