



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย

ที่ สทร. ๓๗ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ ๖ ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ดังนี้

๑. นายสาธิต ฉวีวัฒน์	ผจก.กฟอ.สทร.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายประสงค์ สุวรรณ	รจก.(ท) กฟอ.สทร.	คณะกรรมการ
๓. นางอำพัน สุวนิช	รจก.(บ) กฟอ.สทร.	คณะกรรมการ
๔. นายเสรี จันทรอินทร์	ผจก.กฟส.อ.พร้าว	คณะกรรมการ
๕. นายไวยวิทย์ ศรีบุญยวง	ทผ.บค.กฟอ.สทร.	เลขานุการฯ
๖. นายมนู ชุ่มสุขใจ	ทผ.กป.กฟส.อ.พร้าว	ผู้ช่วยเลขานุการฯ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ให้ประธานฯ มีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๒. ให้คณะกรรมการมีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการและติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้อง
๓. ผจก.กฟอ. กฟส. รับผิดชอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
๔. กำหนดขั้นตอน (Flow Chart) และกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. จัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า กฟผ.
๖. กำหนดช่องทางการสื่อสาร สำหรับข้อร้องเรียน ดิชม แนะนำ แจ้งเบาะแส อย่างน้อย ๒ ช่องทาง นอกเหนือจาก ๑๒๒๙ PEA Call Center
๗. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร
๘. นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน

๙. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการซื้อร้องเรียนและระยะเวลาในการตอบสนอง
ซื้อร้องเรียนได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการ
ซื้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



(นายสาธิต ฉวีวัฒน์)

ผจก.กฟอ.สทร.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย

ที่ สทร. ๕๐/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน
ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One , ระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER, การรับหนังสือโดยตรง และช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมอบหมายผู้รับผิดชอบดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| ๑. นายธนพล ราโชภาณจน์ | ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.สทร. |
| ๒. นายอิทธิวุฒิ จันทบุญ | ตำแหน่ง พชง.๔ ผกบ.กฟส.พร้าว |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบ ติดตามและจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One เป็นประจำทุกวัน
๒. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้บริหาร และคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| ๑. นางนวินดา เนตรนำเขต | ตำแหน่ง ลบค.ผบห.กฟอ.สทร. |
| ๒. น.ส.ทิตยา ตั๊ยยวง | ตำแหน่ง ลชง.ธุรการ.กฟส.อ.พร้าว |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบและประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทางระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เป็นประจำทุกวัน รวมถึงการรับหนังสือโดยตรงจากผู้ร้องเรียน
๒. รวบรวมเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บริหารและคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| ๑. นายธนพล ราโชกาญจน์ | ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.สทร. |
| ๒. นายประชัน เสาร์แก้ว | ตำแหน่ง ผ.บง.กฟส.อ.พร้าว |

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เป็นประจำทุกวัน
๒. รวบรวมและจัดส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



(นายสาธิต นวีวัฒน์)

ผจก.กฟอ.สทร.