



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าม่วง
ที่ ทวง.(พ.).....๒๕...../๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน(ด้านบริการ) ประจำปี ๒๕๖๓

ตามที่ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ประกาศ”นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตามมติที่ ๓ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน มาตรฐาน ๑ จะต้องกำหนดหน่วยงาน/บุคคลผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๑	ผจก.กฟส.อ.ทวง.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒	หน.บต.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการ
๑.๓	หน.บง.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการ
๑.๔	หน.กป.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการ
๑.๕	ชผ.บง.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการ
๑.๖	ชผ.กป.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการ
๑.๗	ชผ.บต.กฟส.อ.ทวง.	คณะกรรมการและเลขานุการ

๒.คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง


๒.๑	ผจก.กฟส.อ.ทวง.	ด้านพฤติกรรมพนักงาน
๒.๒	หน.กป.กฟส.อ.ทวง.	ด้านคุณภาพไฟฟ้า
		ด้านการให้บริการงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า
๒.๓	หน.บต.กฟส.อ.ทวง.	ด้านการให้บริการ งานรับคำร้องด้านติดตั้งมิเตอร์
		ด้านสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ด้านอื่นๆ
๒.๔	หน.บง.กฟส.อ.ทวง.	ด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
		ด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะกรรมการตามข้อ ๑ เป็นผู้กำกับดูแล วางแผน สั่งการติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหาแนวการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถตัดสินใจดำเนินการแก้ไขโดยแผนกที่รับผิดชอบได้วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนให้ เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement)กระบวนการตอบข้อ ร้องเรียน (P๕) ตามแผนเฝ้าระวังจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข สรุปรายงานผล ในที่ประชุมบริหารอย่างน้อย ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๒. ให้คณะกรรมการตามข้อ ๒ เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้เป็นไปตามคู่มือ เพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.(ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ ๑)
๓. ให้ประธานคณะกรรมการ ตามข้อ ๑ สามารถเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ตามความ จำเป็นและเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายพินัย กิตติรัตนสุนทร)

ผจก.กฟส.อ.ทวง.