



SLA
Service Level
Agreement

ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบท. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล

ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 02 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

ผบท. P5 - 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายเด่นชัย ทองกวาด)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบห. P5 - 04 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายธนาภัทร์ พุ่มม่วง)
ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 05 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายธนาวุฒิ ป้องคำ)
ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 06 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นายสมเกียรติ นาคีสถิตย์)
ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖
วันที่	วันที่

ผบห. P5 - 07 ขอร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง)	ชื่อ-สกุล (นางสาวศรีสุตา สิงห์ไพร)
ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ตำแหน่ง - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖
วันที่	วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบท. P5 - 08 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล <u>จิราภรณ์</u> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หน.บห.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล <u>สม</u> (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖

ผบค. P5 - 01 ขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล <u>สม</u> (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล <u>จิราภรณ์</u> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หน.บห.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖

ผบค. P5 - 02 รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล <u>สม</u> (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล <u>จิราภรณ์</u> (นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง) ตำแหน่ง หน.บห.กฟอ.ลพส. วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

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

ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเด่นชัย ทองกวาด) ตำแหน่ง หน.มต.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖

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

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายธนาภัทร พุ่มม่วง) ตำแหน่ง หน.ปป.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖

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

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายธนาวุฒิ ป้องคำ) ตำแหน่ง หน.กส.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.ลพ.ส. วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผค./ผค.บ. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายสมเกียรติ นาคีสถิตย์) ตำแหน่ง วันที่	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง วันที่

ผบ.บ. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางสาวศรีสุดา สิงห์ไพร) ตำแหน่ง วันที่	ชื่อ-สกุล (นายแมน คำสิงห์) ตำแหน่ง วันที่

ผู้ดูแลกระบวนการ	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นายกันตภณ นาคประเสริฐ) ตำแหน่ง วันที่	ชื่อ-สกุล (นายสำรวย ทัดเศษ) ตำแหน่ง วันที่