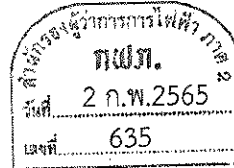




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3
จ.นครราชสีมา
เลขที่รับ ๗๘.๓
วันที่ - 4 ก.พ. 2565
เวลา

จาก กกท.

ถึง สรก.(ทุกสายงาน), สดท., สชก.(วก)(คุณศศิวิภาฯ)
และ สดท.

เลขที่ กกท.(นม) 105 /2565

วันที่ 28 มกราคม 2565

เรื่อง แผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ.2565 - 2569)

เรียน รผก.(ทุกสายงาน), ผชก.(ดท), ผชก.(วก)(คุณศศิวิภาฯ) และ ผชก.(ตม)

ตามที่ กกท. มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
ขององค์กร ซึ่งที่ผ่านมาได้จัดทำแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริต
คอร์รัปชัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 นั้น

ทั้งนี้ แผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ.2565 - 2569) ได้รับความเห็นชอบจาก ผวก. เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564
และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการประชุมครั้งที่
4/2564 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564 ตลอดจนคณะกรรมการ กฟผ. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ 2/2565
เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2565 โดยแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีฯ ดังกล่าว ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์
(เอกสารแนบ 1-2) ดังนี้

- กลยุทธ์ที่ 1 ยกระดับเจตจำนงในการกำกับดูแลและการนำองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างองค์ความรู้ สังคม และวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุกสู่ห่วงโซ่
คุณค่า ของ กฟผ.
- กลยุทธ์ที่ 4 สร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการและกลไกการป้องปราม เฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ
และลงโทษอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ กกท. จึงขอเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ.2565 - 2569) และแผนปฏิบัติการด้าน
การกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2565
ให้ทุกหน่วยงานได้นำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยสามารถดาวน์โหลดเล่มแผนแม่บทฯ จาก 2 ช่องทาง ดังนี้

1. Link Website กกท. : http://intranet.pea.co.th/sites/cg/?page_id=313
2. Scan QR Code (เฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ PEA เท่านั้น)



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

สิริวัณณ ฤกษ์เกษม
(นางสิริรัศมี ดุลยภาพพัชร)

อก.กกท.

เรียน ผชก.(ฉ1), ผชก.(ฉ2), ผชก.(ฉ3)

ผชช.13 สรก.(ก2), อผ.อก.(ก)

ผชช.12 สรก.(ก2)

เพื่อทราบและดำเนินการใน

ที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายณัฐวรรธน์ อัคร

รผก.(ก2)

กกท.(นม)

โทร. 6165

3 ก.พ. 25



อ้างถึงที่ กวศ.(ภ1) 78/2565

เรียน รพท.(ภ2), รพท.(ภ3), รพท.(ภ4)

เพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ ภาค 2-4 ตามมติที่ประชุมเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565 ต่อไป

(นายสุพจน์ มูลจวง)

อ.อ.ภ.(ภ1)

2 ก.พ. 2565

กวศ.(ภ1)

โทร. 9222, 6115

เรียน ผชก.(ฉ1), ผชก.(ฉ2), ผชก.(ฉ3)

อ.อ.ภ.(ภ2)

เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ต่อไป

(นายณัฐวรรณ อัครรุ่งเรืองกุล)

รพท.(ภ2)

3 ก.พ. 2565

อ้างถึง.....
ที่ ฉ.๓ กอก.(บพ.) ๓๑๕ - ๗ ก.พ. ๒๕๖๕
เรียน ☒ อ.อ.ป.บ.ฉ.๓ ☒ อ.อ.ว.บ.ฉ.๓ ☒ อ.อ.บ.พ.ฉ.๓
☒ อ.อ.ก.ก.ฉ.๓ ☒ สชก.(ฉ๓) ☒ ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓
☐ เพื่อทราบ ☐
☒ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรียน ผชก.(ฉ๓)

เพื่อโปรดทราบ

(นายรุ่งอรุณ แก้วมณี)

ร.อ.ป.บ.ฉ.๓ รักษาการแทน ผชก.(ฉ๓)

อ้างถึงที่ กวศ.(ภ1) 78/2565

เรียน ผชก.(น1), ผชก.(น2), ผชก.(น3), อผ.ตล., อผ.ลต.

เพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่
เกี่ยวข้องทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ต่อไป



(นายสุพจน์ มุลจง)

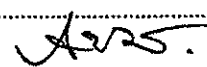
อผ.อภ.(ภ1)

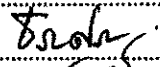
1 ก.พ. 2565

กวศ.(ภ1)

โทร. 9222, 6115

รผ. วันที่

อก.  วันที่ 1 ก.พ. 65

รก.  วันที่ 1 ก.พ. 2565

ร่าง/พิมพ์  วันที่ 1 ก.พ. 2565



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรก.(ภ๑)
เลขที่ ๖๔๗-
วันที่ ๒๘ ม.ค. ๒๕๖๕

ผอภ.(ภ๑)
เลขที่ ๖๒๕
วันที่ 28 ม.ค. 2565

จาก กวศ.(ภ๑)

เลขที่ กวศ.(ภ๑) ๗๔/๒๕๖๕

เรื่อง ขอความเห็นชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๑
เรียน อผ.อภ.(ภ๑) ผ่าน รผ.อภ.(ภ๑) ๑๙

ถึง ผอภ.(ภ๑)

วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่องเดิม

ตามที่ สตภ. ได้เชิญผู้แทนจาก รผก.(ภ๑-๔), ผลต. เข้าร่วมประชุมเปิดการตรวจสอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า และในที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะให้ ภาค ๑-๔ ดำเนินการดังนี้ (ตามเอกสารแนบ ๑)

๑. ให้มีการจัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของ สรก.(ภ๑-๔) ให้เป็นแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

๒. ให้มีการสื่อสารถ่ายทอดกระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียนให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

ข้อเท็จจริง

สายงานการไฟฟ้า ภาค ๑-๔, สตภ., ผลต., กฟน.๑-๒-๓ ได้มีการร่วมประชุมพิจารณาหารือการจัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรก.(ภ๑-๔) เพื่อให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. แล้วเมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ และวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ โดยมติที่ประชุมเห็นชอบขอให้แต่ละสายงานดำเนินการนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ดังกล่าว นำเสนอ รผก. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสายงานฯ ต่อไป (ตามเอกสารแนบ ๒)

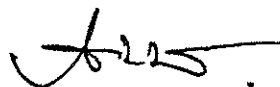
ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น กวศ.(ภ๑) ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้สายงานการไฟฟ้า ภาค ๑ ได้มีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสายงานฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรพิจารณาให้ความเห็นชอบ และมีการสื่อสารถ่ายทอดกระบวนการฯ ดังกล่าว ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ

/ ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณานำเสนอ รผก.(ภ๑) ให้ความเห็นชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) (ตามเอกสารแนบ ๓) เพื่อจะได้แจ้งให้ กพน.๑-๒-๓ และส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางการในการปฏิบัติงานต่อไป



(นายประมวล สายพิมพ์)

อก.วศ.(ภ๑)

- บันทึก
ดำเนินการต่อไป.

เรียน รผก.(ภ๑)

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)
ของ สรภ.(ภ๑) ต่อไป



(นายจรรยา วัฒนกุล)
รผก.(ภ๑)



(นายสุพจน์ มูลจวง)

อผ.อก.(ภ๑)

28 ม.ค. 2565

เรียน อก.วศ.(ภ๑)



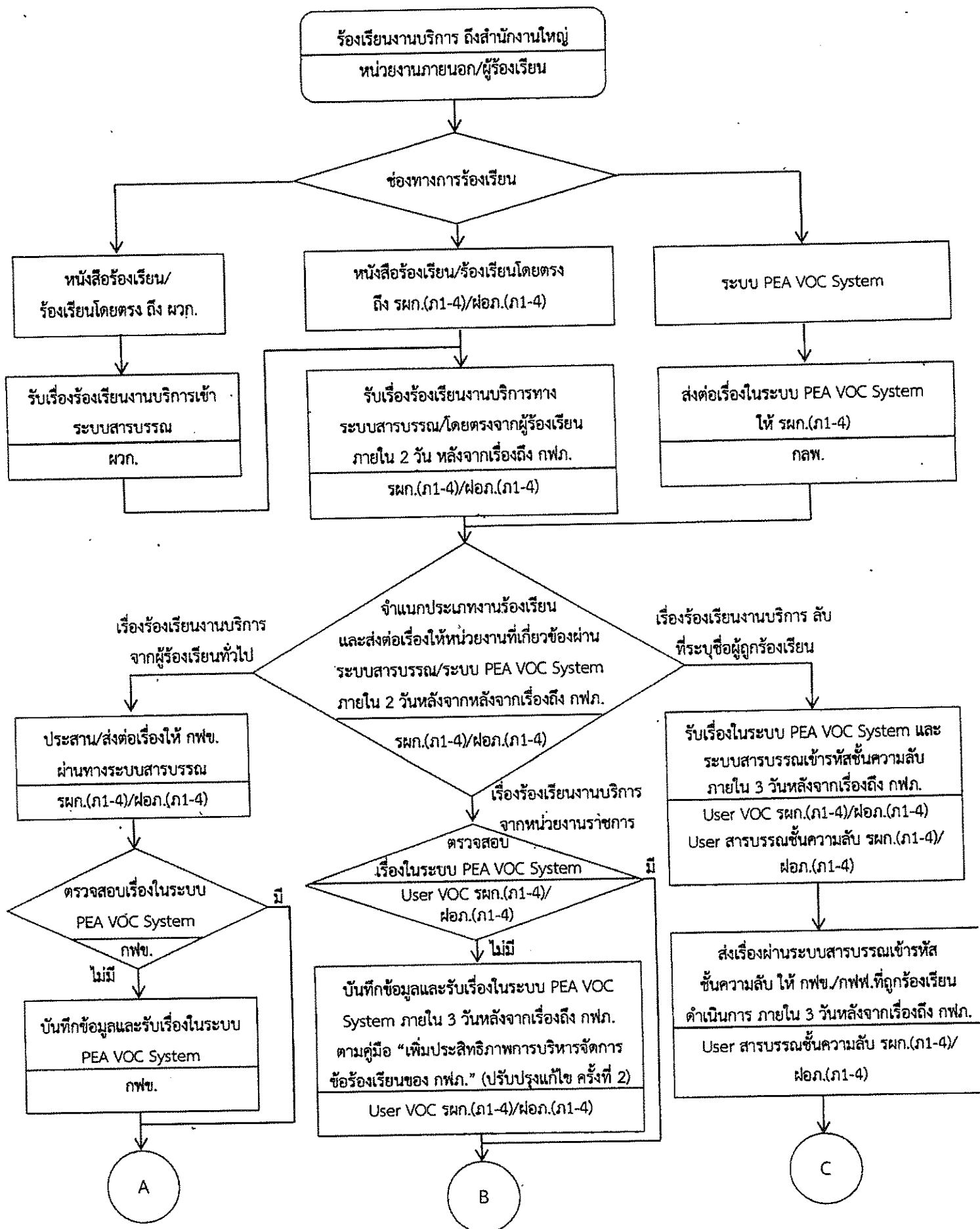
(นายสุพจน์ มูลจวง)
อผ.อก.(ภ๑)

31 ม.ค. 2565

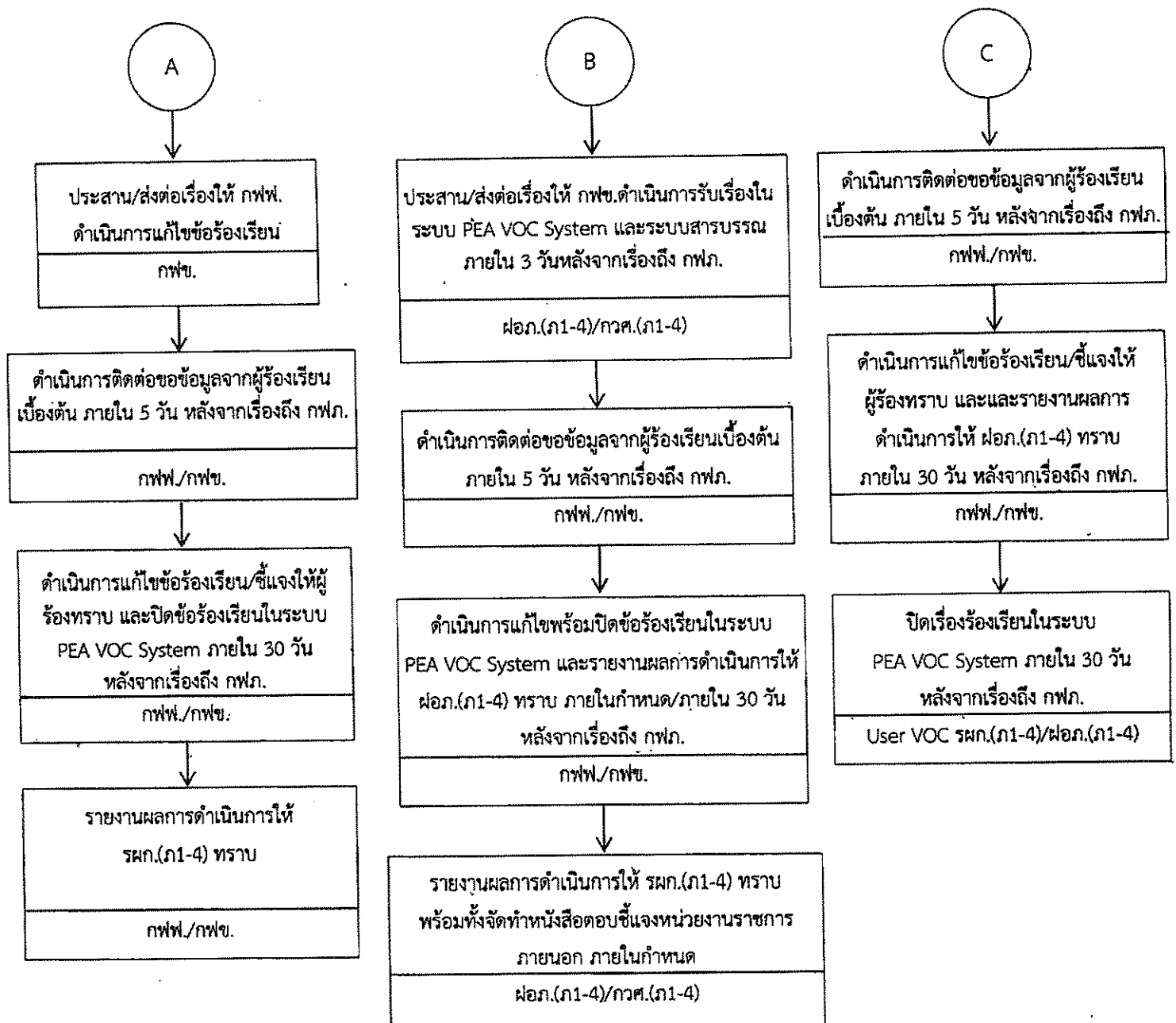
กวศ.(ภ๑)

โทร. ๘๒๒๒, ๖๑๑๕

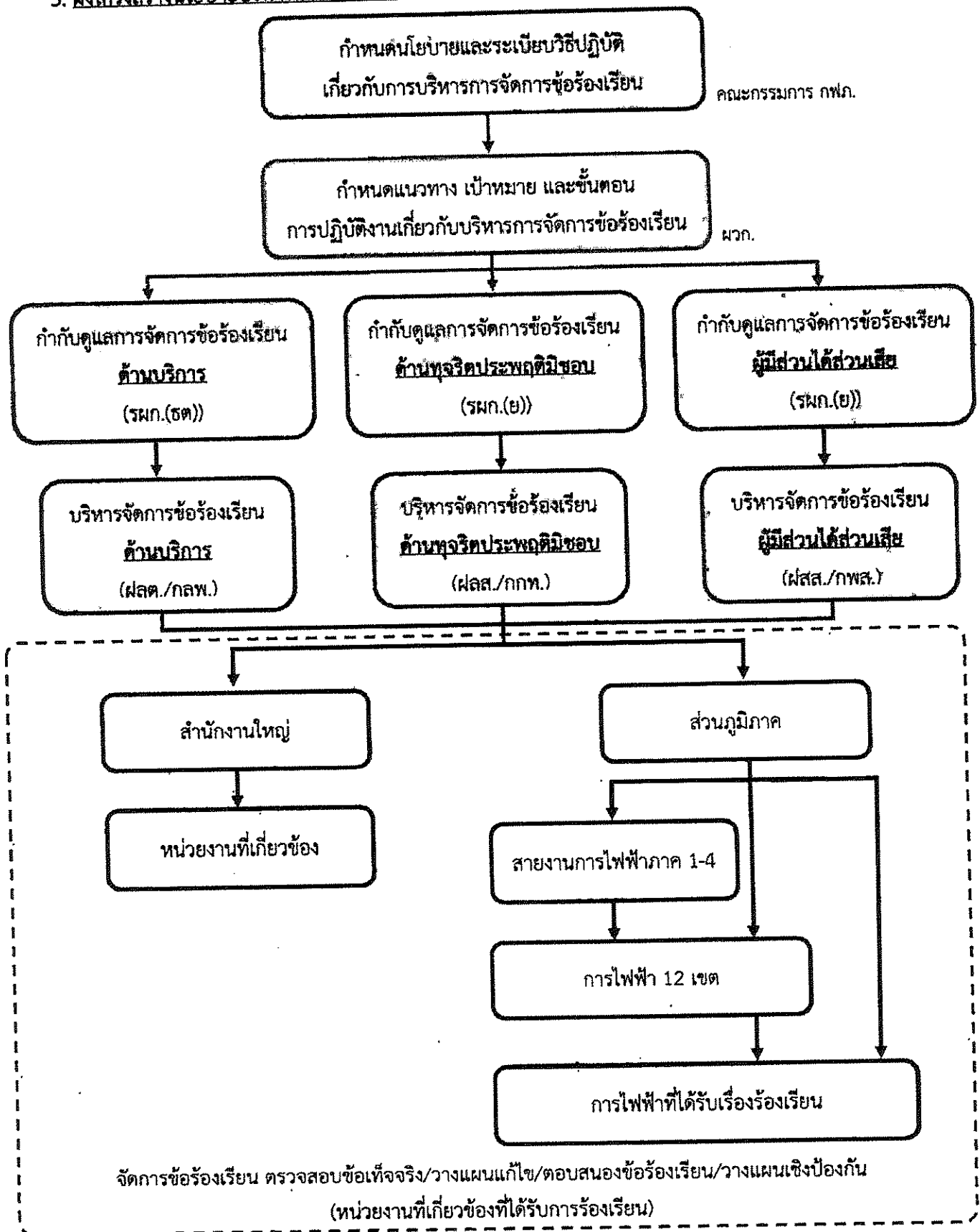
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรก.(ภ1-4)



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านงานบริการของ สรก.(ภ1-4) (ต่อ)



3. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียน





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กตล.

เลขที่ กตล.(วต.)๕๑๒/๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งประชุมเปิดการตรวจสอบ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

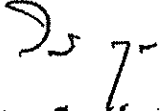
เรียน รผก.(ภ๑-๔), อผ.ลต., อผ.วก. และ อผ.ปส.

ถึง สรภ.(ภ๑-๔), ผลิต., ฝวก. และ ฝปส.

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตามแผนการตรวจสอบฯ ปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ กองตรวจสอบการขาย การตลาด และบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการหลัก สำนักตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า ที่ สรภ.(ภ๑-๔), ผลิต., ฝวก. และ ฝปส. นั้น กตล. จึงขอเรียนเชิญ รผก.(ภ๑-๔) อผ.ลต., อผ.วก. และ อผ.ปส. หรือผู้แทนและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมเปิดการตรวจสอบในวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐น. ณ ห้องประชุม สตภ. อาคาร ๒ ชั้น ๑ (ฝั่งลิฟท์) เพื่อร่วมหารือประชุมเปิดการตรวจสอบ โดยมีกำหนดการตามรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเข้าร่วมประชุมในวันเวลาดังกล่าวต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นายพิรพงศ์ บุระมาน)
อก.ตล.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผอ.ก.1

ถึง ผอ.ก.2, ผอ.ก.3, ผอ.ก.4, ผตล.

กบล.น.1, กบล.น.2, กบล.น.3

เลขที่ ผอ.ก.1 500/2564

วันที่ 8 ธ.ค. 2564

เรื่อง ขอเชิญประชุมหารือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ ผอ.ก.1-4

เรียน อ.ผ.ก.2, อ.ผ.ก.3, อ.ผ.ก.4, อ.ผ.ตล., อ.ก.บล.น.1, อ.ก.บล.น.2, อ.ก.บล.น.3

ตามที่ กตล. ได้เชิญผู้แทนจาก ผตล. , รผก.ก.1-4 เข้าร่วมประชุมเปิดการตรวจสอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 (ตามเอกสารแนบ 1) และในที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะให้ ภาค 1-4 ดำเนินการ ดังนี้

1. ให้มีการจัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วน ของ ผอ.ก.1-4 ให้เป็นแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.
2. ให้มีการสื่อสารถ่ายทอดกระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียนให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

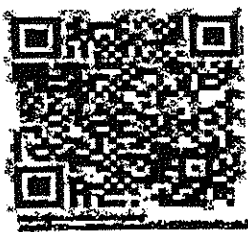
ในการนี้ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ ผอ.ก.1-4 สอดคล้องเชื่อมโยงและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. รวมทั้งยังเป็นไปตามข้อเสนอแนะการให้คำแนะนำปรึกษาของ กตล. ในคู่มือ SE-AM ข้อที่ 8 การตรวจสอบภายใน (Internal Audit : IA) จึงขอเรียนเชิญผู้แทนและผู้เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมหารือดังกล่าว ในวันจันทร์ที่ 20 ธันวาคม 2564 เวลา 13.30 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม ผอ.ก.1 อาคาร 2 ชั้น 3 หรือ ผ่านระบบ WebEx Application ดังนี้

1. Meeting Number : 2518 137 0082
2. Meeting Password : 123456
3. ลิงค์เข้าประชุมออนไลน์ :

<https://pea.webex.com/pea/j.php?MTID=m3b0ba19ceec97bd2166adf2c47136a42>

พร้อมนี้ได้แนบร่างแผนผังกระบวนการข้อร้องเรียนด้านบริการ ผอ.ก.1-4 ในการพิจารณาในที่ประชุมมาด้วยแล้ว (ตามเอกสารแนบ 2)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา ดังกล่าวต่อไป



กวด.ก.1 โทร. 9222, 6115

(นายสุพจน์ มูลจาง)

อ.ผ.ก.1

รฟ.	วันที่ 8 ธ.ค. 64
อก.	วันที่ 8 ธ.ค. 2564
รท.	วันที่ 8 ธ.ค. 64
ผู้พิมพ์	วันที่ 8 ธ.ค. 64

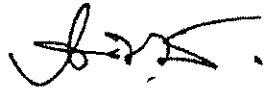
เลขที่ ฝอภ.(ภ1)500/2564

เรียน อ.ส.ต.

ด้วย ฝอภ.(ภ1) จะจัดประชุมหารือเกี่ยวกับ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ
ฝอภ.(ภ1-4) นั้น

ดังนั้น จึงขอเรียนเชิญ ฝอ.ต. หรือ ผู้แทน
ผู้เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมหารือฯ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเข้าร่วม
ประชุมตามวันและเวลาต่อไป



(นายประมวล สายพิมพ์)

อ.ก.ว.ศ.(ภ1) ๑๕-๑-๖๔

ก.ว.ศ.(ภ1)

โทร.9222 , 6115



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวศ.(ภ1)

เลขที่ กวศ.(ภ1) 39 / 2565

เรื่อง รายงานการประชุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรภ.(ภ1-4)

เรียน อ.อ.ภ.(ภ1) ผ่าน ร.อ.ภ.(ภ1)

ถึง ผอ.ภ.(ภ1)

วันที่ 13 ม.ค. 2565

ผอ.ภ.(ภ1)
เลขที่ 342
วันที่ 14 ม.ค. 2565

สรภ.(ภ1)
เลขที่ 362
วันที่ 14 ม.ค. 2565

ตามหนังสือที่ ผอ.ภ.(ภ1) 9/2565 ลงวันที่ 5 มกราคม 2565 ได้ขอเชิญประชุมเพื่อพิจารณาร่างกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรภ.(ภ1-4) โดยมี อ.อ.ภ.(ภ1) เป็นประธานการประชุม นั้น

บัดนี้ กวศ.(ภ1) ได้สรุปประเด็นสำคัญของการประชุมเรียบร้อยแล้ว ตามที่ได้แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้หาก ภาค 2-4 มีประเด็นแก้ไขเพิ่มเติม โปรดแจ้งกลับมาที่ กวศ.(ภ1) ภายในวันที่ 21 มกราคม 2565

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณานำเรียน ร.อ.ภ.(ภ1) เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้ง ร.อ.ภ.(ภ2-4) เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายประมวล สายพิมพ์)

อ.ก.วศ.(ภ1)

เรียน ร.อ.ภ.(ภ1)

เพื่อโปรดทราบรายงานการประชุมฯ และพิจารณาแจ้ง ร.อ.ภ.(ภ2-ภ4) เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

เรียน ร.อ.ภ.(ภ2), ร.อ.ภ.(ภ3), ร.อ.ภ.(ภ4)
เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป
เกินวันที่ 14 ม.ค. 2565

(นายสุพจน์ มูลจวง)

อ.อ.ภ.(ภ1)

14 ม.ค. 2565

๑๓ ม.ค. ๖๕
(นายจรรยา วัฒนกุล)
ร.อ.ภ.(ภ๑)

เรียน อ.ก.วศ.(ภ๑)

(นายสุพจน์ มูลจวง)
อ.อ.ภ.(ภ๑)

17 ม.ค. 2565

กวศ.(ภ1)

โทร. 9222, 6115

รายงานการประชุมกระบวนการจัดการซื้อโรงเรียน (ด้านบริการ) ของ สรท.(ภ1-4)

เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565 เวลา 13.30 - 16.00 น.

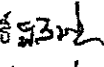
ณ ห้องประชุม ฝวธ.(ภ1) ชั้น 3 อาคาร 2 กฟภ. สนย.

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นายสุพจน์	มูลจวง	อฝ.อก.(ภ1)
2. นายสนทป์ประเวศน์	ปิ่นงา	รฝ.อก.(ภ1)
3. นายศราวุฒิ	พัฒน์ชัย	รฝ.อก.(ภ2)
4. นายสัญญา	พ่วงอำไพ	รฝ.อก.(ภ3)
5. นายธวัฒน์ชัย	ศรีรัตนพงษ์	รท.วศ.(ภ1)
6. นางนันท์รัตน์	ปัญญาศรีวิจิ	รท.วศ.(ภ2) ฝวธ.(ภ2)
7. นางสาวผจงทอง	เสวตทัต	นทง.9 กวศ.(ภ3) ฝอก.(ภ3)
8. นายประวิทย์	ศรีรัตน	นทท.9 กวศ.(ภ4) ฝอก.(ภ4)
9. นายยศ	วงศ์เพ็ง	นตท.8 กวศ.(ภ4) ฝอก.(ภ4)
10. นายสุภัทร	ปัทมะทิน	ทผ.บพ. กวศ.(ภ1)
11. นายธนากร	ถนอมบุรณ์	ทผ.ปฟ. กวศ.(ภ1)
12. นายวีระยุทธ	กรอมมาลัย	วศท.6 ฝปฟ. กวศ.(ภ2) ฝวธ.(ภ2)
13. นางสาวมัทนิมาศ	เขียวคำ	วศท.6 ฝปฟ. กวศ.(ภ1)
14. นายพิสิษฐ์	ทรงชัยสิทธิ์	พบค.6 กวศ.(ภ1)
15. นายธนพนธ์	การัญญมิ	วศท.4 ฝปฟ. กวศ.(ภ1)
16. นายชานนท์	สุวรรณประทีป	พบค.4 กวศ.(ภ1)

รายงานการประชุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรก.(ภ1-4)

วาระที่/เรื่อง	ประเด็น/ข้อสั่งการ	มอบหมาย/ ผู้นำเสนอ
ระเบียบวาระที่ 1 อฝ.อก.(ภ1) เปิดการประชุม และพิจารณากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ สรก.(ภ1-4)	สืบเนื่องจาก สดภ. ได้เชิญผู้แทนจาก ภาค 1-4 ภาค/ผลต. และส่วนที่เกี่ยวข้อง ร่วมประชุมเกี่ยวกับการตรวจสอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า ตามเกณฑ์ Enablers เมื่อวันที่ 16 พ.ย. 2564 และในที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ 2 เรื่องด้วยกัน คือ 1. ให้ ภาค 1-4 ได้มีการจัดทำกระบวนการ/หรือคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนในส่วน ของ สรก.(ภ1-4) ให้เป็นแนวทางเดียวกันทั้ง 4 ภาค 2. ให้มีการสื่อสารถ่ายทอดกระบวนการทำงานฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต และเมื่อวันที่ 20 ธ.ค. 2564 ภาค 1-4 ได้ร่วมประชุมหารือกันในเบื้องต้น และได้ลงมติให้ร่างกระบวนการฯ ของ ภาค 2 นำมาเป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ ภาค 1-4 ดังนั้นจึงขอให้ทั้ง 4 ภาค ได้ร่วมกันพิจารณา และนำเสนอ รผก. ของแต่ละภาค ให้ความเห็นชอบ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป มติที่ประชุม : รับทราบ	อฝ.อก.(ภ1)
ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเพื่อพิจารณา	มติที่ประชุมได้เห็นชอบร่างกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) เพื่อนำมาเป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ ภาค 1-4 และให้มีการถ่ายทอดกระบวนการทำงานฯ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไปตามที่แนบมาพร้อมนี้ มติที่ประชุม : เห็นชอบ	ภาค 1-4

ผู้จัดรายงานการประชุม นายพิสิษฐ์ ทรงชัยสิทธิ์ 
 ผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม นายธวัชณะชัย ศรีรัตนพงษ์ 