



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๑

ถึง กบว.(ภ.๒)

เลขที่ น.๑ กบล.(สส.)-๙๔๓/๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติและการวิเคราะห์เรื่องข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๐ ไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน อก.บว.(ภ.๒)

ตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และตามแผนปฏิบัติการของ กฟน.๑ ประจำปี ๒๕๖๐ ด้านลูกค้า ข้อที่ ๒.๕ ขอให้ กบล.น.๑ สรุปรายงานข้อร้องเรียนพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคสาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานแจ้ง สวก. ทุกไตรมาส นั้น

กฟน.๑ จึงขอรายงานสถิติและการวิเคราะห์เรื่องข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๐ ไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.สถิติและการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๑.๑ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๐ มีทั้งหมด ๕๔ เรื่อง โดยแบ่งตามประเภทงานร้องเรียนและเทียบกับเดือนได้ดังต่อไปนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ม.ค.(เรื่อง)	ก.พ.(เรื่อง)	มี.ค.(เรื่อง)	รวม(เรื่อง)
การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๒	๓	-	๕
การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๖	๓	๓	๑๒
การให้บริการ	๒	๒	๕	๙
คุณภาพไฟฟ้า	๙	๑	๖	๑๖
พฤติกรรมพนักงาน	๑	๕	๔	๑๐
อื่นๆ	๑	-	๑	๒
รวมทั้งหมด	๒๑	๑๔	๑๙	๕๔

ประเภทงานร้องเรียนที่มีมากที่สุดคือ เรื่องคุณภาพไฟฟ้า สาเหตุที่ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้ามากที่สุดคือ ไปดับบ่อยครั้ง ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยอยู่บริเวณชานเมืองและสาเหตุที่ทำให้ดับบ่อยครั้งจะเกิดจากต้นไม้ และพายุฤดูร้อน ประเภทงานร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนมากเป็นอันดับสองคือ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า สาเหตุที่ถูกร้องเรียนการงดจ่ายไฟฟ้ามากที่สุดคือการงดจ่ายมิเตอร์โดยที่ไม่การแจ้งเตือน

เมื่อตรวจสอบงานร้องเรียนการให้บริการพบว่า บริษัทผู้รับจ้างเกี่ยวกับงานตัดมิเตอร์/จดหน่วย ถูกร้องเรียนทั้งหมด ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘ เปอร์เซนต์ของงานร้องเรียนทั้งหมด งานร้องเรียนส่วนใหญ่เกิดจากการตัดมิเตอร์โดยไม่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า และการให้บริการไม่สุภาพ

๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการร้องเรียนมากที่สุดคือระบบ ๑๑๒๙ Call center รองลงมาคือ www.pea.co.th โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ช่องทางร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	การให้บริการ	คุณภาพไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	อื่นๆ	รวม
Call Center	๒	๕	๕	๗	๙	-	๒๘
PEA Mobile	-	๒	-	-	-	-	๒
www.pea.co.th	๓	๔	๔	๘	๑	๒	๒๒
สปน./สตง.	-	๑	-	๑	-	-	๒
รวมทั้งหมด	๕	๑๒	๙	๑๖	๑๐	๒	๕๔

๑.๓.การดำเนินการปิดข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๕๔ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เปอร์เซนต์ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

เดือน	ระยะเวลาดำเนินการปิดข้อร้องเรียน (วัน)					รวม (เรื่อง)
	๑-๕ (วัน)	๖-๑๐(วัน)	๑๑-๑๕(วัน)	๑๖-๒๐(วัน)	๒๑-๒๕(วัน)	
ม.ค.	๗	๔	๔	๓	๓	๒๑
ก.พ.	๘	๕			๑	๑๔
มี.ค.	๑๐	๖	๓			๑๙
รวมทั้งหมด	๒๕	๑๕	๗	๓	๔	๕๔

การดำเนินการปิดข้อร้องเรียนในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ พบว่าจะมีระยะเวลาในการดำเนินการปิด ๒๑-๒๕ วัน จำนวน ๓ เรื่อง สาเหตุมาจากพนักงาน กฟส.และ กฟย.ไม่สามารถเข้าดูงานร้องเรียนในระบบ e-one ได้ ทำให้การดำเนินการปิดข้อร้องเรียนล่าช้า

๒.สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.๑

๒.๑ ดำเนินการจัดประชุม OJT การจัดการข้อร้องเรียนให้กับผู้บริหารและพนักงานจำนวน ๓ รุ่น ครอบคลุมถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓,กฟส.,กฟย. ตามบันทึกเลขที่ ณ.๑ กบส.(ลส.)-๒๔๙/๒๕๖๐ ลว. ๓ ก.พ.๒๕๖๐

๒.๒ ดำเนินการตั้งกลุ่มไลน์ติดตามงานร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนแต่ละ กฟฟ.เข้าร่วมเป็นสมาชิก ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด ๑๔๔ คน

๒.๓ การดำเนินการเฝ้าระวังการเกิดข้อร้องเรียนและการป้องกันข้อร้องเรียนบริเวณจุด Contact point ตามบันทึกเลขที่ ณ.๑ กบส.(ลส.)๘๘๓/๒๕๕๙ ลว. ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๐

๒.๔ ดำเนินการ OJT ตัวแทนจดหน่วย ตัวแทนตัดมิเตอร์ และผู้รับจ้างของบริษัท และมีการประเมินการจ้างใช้ประกอบการพิจารณาการจ้างครั้งต่อไป

๒.๕ มีสรุปรายงานประชุมชี้แจงการจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ณ.๑ กบส.(ลส.)-๕๓๗/๒๕๖๐ ลว.๖ มี.ค.๒๕๖๐ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการและลดข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



(นายเฉลียว ฝ่ายพันธ์)
รฟ.วบ.๑.1 รักษาการแทน อช.๑.1

- 7 เม.ย. 2560



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ฉ.๑

เลขที่

ถึง ผวบ.ฉ.๑

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานผลการประชุมชี้แจงการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ประเมิน SEPA

เรียน อผ.วบ.ฉ.๑ ผ่าน รผ.วบ.ฉ.๑

ตามหนังสือเลขที่ ฉ.๑ กบส.(ลส.)-๒๔๙/๒๕๖๐ ลว. ๓ ก.พ. ๒๕๖๐ อข.ฉ.๑ อนุมัติให้จัดประชุมชี้แจงแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียน และลดข้อร้องเรียนของลูกค้าให้กับผู้บริหารและพนักงานจำนวน ๓ รุ่น ครอบคลุม กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย. เพื่อให้ กฟฉ.๑ ผ่านเกณฑ์ประเมินตามบันทึกข้อตกลง และตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

กบส.ฉ.๑ ได้ดำเนินการจัดการประชุมดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปรายงานผลการประชุมและแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฉ.๑ เพื่อให้ผ่านเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ดังนี้

๑. การตอบสนองข้อร้องเรียน

๑.๑ ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง ตรวจสอบข้อมูลในระบบ E-one เป็นประจำทุกวัน หากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาที่ กฟฟ.ของตน ให้รับเรื่องเข้าระบบ

๑.๒ กบส.ฉ.๑ มีหน้าที่ตรวจสอบเฝ้ามองในระบบ E-one เป็นประจำทุกวัน หากพบว่า กฟฟ.ใดยังไม่รับเรื่องให้ กบส.รับเรื่องในระบบแล้วประสานทางโทรศัพท์รวมถึง ทำบันทึกติดตามงานร้องเรียนกับส่วนเกี่ยวข้องเป็นประจำทุกวัน และให้ตรวจสอบงานที่ค้างเป็นประจำวัน (ไม่ให้งานค้างค้างเกิน ๑๐ วัน) และเพื่อเป็นการช่วย กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ในการติดตามงานร้องเรียนจึงได้กำหนดสิทธิให้ กฟย.ทุกแห่ง เข้าใช้งานในโปรแกรม E-one และให้เพิ่มกำหนดผู้รับผิดชอบ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟฟ.ละ ๒ คน (ช่วยกันตรวจสอบกรณีผู้รับผิดชอบลาจะได้มีผู้ปฏิบัติงานแทน)

๑.๓ การรับเรื่องข้อร้องเรียนในระบบ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน และให้ผู้รับผิดชอบเข้าตรวจสอบทุกวัน

๑.๔ กบส.ฉ.๑ ได้ตั้ง LINE กลุ่มติดตามงานร้องเรียน ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟฟ.ทุกแห่ง เข้าร่วม Line ปัจจุบันมีสมาชิกกลุ่ม ๑๔๔ คน

๑.๕ การดำเนินการเข้าพบลูกค้า ให้เข้าพบภายใน ๕ วัน(สำหรับเรื่องทั่วไป) สำหรับเรื่องจำเป็นเร่งด่วนและอาจส่งผลเสียหายต่อ กฟภ. เป็นบริเวณกว้างให้เข้าพบผู้ร้องภายใน ๓ วัน และให้นำแบบฟอร์มการเข้าพบ (ตามแบบฟอร์มแนบ ๑) ให้ลูกค้าลงนามทุกครั้ง เพื่อประกอบการปิดข้อร้องเรียน (Scan เอกสารลงในระบบ E-one ทุกงาน)

๑.๖ งานร้องเรียนผ่านทางช่องทาง สบป. หากได้เข้าพบและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องแล้วให้ กฟฟ. หน่วยงานที่รับเรื่อง ทำบันทึกแจ้งปิดเรื่องไปยัง กกท. แล้วสำเนาแจ้งให้ กบส.ฉ.๑ รับทราบ (Scan เอกสารลงในระบบ E-one ทุกงาน)

๑.๗ การปิดเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง สำนวความพึงพอใจ (ตามแบบฟอร์มแนบ ๑) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ การไฟฟ้าปริมังโส ให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจทุกงาน (Scan เอกสารลงในระบบ E-one ทุกงาน)

๑.๘ ช่องทางอื่นๆในการรับเรื่องร้องเรียน และไม่อยู่ในระบบ E-one เช่น งานร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ร้องเรียน กฟฟ.โดยตรง ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยด่วน แต่ไม่ต้องนำเข้าระบบ e-one สำหรับงานร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมให้รายงาน (กฟฟ.ทุกแห่ง) กบส.ฉ.๑ ทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

๒.การป้องกันข้อร้องเรียน และลดข้อร้องเรียน และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

๒.๑ งานร้องเรียนให้ ผจก.กฟฟ.ทุกแห่ง เป็นผู้เข้าพบลูกค้าด้วยตนเอง ตามข้อสั่งการของ อช.ฉ.๑ ตามหนังสือเลขที่ ฉ.๑ กบล.(ลส.)-๑๕๖ ลว. ๒๓ ม.ค. ๒๕๖๐

๒.๒ งานที่เป็นประเภทร้องขอ แจ้งเบาะแส แนะนำ โดยให้ดำเนินการปิดเรื่องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ซึ่งหากไม่ดำเนินการ งานดังกล่าวอาจจะกลายเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน

๒.๓ การดำเนินการป้องกันในจุด Contact Point โดยให้ดำเนินการตามบันทึก ฉ.๑ กบล.(ลส). ๘๘๓/๒๕๕๙ ลว. ๑๒ พ.ค. ๒๕๕๙ อีกทั้งได้วางไฟล์ไว้ที่ <http://๑๗๒.๒๐.๘> ห้องรับ-ส่งข้อมูล รับส่งข้อมูลห้องที่ ๗ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการลูกค้า

๒.๔ งานร้องเรียนถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญซึ่งเป็นเกณฑ์ประเมินผล คือ การไฟฟ้า โปร่งใส, การไฟฟ้าดีเด่น, ศูนย์ราชการสะดวก GECC, KPI ประเมินองค์กร / ประเมิน อช. / ประเมิน กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดังนั้นจึงขอให้ส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญ และทำการวิเคราะห์ นำข้อมูลเข้าที่ประชุมผู้บริหาร ประจำเดือนของ กฟฟ. ทุกแห่ง เป็นประจำทุกครั้งเพื่อป้องกันข้อร้องเรียนและไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

๒.๕ กรณีตรวจสอบแล้วไม่ใช่งานร้องเรียน ให้ปรับเปลี่ยนประเภทเป็นประเภทอื่น เช่น แต่เป็นงานร้องขอ หรือแนะนำ แจ้งเบาะแส เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน(SEPA ประเมินที่จำนวนข้อร้องเรียน) ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบด้วย

๒.๖ ให้ ผลส.กบล.ฉ.๑ โทรศัพท์ประสานงานสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้าที่ร้องเรียนทุกราย ว่าได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือไม่อย่างไร

๒.๗ งานร้องเรียนที่มีสถิติข้อร้องเรียนสูงสุดของปี ๒๕๕๙ และปี ๒๕๖๐ คือ งานร้องเรียน ไฟตก และร้องเรียนการถูกงดจ่ายไฟ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำจึงให้ดำเนินการดังนี้

๒.๗.๑ งานร้องเรียนไฟตก

- ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง ใช้งบที่ กฟฉ.๑ จัดสรรให้เพื่อแก้ไขปัญหาไฟตกโดยจัดสรรให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟฟ. ๑๐๐,๐๐๐ บาท ,กฟส.ละ ๕๐,๐๐๐ บาท ในการสำรวจออกแบบดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเฟส โดยเฉพาะในเขตเมือง เขตชุมชน

- หม้อแปลงควรทำการสับเปลี่ยนหมุนหม้อแปลงให้เหมาะสมกับโหลด โดยให้เร่งรัดดำเนินการก่อนเดือนเมษายนเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวของทุกปีจะมีงานร้องเรียนในเรื่องไฟตกเป็นจำนวนมาก

๒.๗.๒ งานร้องเรียนถูกงดจ่ายไฟแนวทาง

- ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง อบรม/OJT ตัวแทนจดหน่วย และตัวแทนเก็บเงินของ กฟผ.ให้พูดจาไม่สุภาพ และมีการประเมินผู้รับจ้างตามหลักเกณฑ์ หากไม่ผ่านตามเกณฑ์และมีผู้ร้องเรียนบ่อยครั้งให้พิจารณาเลิกจ้างหรือไม่ต่อสัญญาจ้าง

- ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง ประชุมชี้แจง/OJTขั้นตอนหลักเกณฑ์การงดจ่ายของ กฟผ. ให้พนักงานรับทราบ และ ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การงดจ่ายของ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายพิชัย ชานีวรรณ)
อก.บล.ฉ.๑

ที่ ฉ.๑ กบล.(ลส) - ๕๓๗/๒๕๖๐
เรียน อ.ฉ.ว.,อ.ฉ.บพ.,อ.ฉ.ปป.
ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓,กฟส.
เห็นชอบ - ดำเนินการต่อไป

เรียน อช.ฉ.๑

เพื่อโปรดพิจารณา


(นายเนติวิทย์ ฝ่ายชั้น๑)

ร.ฝ.ว.บ.ฉ.๑ รักษาการแทน อ.ฝ.ว.บ.ฉ.๑

๖ มี.ค. ๒๕๖๐
(นายเจตติจ วิศรี)
อช.ฉ.๑



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๑

ถึง ผวบ.ฉ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติแผน OJT กระบวนการปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน และการใช้งานโปรแกรมระบบ
ร้องเรียนผ่าน e - One Protal

เรียน อผ.วบ.ฉ.๑ ผ่าน รผ.วบ.ฉ.๑

รอรท. ๒๐

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) ของ กฟผ.๑ หัวข้อเกณฑ์วัดผล ข้อ ๘. การปิดข้อ
ร้องเรียน กำหนดค่าเป้าหมายการประเมินผลการดำเนินงาน ของ ผจก.กฟผ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย. ในสังกัด
กฟผ.๑ ประจำปี ๒๕๖๐

๑.๒ ตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และตามแผนปฏิบัติการ ของ
กฟผ.๑ ประจำปี ๒๕๖๐ ด้านลูกค้า ข้อ ๓.๗ ให้ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่าน
ช่องทางต่างๆ

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน ของ กฟผ.หน่วยงาน บางคนมีการสับเปลี่ยนหน้าที่ ทำให้
การปิดงานร้องเรียนไม่มีความต่อเนื่อง และพนักงานที่รับผิดชอบงานร้องเรียนยังไม่ได้รับการกำหนดสิทธิ์ในการ
เข้าใช้งานโปรแกรมระบบร้องเรียนผ่าน e - One Protal จำเป็นต้องมีการ OJT

๒.๒ กบล.ฉ.๑ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน ปี ๒๕๕๙ พบว่ามีการปิดข้อร้องเรียนข้อผ่าน
โปรแกรม e - One Protal มีความล่าช้ากว่ามาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ซึ่งกำหนดให้จะต้องตอบชี้แจง
ข้อร้องเรียนของลูกค้าภายใน ๓๐ วัน

๒.๓ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. กำหนดให้จะต้องตอบชี้แจงข้อร้องเรียนของลูกค้า
ภายใน ๓๐ วัน และให้ส่ง SMS แจ้งผลให้ลูกค้าได้รับทราบกรณี และเมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข อีกทั้ง
กระบวนการงานข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (P5 กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน) กำหนดกระบวนการปฏิบัติใน
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งโปรแกรม e - One Protal สามารถใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลงาน
ร้องเรียน ติดตามสถานะงานร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินของ SEPA
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การรับฟังเสียงของลูกค้า นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเพื่อสร้างความพึง
พอใจให้ลูกค้า

๓. ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

กบล.ฉ.๑ พิจารณาแล้วเพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถ
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ ผ่านเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน (KPIs)
และเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และสามารถนำโปรแกรมระบบร้องเรียนผ่าน
e - One Protal มาใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงขออนุมัติดำเนินการดังนี้

๓.๑ อนุมัติแผนงาน OJT กระบวนการปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน และการใช้งานโปรแกรม
ระบบร้องเรียนผ่าน e - One Protal ให้กับผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟผ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย. โดย OJT
ให้ครอบคลุม กฟผ. ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.พ. ๒๕๖๐ จำนวน ๓ รุ่นดังนี้

รุ่น ที่	วันที่ เวลา	ผู้เข้าร่วมประชุม	รวม (คน)	สถานที่จัด ประชุม
๑	๗ ก.พ. ๒๕๖๐ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑. วิทยากรจาก ผลส.กบส.ฉ.๑ ๒. พนักงานผู้รับผิดชอบผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนสังกัด กฟภ.อด., อด.๒, นท., นค., ลย., นภ. กฟฟ.ละ ๒ คน ๓. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟส. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟส.ละ ๑ คน ๔. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟย. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟย.ละ ๑ คน รุ่นที่ ๑ รวม	๒ ๑๒ ๑๒ ๒๖ ๕๒	กฟจ.นภ.
๒	๑๕ ก.พ. ๒๕๖๐ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑. วิทยากรจาก ผลส.กบส.ฉ.๑ ๒. พนักงานผู้รับผิดชอบผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนสังกัด กฟภ.นพ., บพ., สน., พคน. กฟฟ.ละ ๒ คน ๓. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟส. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟส.ละ ๑ คน ๔. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟย. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟย.ละ ๑ คน รุ่นที่ ๒ รวม	๒ ๘ ๗ ๒๖ ๔๓	กฟจ.สน.
๓	๑๗ ก.พ. ๒๕๖๐ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑. วิทยากรจาก ผลส.กบส.ฉ.๑ ๒. พนักงานผู้รับผิดชอบผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนสังกัด กฟภ.ชก., ชก.๒, บผ., ชมพ., กภว. กฟฟ.ละ ๒ คน ๓. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟส. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟส.ละ ๑ คน ๔. พนักงานผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนของ กฟย. สังกัด กฟภ. ข้อ ๒ กฟย.ละ ๑ คน รุ่นที่ ๓ รวม	๒ ๑๐ ๘ ๑๙ ๓๙	กฟจ.ชก.

โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมจัดเตรียมข้อมูลงานร้องเรียนที่ได้รับเรื่องในปี ๒๕๖๐ ทุกงาน ของแต่ละ
กฟฟ. และเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook มาด้วย และให้ Down Load คู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบงาน
ร้องเรียนผ่าน e - One Protal ได้ที่ [\(http://๑๗๒.๒๐.๑.๘/ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ/กองบริการลูกค้า/แผนก
ลูกค้าสัมพันธ์ \(ผลส.\)/รับ-ส่งข้อมูลห้องที่ ๑ \(ลำดับที่ ๒๕\)\)](http://๑๗๒.๒๐.๑.๘/ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ/กองบริการลูกค้า/แผนก
ลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)/รับ-ส่งข้อมูลห้องที่ ๑ (ลำดับที่ ๒๕))

๓.๒ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ประกอบด้วย

๓.๒.๑ ค่าเครื่องดื่ม, อาหารว่าง

- รุ่นที่ ๑ วันที่ ๗ ก.พ. ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เป็นเงิน ๒,๖๐๐ บาท
(๕๒ คน x ๒๕ บาท x ๒ มื้อ)
- รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เป็นเงิน ๒,๑๕๐ บาท
(๔๓ คน x ๒๕ บาท x ๒ มื้อ)
- รุ่นที่ ๓ วันที่ ๑๗ ก.พ. ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เป็นเงิน ๑,๙๕๐ บาท
(๓๙ คน x ๒๕ บาท x ๒ มื้อ)

๓.๒.๒ ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด รุ่นละ ๕๐๐ บาท ๓ รุ่น

เป็นเงิน ๑,๕๐๐ บาท

รวมเป็นเงิน ๘,๒๐๐ บาท

โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณ-ชี้แจง ฝวบ.ฉ.๑ ประจำปี ๒๕๖๐ รหัสบัญชี ๕๒๐๓๐๐๓๐
ศูนย์ต้นทุน D๓๐๑๐๑๐๐๐๐

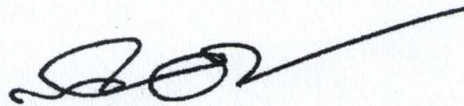
๓.๓ ให้ กฟจ.สน., นก., ขก. เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติในการจัดซื้อ สิ่งซื้อ สิ่งจ้าง และส่งจ่ายเงิน
ค่าใช้จ่ายในการประชุมจำนวนเงินตามรายละเอียดในข้อ ๓.๒

๓.๔ ให้ผู้เข้าร่วมประชุม สามารถพักแรมในจุดห้ามพักแรมได้ และมีสิทธิเบิกค่าที่พักได้ตามระเบียบ
กฟก. โดยสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก และค่าพาหนะเดินทาง ให้เบิกได้ตามสิทธิ โดยใช้ศูนย์ต้นทุนของต้นสังกัด
(ยกเว้นพนักงาน กฟจ.สน., นก., ขก.)

๓.๕ ให้ อก.บล.ฉ.๑ ดำเนินการได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องขออนุมัติอีก หากจำเป็นต้อง
เปลี่ยนแปลงกำหนดการประชุมชี้แจงฯ และผู้เข้าร่วมประชุม โดยไม่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย

๓.๖ ขอความอนุเคราะห์ กฟจ.สน., นก., ขก. แจ้งส่วนเกี่ยวข้องจัดเตรียมห้องประชุมตามวันเวลาที่
กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



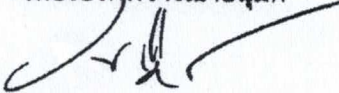
(นายพิชัย ธานีววรรณ)

อก.บล.ฉ.๑

30 ม.ค. 2560

เรียน อช.ฉ.๑

- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นายพลายุดม จามลั่น)

อฝ.วบ.ฉ.๑

31 ม.ค. 2560

ที่ ฉ.๑ กบล.(ลส) ๒๔๙ /๒๕๖๐

เรียน อฝ.วบ.ฉ.๑, อฝ.บพ.ฉ.๑, อฝ.ปป.ฉ.๑

อก.บล.ฉ.๑, ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย.

- อนุมัติ - ดำเนินการต่อไป

๔. 3 ม.ค. 2560

(นายเจตัง วิศรี)

อช.ฉ.๑