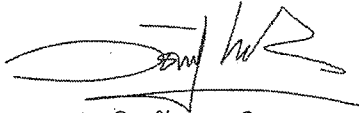


เลขที่ กสส.(จข) 1343/2566

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการตาม
อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 5 มกราคม 2567 อนุมัติ "คู่มือบริหาร
จัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยเริ่มใช้
ตั้งแต่ มกราคม 2567 เป็นต้นไป



(นายวิธัญญ์ เวชกิจ)

อก.สส.

10 ม.ค. 2567

อ้างถึง.....

ที่ จ.3 กสข.(สข.).....167.....ด.๒ ม.ค. ๒๕๖๗

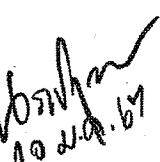
- เรียน ☒ อฝ.ปป.จ.3 ☒ อฝ.วบ.จ.3 ☒ อฝ.สบ.จ.3
☒ อก.สข.จ.3 ☒ สขก.(จ3) ☒ ผจก.กฟจ.นม.
☒ ผจก.กฟต.(L,M), ผจก.กฟต.ชั้น 2
☐
☒ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายสมชาย บรรณมาส)

รฝ.ปป.จ.๓ รักษาการแทน ผชก.(จ๓)

* กรุณาดูคู่มือจากกรณนสทบรรณ 130 หน้า


10 ม.ค. 67

3. ข้อพิจารณา

กสส. พิจารณาแล้ว ปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ 2. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ และ 3. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีการทบทวนกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ให้บริการของ กฟผ. รวมถึงมีการบูรณาการกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฯ อย่างต่อเนื่อง และตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานระยะที่ 2 ช่วงที่ 2 และระยะที่ 3 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กสส. จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตามรายละเอียดการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อ 2.4-2.6 (ตามเอกสารแนบ 8)

4. ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. มีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งยังมีการบูรณาการอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

4.1 ยกเลิก คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566

4.2 อนุมัติ คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ มกราคม 2567 เป็นต้นไป (ตามเอกสารแนบ 9)

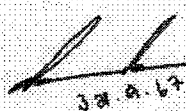
4.3 ให้ทุกสายงาน/สำนัก ในสำนักงานใหญ่, กฟข., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. และ กฟพ.ตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ดำเนินการตาม คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 และบริหารจัดการข้อร้องเรียนบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 ให้ กสส., กกท., กยส. และ กปส. จัดให้มีการประชุมชี้แจงคู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2567

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 และลงนามในคู่มือฯ ต่อไป



(นายไชยบูรณ์ มินศิริ)



3 ส.ค. 67



3 ส.ค. 67

เรียน รผก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต-ลต) ผ่าน ผชช.13(ธต)

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติตามที่
กสส. เสนอและลงนามในคู่มือฯ ต่อไป

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 4.1-4.4 ต่อไป

อนุมัติตามเสนอ-ลงนามแล้ว

รฟ.คทว, กสส.

นายจุติณัฐ ลิ้มปันทน์ทวี

อ.ลพ.

- 9 มี.ค. 2567

แผนกจัดการข้อร้องเรียน

โทร. 6736

(นายจุติณัฐ ลิ้มปันทน์ทวี)

อ.ลพ.

29 ธ.ค. 2566

(นายสุกชัย เอกอุ่น)

ผวก.

- 5 มี.ค. 2567

(นายภาณุภาค ลิ้มสุวรรณ)

รผก. รักษาการแทน รผก.(ธต)

5 มี.ค. 2567

รค.คทว, ผวก.

(นายวิมล วิชากิจ)

5 มี.ค. 2567 รค.คทว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ดำเนินการโดย
เลขที่ 4933
วันที่ 28 ธ.ค. 2566

เลขที่ 4817
วันที่ 29 ธ.ค. 2566

ผู้ว่าราชการ
วันที่ 3 ม.ค. 2567
เลขที่รับ 36

ผู้ช่วยผู้ว่าราชการ
(๓๓ - ๑๓)
เลขที่ 9
วันที่ 3 ม.ค. 2567
เวลา

จาก กสส.

ถึง ผลพ.

เลขที่ กสส.(จข) 1343 /2566

วันที่ 28 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขออนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2

เรียน อผ.ลพ. ผ่าน รผ.ลพ.(ท) 28 ธ.ค. 2566

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 (หนังสือเลขที่ กสส.(จข) 26/2566 ลงวันที่ 9 มกราคม 2566) อนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” 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 กรณีบุคคลถูกระงับการระงับ หรือถูก ร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟผ. (ตามเอกสารแนบ 2)

2.2 ตามหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 1161/2566 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2566 กสส. ร่วมกับ กบล.ทุกเขต ประชุมหารือทบทวนแนวทางการดำเนินงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ด้านบริการ) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2566 ผ่านช่องทาง WebEx เพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำไปใช้เป็น ข้อมูลในการทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ด้านบริการ) (ตามเอกสารแนบ 3)

2.3 กสส. ได้นำผลจากการประชุมหารือฯ ตามข้อ 2.2 เข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟผ. ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2566 ตามอนุมัติ รผก. รักษาการแทน รผก.(ธต) 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 กฟผ.” ในส่วนของการ บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามเอกสารแนบ 5)

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

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