



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าม่วง
ที่ น.๓ ทวง.(พ.) ๐๕/๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๒

ตามอนุมัติ ผวก.ลว. ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ ให้ดำเนินงานโครงการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ตามมติที่ ๓ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน มาตรฐานที่ ๑ จะต้องกำหนดหน่วยงาน/บุคคลผู้รับผิดชอบ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ และงานทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟส.อ.ท่าม่วง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

| | | |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| ๑.๑ นายนิพนธ์ คงดี | ผจก.กฟส.อ.ท่าม่วง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒ นายสำเริง บุญพยัคฆ์ | ทผ.กป. | คณะกรรมการ |
| ๑.๓ นายเสกสรรค์ พุฒประเสริฐ | ทผ.บต. | คณะกรรมการ |
| ๑.๔ นางอรพินท์ รุ่งศรี | ทผ.บง | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ น.ส.วันดี โพธิ์สุด | ลชง.ผกป. | เลขานุการคณะกรรมการ |

๒. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

| | | |
|-----------------------------|-------|-----------------------------------|
| ๒.๑ นายสำเริง บุญพยัคฆ์ | ทผ.กป | ด้านก่อสร้างระบบจำหน่าย |
| ๒.๒ นายภาสกร ร้อยแสนศึก | ชผ.กป | ด้านพระแสงไฟฟ้าตก ไฟดับ |
| ๒.๓ นายเสกสรรค์ พุฒประเสริฐ | ทผ.บต | ด้านการจัดการด้านมิเตอร์ |
| ๒.๔ นายอนันต์ สิงห์สูง | ชผ.บต | ด้านการขอใช้บริการของลูกค้ |
| ๒.๕ นางอรพินท์ รุ่งศรี | ทผ.บง | ด้านการจัดการด้านการเงิน/ค่าไฟฟ้า |

๒.๖ สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ให้ ผจก กฟส.ทวง. ตามข้อ ๑ เป็นผู้พิจารณา สั่งการให้ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

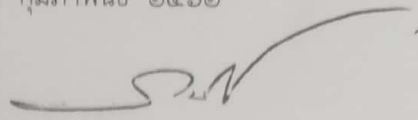
หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะกรรมการ ข้อ ๑ เป็นผู้กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามข้อร้องเรียนในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้น จนปิดข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน (P ๕) สรุปรวิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อป้องกัน ปัญหาการร้องเรียน หาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ที่ไม่สามารถตัดสินใจดำเนินการแก้ไขโดยแผนกที่รับผิดชอบได้ สรุปรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน ในที่ประชุมผู้บริหารอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒. ให้ผู้รับผิดชอบตาม ข้อ ๒ เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้เป็นตามขั้นตอนและกรอบ เวลาที่กำหนด พร้อมแจ้ง นางอรพินท์ รุ่งศรี ทผ.บง.กฟส.อ.ท่าม่วง เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ CPN e-one Puetal ให้สมบูรณ์และสรุปรายงานผล ผจก.กฟส.อ.ท่าม่วง ทั้งนี้ ให้จัดสำเนาการจัดการข้อร้องเรียนให้ ราชการ เพื่อจัดเก็บในภาพรวมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



(นายนิพนธ์ คงดี)
ผจก. กฟส. อ.ท่าม่วง