



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอําเภอหล่มสัก

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ เป็นต้นไป

ในการนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

พบ. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล นางสาวณัฐกานต์ เนว์แสง ตำแหน่ง พ.บ.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ ที่ นศ./ล.ม.ส.(บห) ๗๙/๘๗๗๔	ชื่อ-สกุล (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง พ.บ.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ ๗๙ ม.ค. ๒๕๖๖

พบ. P5 - 02 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล นางสาวณัฐกานต์ เนว์แสง ตำแหน่ง พ.บ.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ -	ชื่อ-สกุล (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง พ.บ.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ ๗๙ ม.ค. ๒๕๖๖

พบ. P5 - 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล นางสาวณัฐกานต์ เนว์แสง ตำแหน่ง พ.บ.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ -	ชื่อ-สกุล (นายเด่นชัย ทองวด) ตำแหน่ง พ.ม.ต.ก.พ.อ.ล.ม.ส. วันที่ ๗๙ ม.ค. ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบพ. พ.5 - 04 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐภรณ์ เนว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายธนาภัทร พุ่มวงศ์)
ตำแหน่ง วันที่	ตำแหน่ง ช.พ.ป.บ.กฟอ.ล.ม.ส. วันที่

ผบพ. พบ. P5 - 05 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล พญ.สกุล คงจิตา ๙๗๓ (นางสาวณัฐภานต์ เนาว์แสง)	ตำแหน่ง ผพ.บพ.กพอ.ลมส. วันที่ -๔- ม.ค. ๒๕๖๑	ชื่อ-สกุล FB (นายธนาภูมิ ป้อมคำ) ตำแหน่ง ชพ.กส.กพอ.ลมส. วันที่ -๔- ม.ค. ๒๕๖๑

ผบพ. พบ. P5 - 06 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนวแสง) ตำแหน่ง หพ.บห.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ก.ค. ๒๕๖๒	ชื่อ-สกุล (นายสมเกียรติ นาคีสกิตย์) ตำแหน่ง หพ.คพ.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ก.ค. ๒๕๖๒

ผบก. พ.5 - 07 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผู้ให้บริการ แผนกวิชาการทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมาณผล
<p>ชื่อ-สกุล <u>นันดา ศรีราษฎร์</u> (นางสาวนันดาศรีราษฎร์ เนววงศ์)</p> <p>ตำแหน่ง พ.บก.กฟ.ล.มส. รันที่ -๔ ปี๓ ๒๕๖๒</p>		<p>ชื่อ-สกุล <u>สุรัสวดี คงกระพัน</u> (นางสาวศรีสุดา สิงห์ไพร)</p> <p>ตำแหน่ง พ.บก.กฟ.ล.มส. รันที่ -๔ ปี๓ ๒๕๖๒</p>

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

พบห. P5 - 08 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการ
ทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หพ.บห.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑	ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง หพ.บค.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑

พบค. P5 - 01 ข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และ
รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง หพ.บค.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑	ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หพ.บห.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑

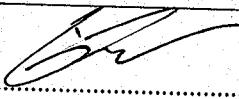
พบค. P5 - 02 รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง หพ.บค.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑	ชื่อ-สกุล <i>ธนกร พานิช</i> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หพ.บห.กฟอ.ลมส. วันที่ -๔ ม.ค. ๒๕๖๑

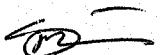
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

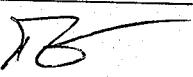
พมต. P5 - 01 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการ
ทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นายเด่นชัย ทองกวاد) ตำแหน่ง พ.ม.ค. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล  (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง พ.บ.ค. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖

พปบ. P5 - 01 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการ
ทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นายธนาวัชร พุ่มม่วง) ตำแหน่ง พ.บ.บ. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล  (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง พ.บ.ค. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖

พกส. P5 - 01 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการ
ทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นายธนาวุฒิ ป่องคำ) ตำแหน่ง พ.ก.ส. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล  (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง พ.บ.ค. กฟอ. ล.มส. วันที่ - ๔ ม.ค. ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

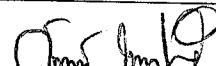
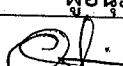
-5-

ผคล./พคบ. P5 - 01 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและ
ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นายสมเกียรติ นาคีสกิตย์) ตำแหน่ง หพ.คพ.กฟอ.ลมส. วันที่	ชื่อ-สกุล  (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง หพ.บค.กฟอ.ลมส. วันที่

พบป. P5 - 01 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นางสาวศรีสุดา สิงห์ไพร) ตำแหน่ง หพ.บป.กฟอ.ลมส. วันที่	ชื่อ-สกุล  (นายแม่น คำสิงห์) ตำแหน่ง หพ.บค.กฟอ.ลมส. วันที่

ผู้ดูแลระบบงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล  (นายกันตภณ นาคประเสริฐ) ตำแหน่ง รจก.(ท) กฟอ.ลมส. วันที่	ชื่อ-สกุล  (นายสำราญ ทัศเศษ) ตำแหน่ง พจก.กฟอ.ลมส. วันที่