



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือบริหารจัดการซื้อโรงเรือน
หน่วยงานต่างๆ
ในสำนักงาน
กฟน.1 และ ฝปป.(น1)

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.2 ขอบเขต

ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนด ผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียน ให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการบริการข้อ 6 ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (อนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558)

1.3 คำจำกัดความ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานที่กำกับดูแล พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ส่งมอบ (Supplier) คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม

ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใด

ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้องขอให้หน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ดำเนินการ หรือดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ติชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องที่จะต้องดำเนินการเพิ่มอย่างใดอย่างหนึ่ง

แนะนำ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ให้เห็นถึงทางเลือกที่ควรจะดำเนินการในอีกมุมมองหนึ่ง

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ให้เห็นถึงความผิดปกติต่างๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น

ชื่นชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ถึงเรื่องราวดีๆ ที่หน่วยงานได้ทำได้

ทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟน.1 หรือ ฝปบ.(น1) ถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

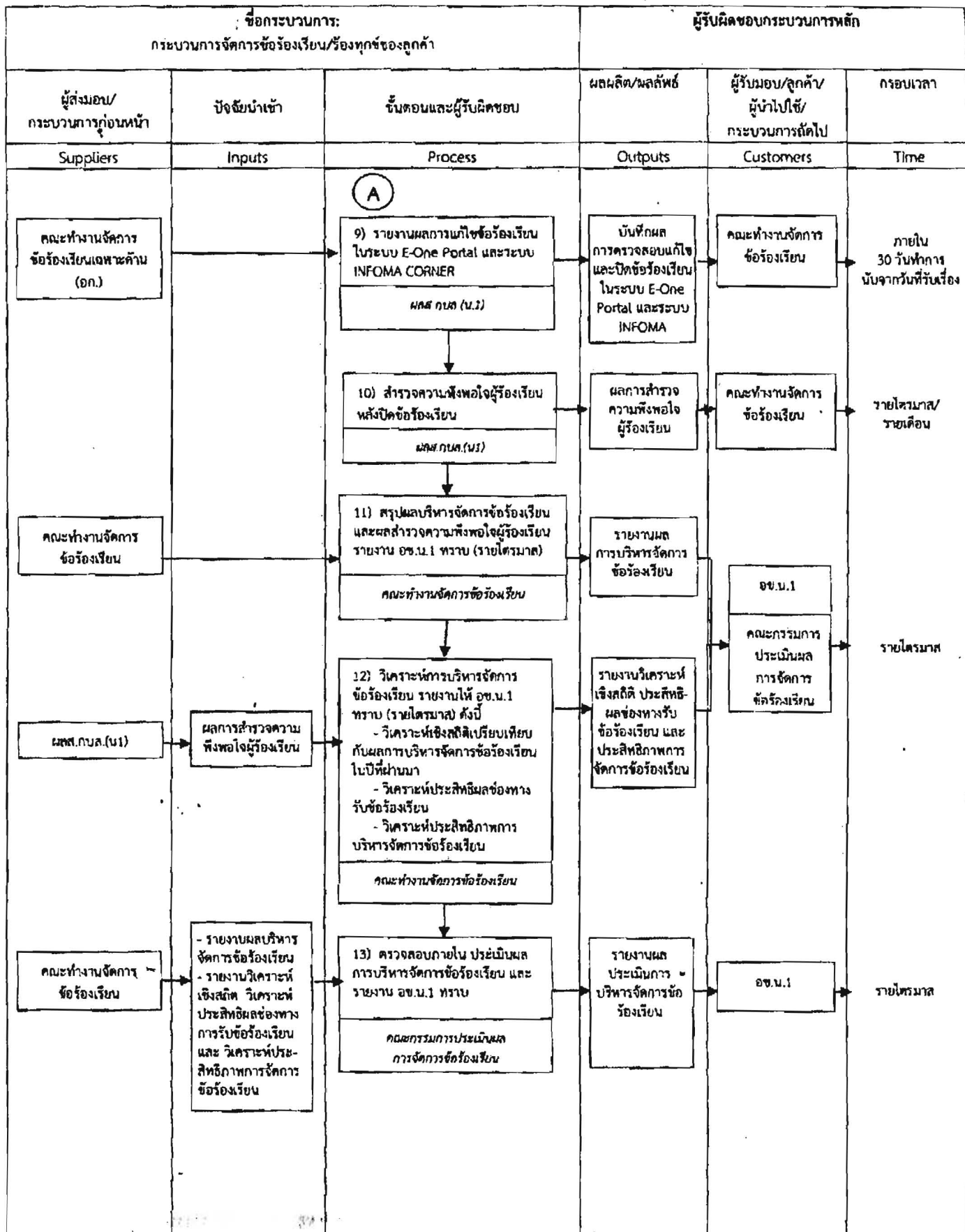
1.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1129 PEA Call Center - PEA Mobile App - www.pea.co.th - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	} ผลส. กบล.(น1)	- สื่อมวลชน - ศูนย์ดำรงธรรม - เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร	} ฝปบ.กอก.(น1)
		- รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน - ตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1)	
			} ฝปบ.กอก.(น1) ผลส.กบล.(น1) ธุรการ ฝปบ.(น1)

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1.5.1 คณะทำงานสามารถนำผลการดำเนินงานไปใช้ในการวางแผนงานประจำปี 2561 ได้ 3 การจัดการเรื่อง
- 1.5.2 คณะทำงานสามารถนำผลการดำเนินงานไปใช้ในการวางแผนงานประจำปี 2561 ได้ 2 เรื่อง
- 1.5.2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.2.2 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.2.3 กำหนดหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเรื่องประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.2.4 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2561 หรือ 1 ปี ประเมินผล
- 1.5.3 คณะกรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.4 คณะกรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.5 กรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.6 กรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.7 คณะกรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.8 คณะกรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561
- 1.5.9 คณะกรรมการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561

2.1 แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1

2.2.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.2.1.1 ผบห. กอก.(น1) รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 (อาคาร 3) และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 เป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ อุตการ กฟน.1 เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.1.2 อุตการ ฝปบ.(น1) รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน หรือเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่อาคารสำนักงาน ฝปบ.(น1) เป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ อุตการ กฟน.1 ผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.1.3 ผลส. กบล.(น1) รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 (อาคาร 1) และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 เป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ อุตการ กฟน.1 เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากระบบ e-One Portal เพื่อรายงานผู้บริหารเป็นประจำ

2.2.1.4 ผู้บริหาร กฟน.1 รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยแบ่งได้ดังนี้

- ผู้อำนวยการฝ่าย รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ

- ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ อุตการ กฟน.1 จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.2 การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน

ผลส. กบล.(น1) คือผู้รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการงาน โดยมีหน้าที่ดังนี้

2.2.2.1 จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ตีชม แนะนำ แจ้งเบาะแส และชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงจากระบบ e-One Portal และเรื่องที่ได้รับจากอุตการ กฟน.1 ผ่านระบบ INFOMA CORNER

2.2.2.2 สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจากอุตการ กฟน.1 ผ่านระบบ INFOMA CORNER เข้าสู่ระบบ e-One Portal

2.2.2.3 นำเสนอ อก.บล.(น1) เพื่อพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ก่อนส่งต่อให้คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน (อก.) และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) ผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และตอบชี้แจงต่อไป

2.2.3 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียน

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน (อก.) และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER ให้ดำเนินการดังนี้

2.2.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)

2.2.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ให้ตรวจสอบ และติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)

ทั้งนี้ต้องสรุปรายงานผลตามแบบฟอร์ม CPN001 แจ้งเลขานุการคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ ผลส.กบล.(น1) ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

2.2.4 สำนวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลส.กบส.(น1) ติดตามผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียนต่อการแก้ไขและปิดข้อร้องเรียนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอบถามเกี่ยวกับความสะดวกของช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

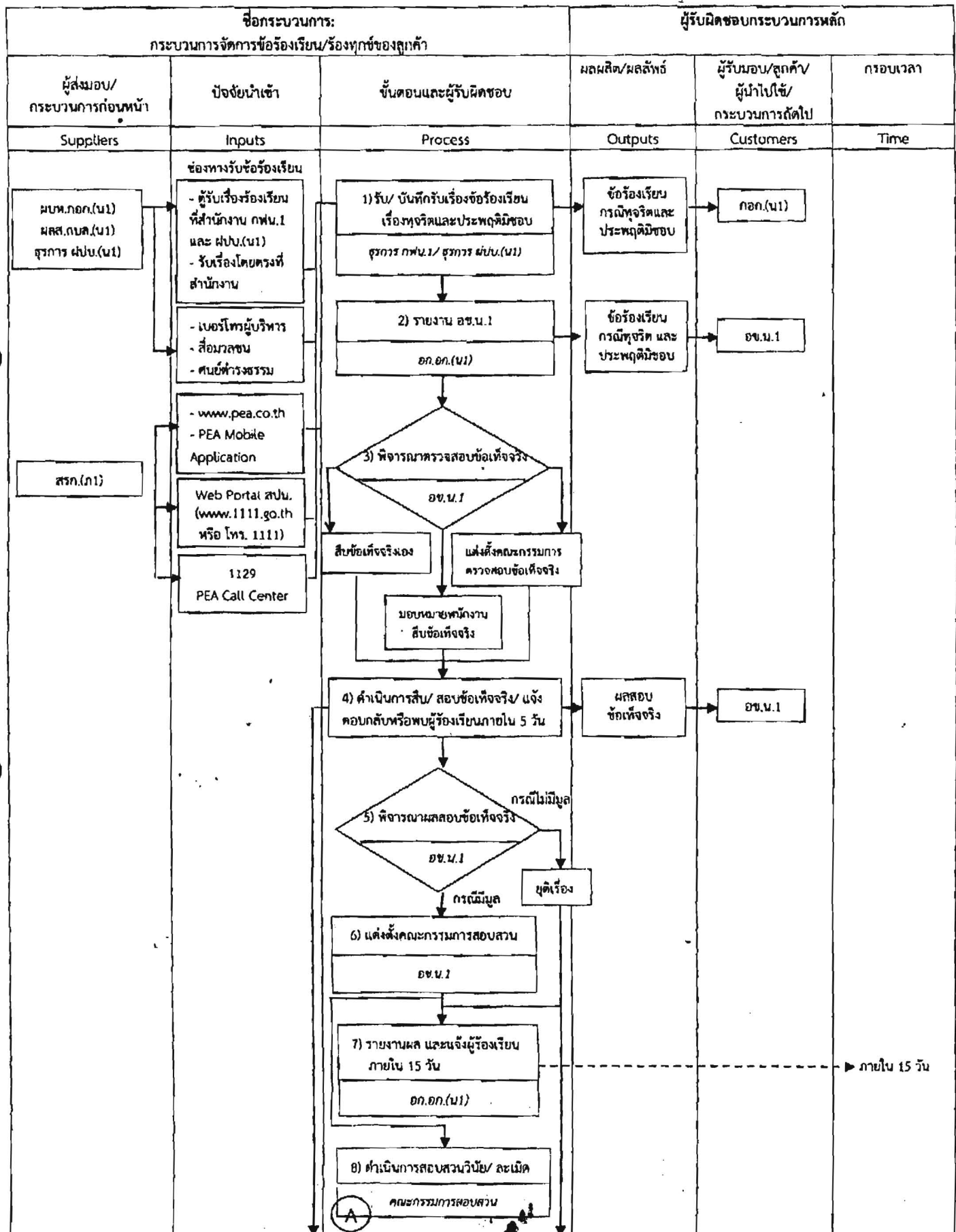
• 2.2.5 สรุปรายงานข้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ สรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) พร้อมจัดทำสรุปบทวิเคราะห์เชิงสถิติ ประเมินประสิทธิผลช่องทางรับข้อร้องเรียน และประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข เพื่อนำเสนอ อช.น.1 และแจ้ง กกท. ฝวธ.(ภ1) และคณะกรรมการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กฟน.1 ต่อไป

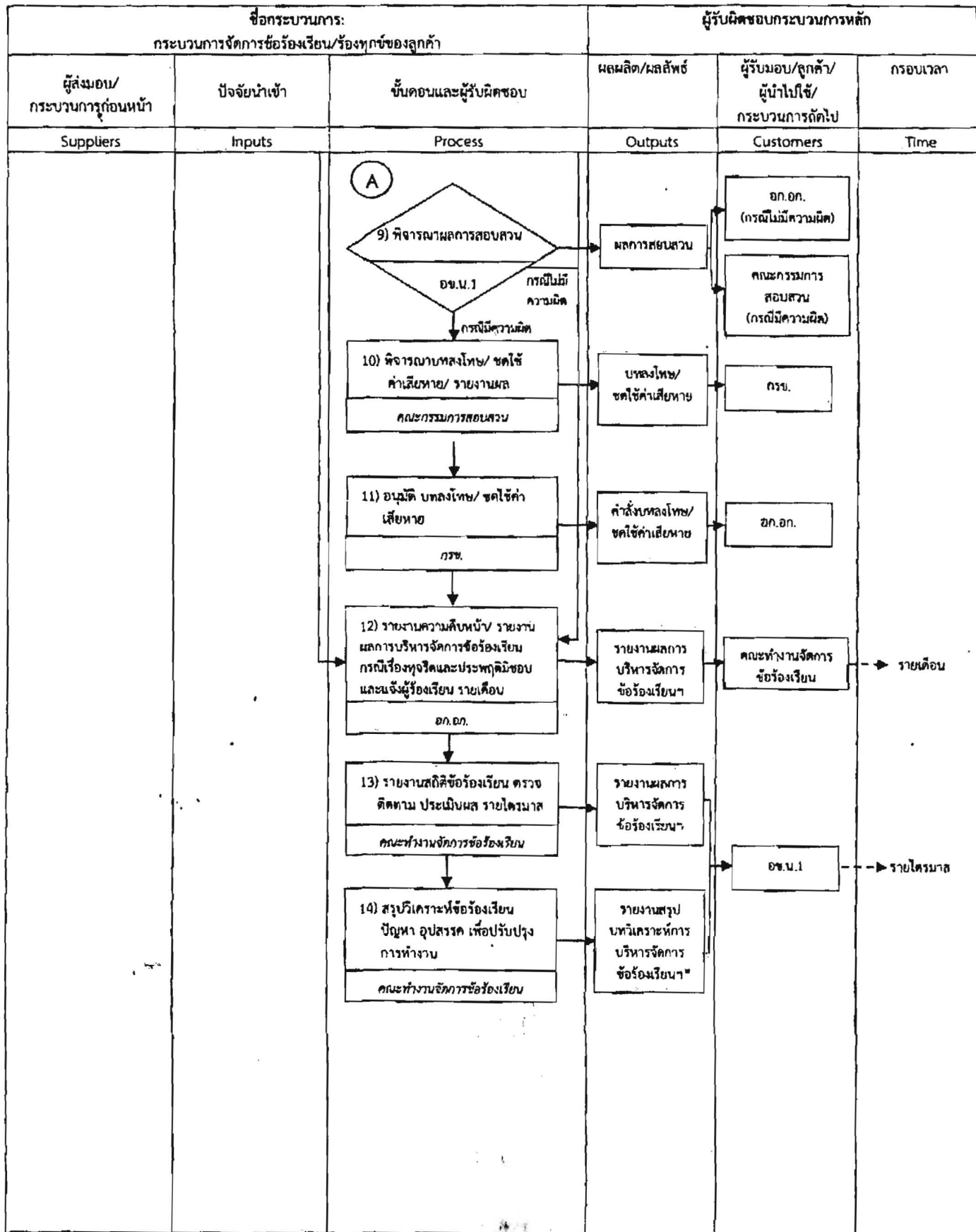
2.2.6 การประเมินผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กฟน.1 ดำเนินการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด

2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ในสำนักงาน กฟน.1

2.4.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.4.1.1 พลส. กบล.(น1) และ ผบห. กอก.(น1) รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 (อาคาร 1 และอาคาร 3 ตามลำดับ) และรวบรวมเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่อาคารสำนักงาน กฟน.1 เป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ อูการ กฟน.1 เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.4.1.2 อูการ ฝปบ.(น1) รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน หรือเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่อาคารสำนักงาน ฝปบ.(น1) เป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ อูการ กฟน.1 ผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.4.1.3 ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต (อช.น.1) รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเรื่องต่อให้ อูการ กฟน.1 ดำเนินการสร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว

2.4.2 การจัดการข้อร้องเรียน

อก.อก.(น1) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเมื่อได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวจาก อูการ กฟน.1 ที่รวบรวมจากทุกช่องทางฯ รวมทั้งจาก สรก.(ภ1) แล้ว อก.อก.(น1) จะนำเสนอ อช.น.1 เพื่อสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการในชั้นความลับ และสรุปผลนำเสนอ อช.น.1 เพื่อยุติข้อร้องเรียนกับทางผู้ร้องเรียน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานฯ การไฟฟ้าปริมณฑล มิติที่ 3 ถึง กฟน.1
เลขที่ วันที่
เรื่อง ปรับปรุงเพิ่มเติมช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะและร้องเรียนด้านบริการ
และการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1)

เรียน อช.น.1

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 26 พ.ค. 2559 ประกาศใช้ “มาตรฐานสายงานการไฟฟ้าปริมณฑล” โดยให้ทุกสายงาน นำมาตรฐานดังกล่าวไปดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติและแผนการดำเนินงานของมาตรฐานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้ กฟน.1 มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืน และในมิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้านบริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ) และเสนอแนะได้อย่างสะดวก นั้น

คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว ขอปรับปรุงเพิ่มเติมช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ ร้องเรียนด้านบริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) ดังนี้

1. กล้องรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1)
2. รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน

~~3. เบอร์โทรผู้บริหาร~~

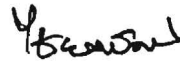
ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
1	นายเอกชัย ศักดิ์ทัศน์	รผก.(ภ1)	089-641-8341	การทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานและลูกจ้าง กฟน.1
2	นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์	อช.น.1	081-886-6416	การปฏิบัติงานไม่เป็นธรรมของพนักงานและลูกจ้าง กฟน.1
3	นายประพันธ์ สีนวล	อฝ.ว.บ.น.1	081-885-6052	การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟน.
4	นายเสกสรร เสริมพงศ์	อฝ.ป.บ.น.1	081-950-6252	
5	นายสมชาย หมดอุบล	อฝ.บ.พ.น.1	093-132-6949	

4. สื่อมวลชน
5. ศูนย์ดำรงธรรม
6. www.pea.co.th
7. PEA Mobile Application
8. Web Portal สปน. (www.1111.go.th หรือ โทร. 1111)
9. 1129 PEA Call Center

10

ผู้ส่ง
การจัดทำข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งพนักงานในสังกัดทราบต่อไป พร้อมนี้ได้แนบคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กพน.1 และ ฝปป.(น1) มาด้วยแล้ว



(นายไชยพัฒน์ ใจบรรทัด)

ชก.กค.(น1)

เลขานุการคณะกรรมการมาตรฐานสายงาน
การไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่ ๗.1 กคค.คก 1244/2559

เรียน รผก.(ก1)

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป



(นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์)

อช.น.1

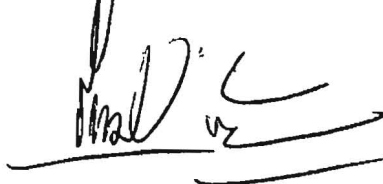
๕ ๔ พ.ย. ๒๕๕๙

ที่ ๗.1 กคค.คก 1244/2559

เรียน อฝ., อก., บคก.11

ผจก.กฟจ., กฟอ., กฟส.

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป



(นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์)

อช.น.1

๕ ๔ พ.ย. ๒๕๕๙



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Provincial Electricity Authority

จาก คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟน.1

ถึง กฟน.1

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ในสำ นักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1)

เรียน อช.น.1

1. เรื่องเดิม

ตามบันทึกที่ กกท. 500/2559 ลว. 26 พ.ค. 2559 ผวก. ลงนามอนุมัติประกาศใช้มาตรฐานสายงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ โดยมติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างชัดเจน โดยสิ่งที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ คู่มือ ขั้นตอนรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ. กำหนด (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามคำสั่งที่ น.1 พ. 70/2559 ลว. 11 ม.ค. 2559 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟน.1 มีนายทวีป เทเพนทร์ รฝ.วบ.(น1) เป็นประธานฯ (เอกสารแนบ 2)

2.2 ตามคำสั่งที่ น.1 พ. 64/2559 ลว. 22 มิ.ย. 2559 แต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ของ กฟน.1 มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มีนายนคร โชติกะ รฝ.วบ.(น1) เป็นประธานฯ (เอกสารแนบ 3)

2.3 ตามบันทึกที่ น.1 กกค.(ก) 715/2559 ลว. 14 ก.ค. 2559 รายงานการประชุมคณะกรรมการมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ของ กฟน.1 มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบวาระที่ 4 มติที่ประชุมเห็นชอบให้คณะกรรมการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ 2.1 ต้องจัดทำ Flow Chart แสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) (เอกสารแนบ 4)

2.4 ตามบันทึกที่ น.1 กอก.(พอ) 454/2559 ลว. 19 ส.ค. 2559 อนุมัติให้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟน.1 ในวันที่ 22 ส.ค. 2559 ณ ห้องประชุม VDO Conference ชั้น 3 อาคาร 2 (เอกสารแนบ 5)

3. ข้อพิจารณา

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟน.1 ได้จัดประชุมตามข้อ 2.4 เพื่อพิจารณา Flow Chart กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ. (น1) เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเห็นควรขออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟน.1 และ ฝปบ.(น1) (เอกสารแนบ 6)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติตามที่คณะกรรมการฯ เสนอต่อไป

(นายทวีป เทเพนทร์)

รฝ.วบ.(น1)

ประธานคณะกรรมการฯ

(นายสุรพงศ์ ไชยมงคล)

รฝ.ปบ.(น1)

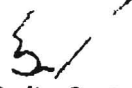
รองประธานคณะกรรมการฯ

(นางวิชรารัตน์ วงศ์คำ)

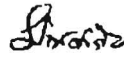
รฝ.บพ.(น1)

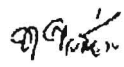
รองประธานคณะกรรมการฯ


(นายเนเรศน์ พรหมประกอบ)
อก.บล.(น1)
คณะทำงานฯ

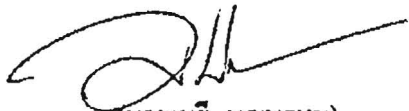

(นายวิวัฒน์ ลิ้มปณวัฒน์)
อก.กกค.(น1)
คณะทำงาน


(นายกีรพงศ์ กษิรวัตน์)
อก.วว.(น1)
คณะทำงานฯ

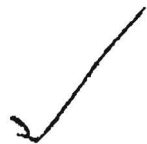

(นายมนต์ชัย ไชยวงศ์)
อก.ชช.(น1)
คณะทำงานฯ

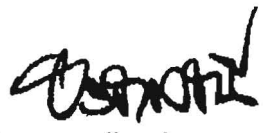

(นางทองศรี ใจสว่าง)
อก.บุญ.(น1)
คณะทำงานฯ

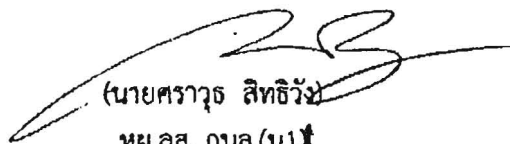

(นายสัญญากร เพื่องสำรวจ)
อก.รท.(น1)
คณะทำงานฯ

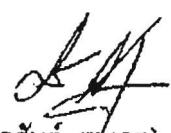

(นายเมธี บุญพรหม)
อก.ปป.(น1)
คณะทำงานฯ


(นายถนอม ปัญญาวงค์)
อก.บช.(น1)
คณะทำงานฯ


(นายพงษ์นรินทร์ ประสานเนตร)
อก.รส.(น1)
คณะทำงานฯ


(นางจกกลณี กล้าวสุนทร)
อก.อก.(น1)
คณะทำงานฯ


(นายศราวุธ สิทธิวัช)
หม.ลส. กบล.(น1)
เลขานุการฯ


(นายวสันต์ สมเกต)
หม.บท. กอก.(น1)
ผู้ช่วยเลขานุการฯ

นาย เกษม ปัญญาเรือน

(นายเกษม ปัญญาเรือน)

ทพ.สส. กอก.(น1)

ผู้ช่วยเลขานุการฯ

(นายดน้อย รอดบุญ)

นกด.6 พ.สส. กบล.(น1)

ผู้ช่วยเลขานุการฯ

ที่ น.1 กบล.(สส.) - ๒๒๓๙ / ๒๕๕๙

เรื่อง ๐๗(๒๖), ๐๓(๒๖)

พจน. กฟง., กฟอ., กฟธ.

- ๐๗/๒๖๓๗๖๐.

(นายอรรพจน์ บุรีรักษ์)

อ.๗.๕๑

๒๕๕๙.๑๑.๒๕