

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ **11 ก.พ. 2562** เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบ. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเชษฐา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่

ผบ. P5 - 02 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเชษฐา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่

ผบ. P5 - 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายประทวน แสงดี) ตำแหน่ง หน.ม.ต.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบท. P5 - 04 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพ.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายจันทน์ ภู่อ้อม) ตำแหน่ง หน.บ.บ.กฟอ.ลพ.ส. วันที่

ผบท. P5 - 05 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพ.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเอกพล จันทร์ขุน) ตำแหน่ง หน.ก.ส.กฟอ.ลพ.ส. วันที่

ผบท. P5 - 06 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพ.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสมเกียรติ นาคีสถิตย์) ตำแหน่ง หน.ค.พ.กฟอ.ลพ.ส. วันที่

ผบท. P5 - 07 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตทอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพ.ส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นางภาวิณี ตรีโชติ) ตำแหน่ง หน.บ.บ.กฟอ.ลพ.ส. วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบท. P5 - 08 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตรอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ลพส. วันที่

ผบค. P5 - 01 ขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตรอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพส. วันที่

ผบค. P5 - 02 รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บ.ค.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายอภิชาติ ตริตรอง) ตำแหน่ง หน.บ.ท.กฟอ.ลพส. วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผมต. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายประทวน แสงดี) ตำแหน่ง หน.มต.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่

ผบป. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายจันทน์ ภู่อ้อม) ตำแหน่ง หน.บป.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่

ผกส. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเอกพล จันท์ขุน) ตำแหน่ง หน.กส.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเจษฎา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผคส./ผคบ. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุนิติกร	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายสมเกียรติ นาคีสถิตย์) ตำแหน่ง หน.คพ.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเชษฐา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่

ผบป. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางภาวณิ ตรีโชติ) ตำแหน่ง หน.บป.กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายเชษฐา เจนาคม) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นายจิรภูมิศักดิ์ สุวรรณจินดา) ตำแหน่ง รจก.(ท) กฟอ.ลพส. วันที่	ชื่อ-สกุล (นายศุภฤกษ์ โชติวรรณ) ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ลพส. วันที่