



ด่วนมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ฝวบ.ต.๒

ถึง กฟต.๒

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติและลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟต.๒ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน อช.ต.๒

เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนและมาตรฐาน
คุณภาพบริการของ กฟผ. นั้น

ฝวบ.ต.๒ ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟต.๒ ประจำปี ๒๕๖๑
พร้อมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ตามเอกสารแนบ ๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในคำสั่งต่อไป

(นายวัฒนา แพกุล)

รฝวบ.ต.๒ รักษาการแทน อฝวบ.ต.๒

๑๙ มี.ค. ๒๕๖๑

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ กบล.(ลส.) ๑๘๓ / ๒๕๖๑

เรียน อฝวบ.ต.๒, อฝ.ปป.ต.๒, อฝ.บพ.ต.๒, อก.อก.ต.๒, ประจำเขต,
ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓, ผจก.กฟส., ผจก.กฟย.

- อนุมัติตามเสนอ
- ลงนามแล้ว
- แจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายภาณุมาศ ลิ้มสุวรรณ)

อช.ต.๒

๒๒ มี.ค. ๒๕๖๑

กองบริการลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๗ ๘๔๓๐-๗ ดาวเทียม (๔๒) ๑๐๒๑๔

โทรสาร ๐ ๗๕๓๗ ๘๔๑๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่ ต.๒ (ข) พ ๑๗ /๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.๒ ประจำปี ๒๕๖๑

.....

เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.๒ ประจำปี ๒๕๖๑ พร้อมกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟต.๒

๑.๑ อฝ.วบ.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ อก.ปล.	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๓ วศก.๙ กบล.	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๔ ชผ.ลส.กบล.	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ กำกับดูแล บริหารจัดการ ติดตามข้อร้องเรียนในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการปิดข้อร้องเรียน ในภาพรวมของ กฟต.๒ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประชุมติดตามและประเมินผล พร้อมสรุปรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่อง/เรื่องทุจริตประพฤติดมิชอบ

๒.๑ อก.อก.	งานด้านบุคคล, กฎหมาย, ทุจริตประพฤติดมิชอบ
๒.๒ อก.รท.	งานด้านระบบสารสนเทศ
๒.๓ อก.บญ.	งานด้านการบริการลูกค้า, จัดหน่วย/แจ้งหนี้
๒.๔ อก.ชช.	งานด้านค่าไฟฟ้าและอัตราค่าธรรมเนียม
๒.๕ อก.ปป.	งานด้านกระแสไฟฟ้าดับ, กระแสไฟฟ้าเกิน
๒.๖ อก.บช.	งานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
๒.๗ อก.รส.	งานด้านการติดต่อสื่อสารสำนักงาน
๒.๘ อก.ปล.	งานด้านการบริการลูกค้า, มิเตอร์และหม้อแปลง
๒.๙ อก.กค.	งานด้านก่อสร้างระบบจำหน่าย
๒.๑๐ อก.วว.	งานด้านกระแสไฟฟ้าตก

มีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พร้อมแจ้งให้ กบล.ต.๒ เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้สมบูรณ์ โดยจัดส่งสำเนาการจัดการข้อร้องเรียนให้ กบล.ต.๒ เพื่อจัดเก็บในภาพรวมต่อไป

๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ชุดไต่ถามไต่สวนในภาพรวมของ กฟต.๒

๓.๑ อก.บส.	ประธานคณะกรรมการ
๓.๒ รก.วว.(นายเอกพล สุตวิไล)	รองประธานคณะกรรมการ
๓.๓ รก.บส.(นายไพศาล แก้วซัง)	รองประธานคณะกรรมการ
๓.๔ หพ.กม.กอก.	คณะกรรมการ
๓.๕ หพ.วฟ.กบส.	คณะกรรมการ
๓.๖ หพ.บธ.กบส.	คณะกรรมการ
๓.๗ ชผ.ลส.กบส.	คณะกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ ดำเนินการไต่ถามไต่สวนและชี้แจงผู้ร้องเรียนในกรณีที่ กฟฟ. หน่วยงาน ไม่สามารถ
ปิดข้อร้องเรียนได้ในกรอบเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานบริการของ กฟผ. พร้อมทั้งสรุปผล แจ้งให้ กฟฟ.
หน่วยงานดำเนินการปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่ ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๑

กฟ

(นายภาณุมาศ ลิ้มสุวรรณ)
อช.ต.๒