



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการตรวจประเมินฯ

ถึง ผจก.กฟอ.ขอ.

เลขที่

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการตรวจประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (เสียงของลูกค้า) ไตรมาสที่ ๑/๖๑
เรียน ผจก.กฟอ.ขอ.

ตามอนุมัติ ผจก.กฟอ.ขอ. ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑ อนุมัติแผนการตรวจบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ โดยในไตรมาสที่ ๑ กำหนดให้มีการตรวจประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในเดือน มีนาคม ๒๕๖๑ และหนังสือเลขที่ ขอ.(บห.) ๕๑๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๑ ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. เป็นต้นไป โดยปัจจุบันคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ได้ทำการตรวจประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (เสียงของลูกค้า) แล้วเสร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เดือน มกราคม ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑ เรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง โดยร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ผ่านช่องทาง Call Center 1129

๑.๒ เรื่องร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง โดยร้องขอให้ กฟอ.ชะอำ ตัดกิ่งไม้ ผ่านช่องทาง Walk In มาที่สำนักงาน

๒. เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง

๒.๑ เรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง โดยร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าตก จำนวน ๒ เรื่อง ผ่านช่องทาง Call Center ๑๑๒๙ จำนวน ๑ เรื่อง และ ผ่านช่องทาง Walk In มาที่สำนักงาน จำนวน ๑ เรื่อง และ ร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน ๑ เรื่อง ผ่านช่องทาง Call Center 1129

๒.๒ เรื่องแนะนำ จำนวน ๑ เรื่อง โดยแนะนำด้านการงดจ่ายไฟ ผ่านช่องทาง Call Center 1129

๒.๓ เรื่องแจ้งเบาะแส จำนวน ๑ เรื่อง โดยแจ้งเบาะแสดการละเมิดการใช้ไฟ ผ่านช่องทาง Call Center 1129

๒.๔ เรื่องร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง โดยให้ดำเนินการปรับปรุงเสาแรงต่ำที่เอียง ผ่านช่องทาง Walk In มาที่สำนักงาน

๓. เดือน มีนาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๔ เรื่อง

๓.๑ เรื่องแนะนำ จำนวน ๓ เรื่อง โดยแนะนำด้านการให้บริการกรณีการดับไฟฟ้าไม่แจ้งล่วงหน้า จำนวน ๑ เรื่อง ผ่านช่องทาง Call Center 1129 และ ด้านคุณภาพไฟฟ้า กรณีไฟฟ้าตกบ่อย จำนวน ๒ เรื่อง ผ่านช่องทาง Call Center 1129

๓.๒ เรื่องร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง โดยร้องขอให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าจากสาเหตุกระแสไฟฟ้าตกบ่อย ผ่านช่องทาง Walk In มาที่สำนักงาน

SCAN ส่งแล้ว

ข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินการบริการจัดการข้อร้องเรียน (เสียงของลูกค้า)

๑. ให้ผู้รับคำร้องเสียงของลูกค้า กรณีมาแจ้งที่สำนักงาน หรือ ส่งมาทางไปรษณีย์ ศึกษาทำความเข้าใจใน คำนิยาม/คำจำกัดความ/ความหมาย ในเรื่องเสียงของลูกค้า (ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ รวม ๔ แผ่น ข้อมูลจากคู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ปรับปรุงครั้งที่ ๑) เพื่อจะได้ระบุเสียงของลูกค้าให้ตรงกับคำนิยาม/คำจำกัดความ/ความหมาย ได้อย่างถูกต้อง ในแบบ VOC 01

๒. การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA –VOC System กรณีผ่านช่องทาง สปน. หรือ Call Center 1129 ที่ถูกต้อง ต้องวางไฟล์ VOC 02, 03, 04 ในระบบ PEA-VOC System พร้อมเอกสารที่มาจากช่องทางที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีดำเนินการใด ๆ

๓. การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA –VOC System กรณี Walk In หรือ ส่งมาทางไปรษณีย์ ที่ถูกต้อง ต้องวางไฟล์ VOC 01, 02, 03, 04 ในระบบ PEA- VOC System ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีดำเนินการใด ๆ

๔. การนับวันในแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า (VOC 03) ดำเนินการไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (VOC 02) ระบุไว้

๔.๑ กรณีผ่านช่องทาง Call Center-1129 (รหัส C) หรือ สปน. (รหัส I) การนับวันให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่บันทึกในระบบของ สปน. หรือ Call Center 1129

๔.๒ กรณี Walk In หรือส่งเอกสารคำร้องมาทางไปรษณีย์ ให้นับวันตั้งแต่วันที่แผนกบริหารงานทั่วไปลงรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และประทับตราลงรับเอกสาร

๕. แบบคำร้องเสียงของลูกค้า VOC 01 ประเภทคำร้อง คือการร้องขอ ผ่านช่องทาง Walk In มาที่สำนักงาน ผบห. ลงรับเลขที่ ๔๔๙ ลงวันที่ ๒๒ ม.ค.๒๕๖๑ ไม่มีการคุมคำร้องเสียงของลูกค้าใน ทะเบียนคุมของ ผบห. แต่ในส่วนของ ผบค. มีเอกสารให้ตรวจประเมินฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ที่ ๒๐.(๒๒) ๕๕๕/๒๕๖๑

รณ. รจก.(ท, ม). ดนุพ. ๒๐๖๑ (ลงชื่อ)

๒๒ ม.ค. ๖๑

.๔๔๖.๒๒/๒๕๖๑

.๒๐๖/๒๕๖๑

พ.๒๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

๒๐๖/๒๕๖๑

ประธานคณะทบทวน (นายสมพิศ เกิดอุ่ม) รจก.(ท) กฟอ.ชอ.

(ลงชื่อ) คณะทบทวน (นายเกียรติ อยู่เจริญ) รจก.(บ) กฟอ.ชอ.

(ลงชื่อ) คณะทบทวน (นางสุนิษา ดันเนียม) นบท.๙ กฟอ.ชอ.

4. คำนิยาม/คำจำกัดความความเสี่ยงของลูกค้า แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน 2 ด้าน - ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟผ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
	- ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2	ร้องขอ	- เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟผ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้), ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า, ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ ฯลฯ - การร้องขอหรือสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน ฯลฯ
3	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟผ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟผ., ขอบคุนการให้บริการของ กฟผ.
4	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟผ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	แจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน, เสาไฟฟ้าติดต้นไม้, ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
6	แจ้งเบาะแส	กระบวนการแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟผ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟผ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟผ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟผ. ฯลฯ
7	ความต้องการ ของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
8	ความคาดหวัง ของลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

5. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่นๆ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟผ.	- ปิดทำการก่อนเวลา - บริการล่าช้า - ไม่มีพนักงานให้บริการ - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก - หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129 PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ - ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา - อื่นๆ
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ขอบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟผ.	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่นๆ
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟผ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้างหรือ กฟผ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทข้อร้อง
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่นๆ
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- ไม่มีไฟฟ้าใช้
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า, การบริการ, จดหมาย/พิมพ์ปัด, พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุเข้า	- ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้ - ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง - Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล - Web Site ชัดข้อง - ก่อสร้างรुकล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย - อื่นๆ

6. ประเภทและความหมายข้อร้องเรียน/ Whistle Blower ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ แบ่งเป็น 5 ประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทข้อร้อง
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุฟ้องคดีการสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผย โปร่งใส - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับ ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงาน ไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือก ไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการดำเนินงานบริการ		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยกยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทข้อร้อง
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกรับผลประโยชน์ -เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟผ. - อื่นๆ

7. การพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้และเรื่องทั่วไป)
- 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง (ผชก./อช.ขึ้นไป) พิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

8. การพิจารณาการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

- 1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องปกป้องข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสดังให้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น คำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย และใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น
- 2) ขั้นตอนอื่นๆ ให้ปฏิบัติตาม “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559”
- 3) กรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแสดังกล่าวการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ด่วนที่สุด

จาก รจก.(ท) กฟอ.ขอ. ถึง ผจก.กฟอ.ขอ.
เลขที่ วันที่
เรื่อง แจ้งกำหนดการตรวจประเมินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๑
อ้างอิง
เรียน ผจก.กฟอ.ขอ.

ตามอนุมัติ ผจก.กฟอ.ขอ. ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑ อนุมัติแผนการตรวจประเมินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ มิติที่ ๓ ดังนั้นจึงขอแจ้งกำหนดการตรวจประเมินฯ ดังนี้

๑. กำหนดการตรวจประเมินผลฯ ในวันศุกร์ที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑ ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. เป็นต้นไป ณ ผบค.กฟอ.ขอ. โดยให้ ผบห. และ ผบค. จัดเตรียมเอกสารข้อร้องเรียน ตามคู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑) เพื่อรับการตรวจต่อไป
๒. คณะทำงานตรวจประเมินฯ ตามคำสั่ง กฟอ.ขอ. ที่ ขอ.-พ ๐๘/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๑ ดังนี้

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| ๒.๑ รจก.(ท) | ประธานคณะทีมตรวจประเมิน |
| ๒.๒ รจก.(บ) | คณะผู้ตรวจประเมิน |
| ๒.๓ นบพ.๙ | คณะผู้ตรวจประเมินและเลขานุการ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายสมพิศ เกิดอุ่ม)

รจก.(ท) กฟอ.ขอ.

ประธานทีมตรวจประเมิน

ที่ รจก.(บพ.) ๕๑๕ / ๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท) ประธานคณะทีมตรวจประเมินฯ

อนุมัติ - ดำเนินการตรวจประเมิน พร้อมสรุปรายงานผลต่อไป

(นายสมพิศ เกิดอุ่ม)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ขอ.

โทร. ๑๔๙๐๓

SCAN ส่งแล้ว