



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท

ที่ พ. (ปส.) ๕๕ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท

ตามอนุมัติ ผวก.สว. ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ ให้ดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส โดยให้ดำเนินการตามมาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน ซึ่งตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ตามมิติที่ ๓ ด้านที่ ๔ จะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับผิดชอบใน ภาพรวมและจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.ปราสาท สามารถยุติเรื่องด้วย ความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. คณะทำงานรับผิดชอบในภาพรวมของ กฟอ.ปส.

- ๑.๑ รองผู้จัดการ (เทคนิค)
- ๑.๒ รองผู้จัดการ (บริหาร)
- ๑.๓ ผู้อำนวยการ ระดับ ๙
- ๑.๔ นักบริหารงานทั่วไป ระดับ ๙
- ๑.๕ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า

ประธานคณะทำงาน

รองประธานคณะทำงาน

คณะทำงาน

คณะทำงาน

คณะทำงานและเลขานุการ

๒. คณะทำงาน จัดการข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

- ๒.๑ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
- ๒.๒ หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
- ๒.๓ หัวหน้าแผนกมิเตอร์
- ๒.๔ หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล
- ๒.๕ หัวหน้าแผนกก่อสร้าง
- ๒.๖ สำหรับข้อร้องเรียนอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ ให้ ผวก.กฟอ.ปส. หรือประธานคณะทำงาน ตามข้อ ๑ เป็นผู้

ด้านงานบริการลูกค้า

ด้านงานคุณภาพไฟฟ้า โดตก ไฟดับ ฯลฯ

ด้านงานมิเตอร์

ด้านจัดการด้านการเงิน/ค่าไฟฟ้า

ด้านงานก่อสร้างระบบจำหน่าย

พิจารณาสั่งให้ดำเนินการ ตามความเหมาะสมต่อไป

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะกรรมการตามข้อ ๑ เป็นผู้กำกับดูแล วางแผน สั่งการติดตามข้อร้องเรียน ในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งปิดข้อร้องเรียนในภาพรวมของ กฟอ.ปราสาท รวมทั้งประเมินการจัดการข้อร้องเรียนของ คณะทำงานตามข้อ ๒ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ให้คณะกรรมการตามข้อ ๒ ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ พร้อมแจ้งให้ นายเฉลิมพล จิตหาญ ผ.บ.ค.ปส. เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ E - One Portal ให้สมบูรณ์ สรุปรายงานผลและจัดเก็บใน ภาพรวม
๓. ให้ประธานคณะกรรมการตามข้อ ๑ สามารถเชิญส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมตามความเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ เม.ย. ๒๕๕๙

(นายชัยทัต พงศ์พฤทธิวัฒน์)

ผวก.กฟอ.ปส.