



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
เลขที่ 4939
วันที่ 78 ธ.ค. 2566

จาก กสส.

ถึง ผลพ.

เลขที่ กสส.(จข) 1343 /2566

วันที่ 28 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขออนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2

เรียน อผ.ลพ. ผ่าน รผ.ลพ.(ท)

286.ด.2566

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 (หนังสือเลขที่ กสส.(จข) 26/2566 ลงวันที่ 9 มกราคม 2566) อนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1 โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ มกราคม 2566 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 949/2566 ลงวันที่ 14 กันยายน 2566 อนุมัติแนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ. (ตามเอกสารแนบ 2)

2.2 ตามหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1161/2566 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2566 กสส. ร่วมกับ กบส.ทุกเขต ประชุมหารือทบทวนแนวทางการดำเนินงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านบริการ) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2566 ผ่านช่องทาง WebEx เพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำไปใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านบริการ) (ตามเอกสารแนบ 3)

2.3 กสส. ได้นำผลจากการประชุมหารือฯ ตามข้อ 2.2 เข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2566 ตามอนุมัติ รผก. รักษาการแทน รผก.(จต) ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2566 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1224/2566 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 (ตามเอกสารแนบ 4)

2.4 ตามความเห็นชอบ ผชก.(ย) รักษาการแทน รผก.(ย) ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566 เรื่อง ขอความเห็นชอบการทบทวนปรับปรุงข้อมูล “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ในส่วนของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามเอกสารแนบ 5)

2.5 ตามความเห็นชอบ รผก.(ล)รักษาการแทน รผก.(ย) ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2566 เรื่อง ขอความเห็นชอบการทบทวนแนวทาง “การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) ของ กฟภ. ประจำปี 2566 (ตามเอกสารแนบ 6)

2.6 ตามความเห็นชอบ ผชก. รักษาการแทน รผก.(จต) ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2566 เรื่อง ขอความเห็นชอบ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ด้านบริการ) (ตามเอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา.

กสส. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1. การบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนด้านบริการ 2. การบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ และ 3. การบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟผ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง และตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานระยะที่ 2 ช่วงที่ 2 และระยะที่ 3 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กสส. จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ. ตามรายละเอียดการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อ 2.4-2.6 (ตามเอกสารแนบ 8)

4. ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ. มีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานการจัดการซื้อเครื่องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งยังมีการบูรณาการอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

4.1 ยกเลิก คู่มือ "บริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุงครั้งที่ 1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566

4.2 อนุมัติ คู่มือ "บริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ มกราคม 2567 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 9)

4.3 ให้ทุกสายงาน/สำนัก ในสำนักงานใหญ่, กฟผ., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. และ กฟฟ. ตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดำเนินการตาม คู่มือ "บริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุงครั้งที่ 2 และบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 ให้ กสส., กกท., กยส. และ กปส. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ "บริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุงครั้งที่ 2 ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2567

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป



(นายณรงค์เขมม์ มินศิริ)

รท.สส. รักษาการแทน อท.สส.

เรียน ชมก.(ธด) ผ่าน ผวก.(ธด-ลต) ผ่าน ผชช.13(ธด)

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่
กสส. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป



(นายจตุติณฐ์ ลิ้มปันทวี)

อ.ลพ.