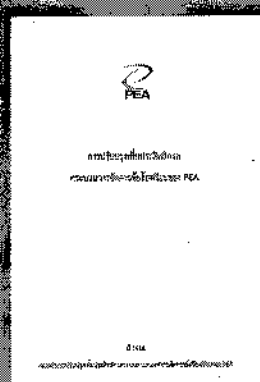


การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.



1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตามคู่มือฯ

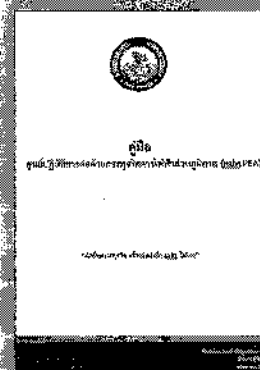


ด้านที่ 1 ด้านบริการ

“คู่มือปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปี 2558)

ด้านที่ 2 ทุจริต ประพฤติมิชอบ

“คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กบป.กฟผ.)” (ปี 2559)



ประเภทเรื่องร้องเรียน

ด้านบริการ

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการตอบสนอง หรือการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การปฏิบัติงานหรือเหตุอื่นใดที่ กฟผ. ไม่สามารถปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

1. คุณภาพไฟฟ้า
2. การให้บริการ
3. การจัดหา/จ่ายไฟฟ้า

4. พฤติกรรมพนักงาน
5. การถูกขูดฉาดไฟฟ้า
6. อื่นๆ

- ไม่มีไฟฟ้าใช้
- เรื่องทั่วไป

ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือ ละเว้นการปฏิบัติ หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่งหน้าที่ โดยมีขอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่เรื่องร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้ เชื่อได้ว่าแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

1. ไม่ยึดบังคับทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ ส่วนคน (โกง)
2. ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
3. แสอประโยชน์ส่วนตนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (เอื้อ)

4. ใช้อำนาจหน้าที่ ก่อให้เกิดภัย ปังคับ ชูเร้น (เรียกรับผลประโยชน์ (สัดโ)
5. ชักชวนผู้อื่นกระทำความผิด (รับส่วย)

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.

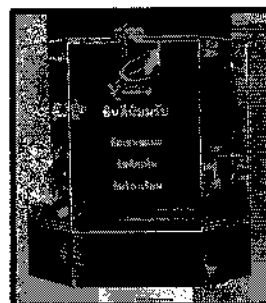


สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

www.1111.go.th



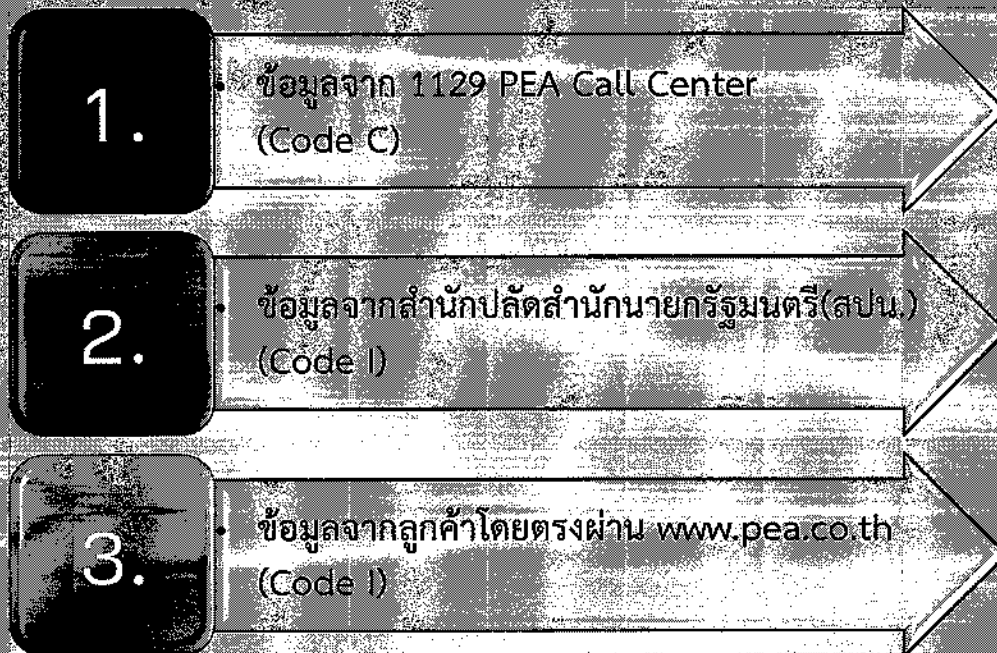
www.pea.co.th



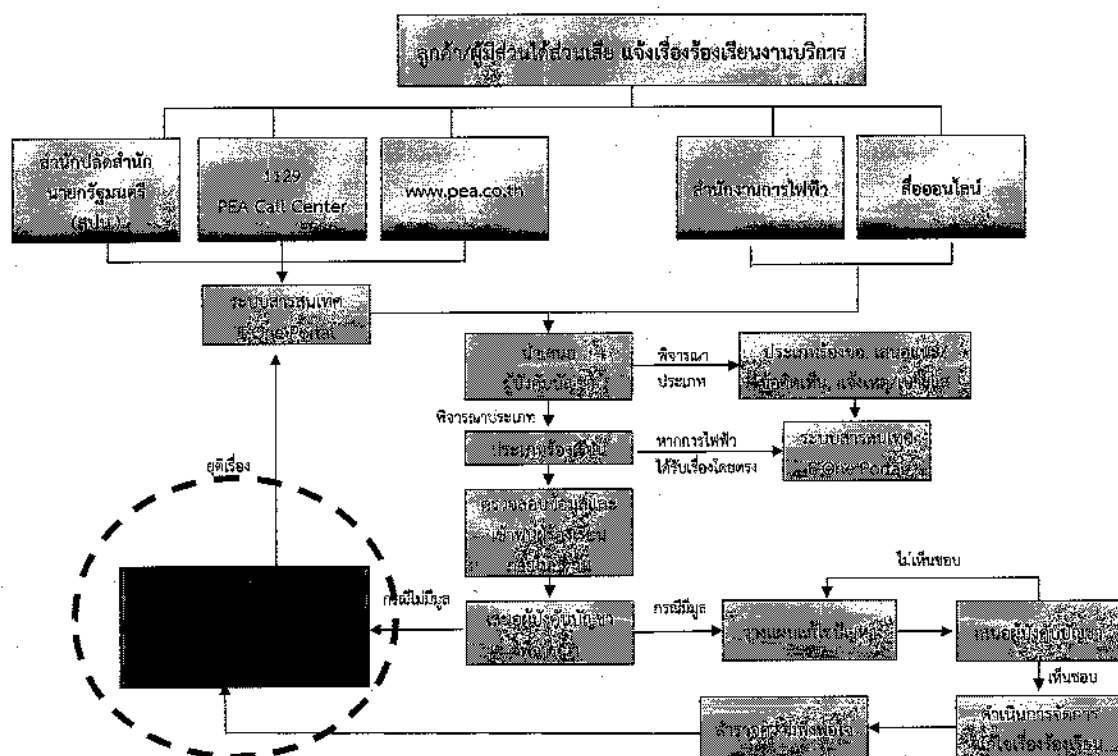
- ทำหนังสือถึงหน่วยงาน
- มาติดต่อด้วยตนเอง
- เครือข่ายการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรษณีย์
- สื่อสังคมออนไลน์
- สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน
- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.

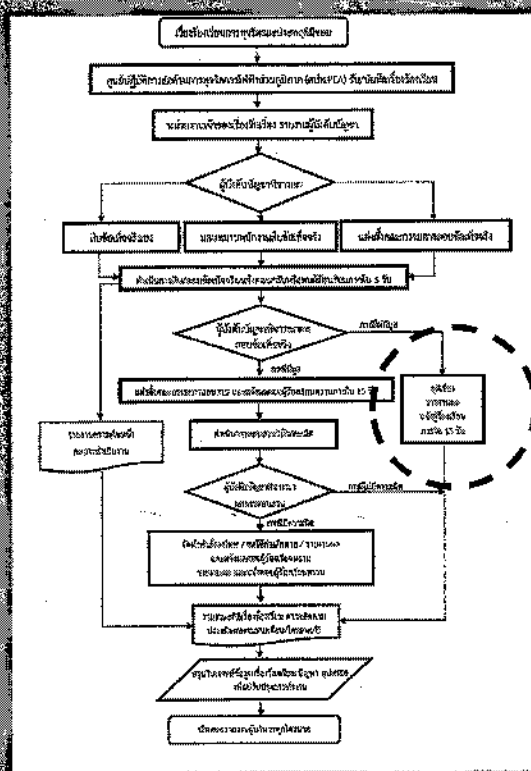
ผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน
ณ สำนักงานการไฟฟ้า

2. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศ e-One Portal



การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านบริการ





การจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตประพฤติมิชอบ

ยุติเรื่อง
รายงานผล
แจ้งผู้ร้องเรียน
ภายใน 15 วัน

3. สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี 2558 – 2559 “ด้านบริการ”

เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กร ปี 2558 และ 2559



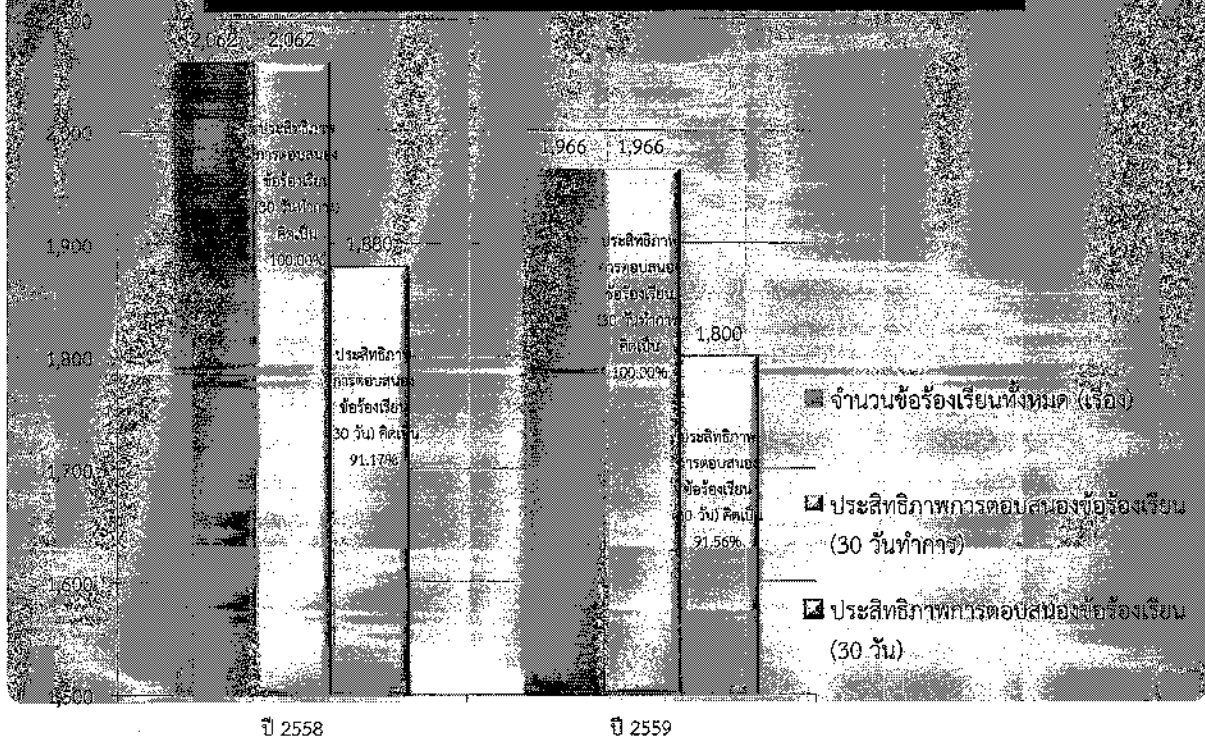
ปี 2559

ปี 2558

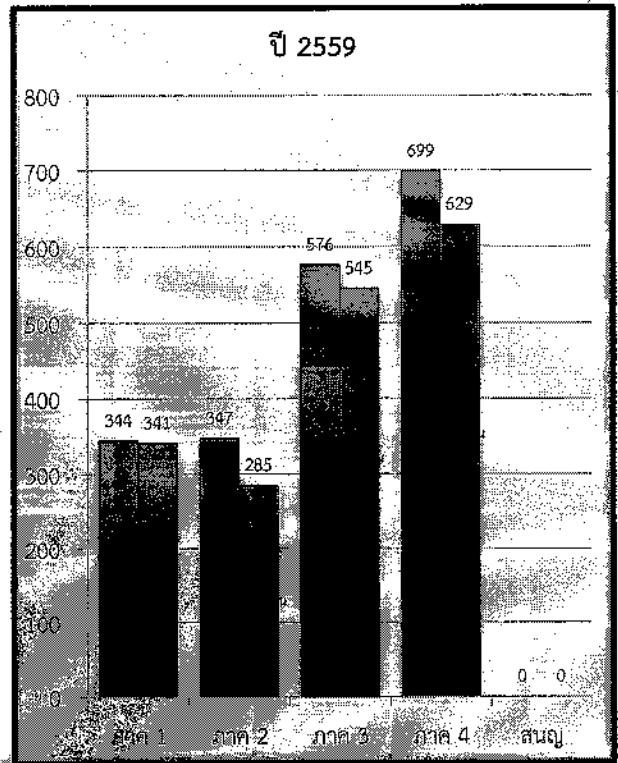
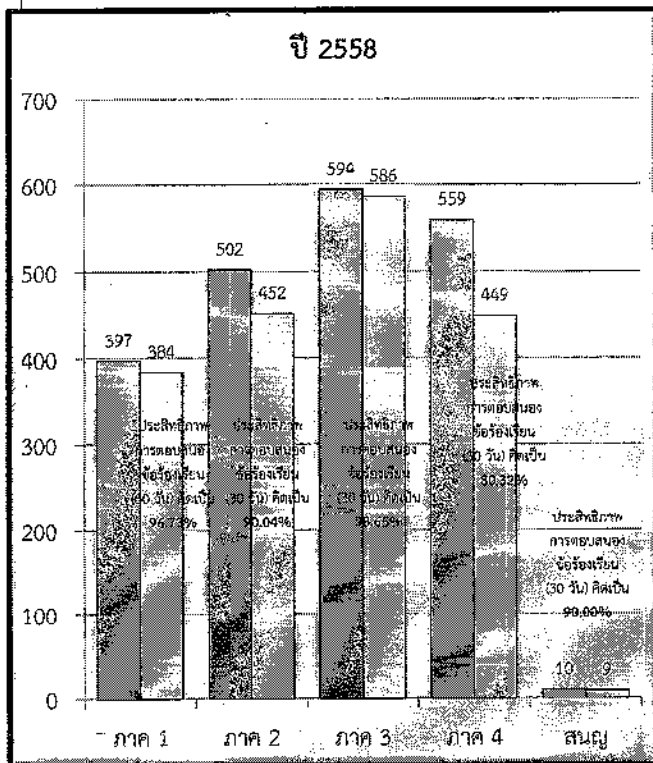
callcenter

ส่น

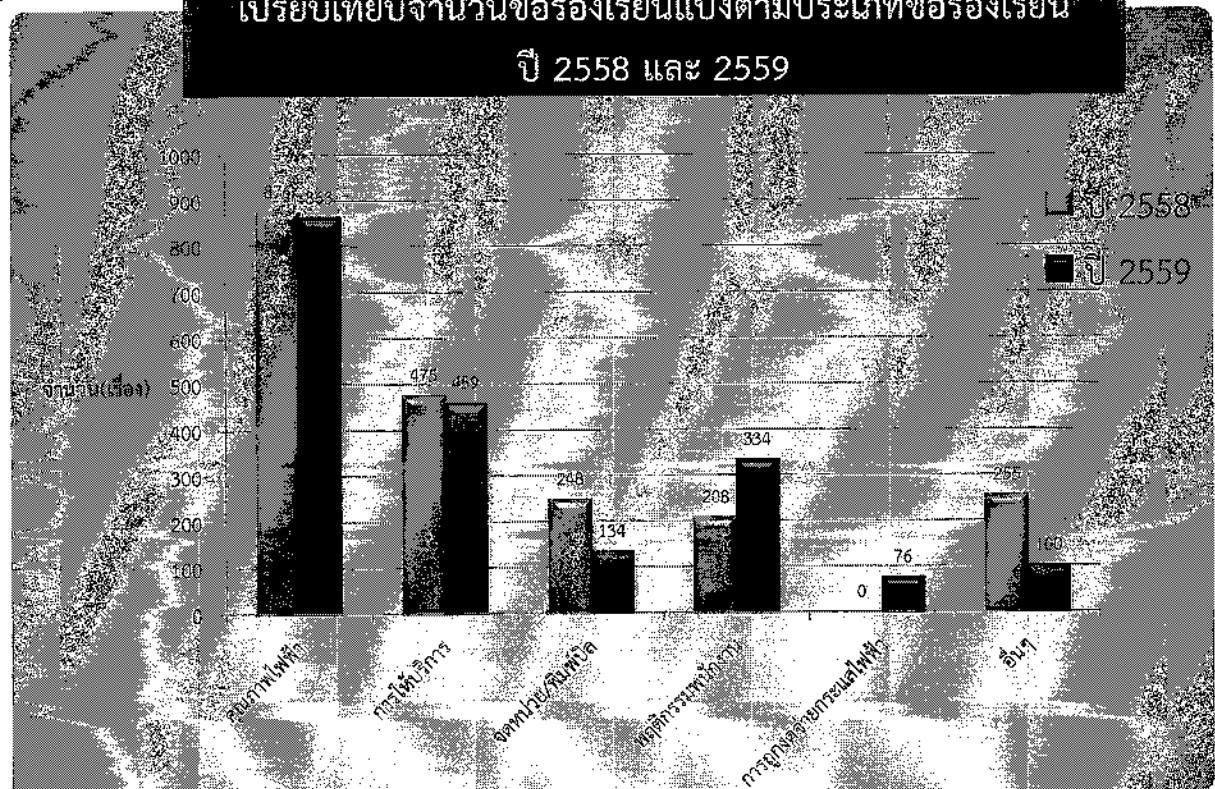
การตอบสนองข้อร้องเรียนด้านงานบริการในภาพรวม ปี 2558 - 2559



จำนวนและการตอบสนองข้อร้องเรียนด้านบริการ แยกรายภาค
ปี 2558 - 2559



เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน
ปี 2558 และ 2559



พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก
(ในภาพรวมทั้งองค์กร) ปี 2558 - 2559

ลำดับที่	ปี 2558				ปี 2559			
	กฟช.	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	กฟช.	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
1	กฟต.1	กฟอ.ท่ามะเข้	42	2.04	กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย	53	2.70
2	กฟต.3	กฟอ.หาดใหญ่	41	1.99	กฟต.1	กฟอ.ท่ามะเข้	25	1.27
3	กฟต.2	กฟอ.เกาะสมุย	38	1.84	กฟต.2	กฟอ.อุบลราชธานี	24	1.22
4	กฟก.2	กฟก.เมืองพัทยา	29	1.40	กฟก.1	กฟอ.คลองหลวง	23	1.17
5	กฟก.1	กฟอ.รังสิต	26	1.26	กฟน.2	กฟอ.พิษณุโลก	22	1.12
					กฟต.2	กฟอ.ตรัง	22	1.12

พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก
(ในภาพรวมทั้งองค์กร) ปี 2558 - 2559 (ต่อ)

ลำดับที่	ปี 2558				ปี 2559			
	กฟช.	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	กฟช.	กฟฟ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
6	กฟต.1	กฟอ.ขอนแก่น	23	1.12	กฟต.2	กฟต.ฉลอง	20	1.02
	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	23	1.12				
	กฟก.2	กฟอ.ระยอง	23	1.12				
	กฟก.2	กฟอ.ศรีราชา	23	1.12				
7	กฟน.1	กฟอ.กันทรารมย์	22	1.07	กฟก.1	กฟอ.ลำลูกกา	19	0.97
	กฟก.2	กฟอ.ชลบุรี	22	1.07	กฟก.1	กฟอ.รังสิต	19	0.97
					กฟก.1	กฟอ.อยุธยา	19	0.97

พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก
(ในภาพรวมทั้งองค์กร) ปี 2558 – 2559 (ต่อ)

ลำดับที่	ปี 2558				ปี 2559			
	กฟผ.	กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	กฟผ.	กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
8	กฟผ.1	กฟผ.อยุธยา	21	1.02	กฟผ.3	กฟผ.นครปฐม	18	0.92
					กฟผ.1	กฟผ.ประจวบ	18	0.92
					กฟผ.3	กฟผ.หาดใหญ่	18	0.92
9	กฟผ.2	กฟผ.พิษณุโลก	20	0.97	กฟผ.3	กฟผ.ลพบุรี	17	0.86
	กฟผ.3	กฟผ.นครสวรรค์	20	0.97	กฟผ.1	กฟผ.หัวหิน	17	0.86
	กฟผ.3	กฟผ.ลพบุรี	20	0.97	กฟผ.2	กฟผ.สกล	17	0.86
	กฟผ.2	กฟผ.อุบลราชธานี	20	0.97				
10	กฟผ.1	กฟผ.อุดรธานี	19	0.92	กฟผ.2	กฟผ.มหาสารคาม	16	0.81
	กฟผ.2	กฟผ.ฉะเชิง	19	0.92	กฟผ.2	กฟผ.ท่าศาลา	16	0.81
	กฟผ.2	กฟผ.สุราษฎร์ธานี	19	0.92				

พื้นที่ที่มีข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก
(แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน) ปี 2558 - 2559

ประเภท ข้อร้องเรียน	ลำดับที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
คุณภาพไฟฟ้า	1	กฟผ.1	31	1.81	กฟผ.อยุธยา	33	1.68
	2	กฟผ.นครราชสีมา	20	0.97	กฟผ.อยุธยา, กฟผ.ท่ามะ	แห่งละ 13	0.66
	3	กฟผ.ระยอง, กฟผ.ลำปาง	แห่งละ 15	0.63	กฟผ.นครปฐม, กฟผ.ตรัง	แห่งละ 12	0.61
การให้บริการ	1	กฟผ.เมืองจันทบุรี	11	0.54	กฟผ.เกาะสมุย	12	0.61
	2	กฟผ.ฉะเชิง	10	0.48	กฟผ.ท่ามะ	11	0.56
	3	กฟผ.ขอนแก่น	8	0.39	กฟผ.สุราษฎร์	9	0.46
จดหมาย/พิมพ์ บิล	1	กฟผ.ลพบุรี	7	0.34	กฟผ.คลองหลวง, กฟผ.ลพบุรี	แห่งละ 5	0.25
	2	กฟผ.อยุธยา, กฟผ.หาดใหญ่, กฟผ.รังสิต	แห่งละ 6	0.29	กฟผ.นครราชสีมา 2, กฟผ.รังสิต, กฟผ.หาดใหญ่	แห่งละ 4	0.20
	3	กฟผ.ขอนแก่น, กฟผ.สันทาย	แห่งละ 5	0.20	กฟผ.มหาสารคาม	5	0.15
พฤติกรรม	1	กฟผ.หาดใหญ่	10	0.48	กฟผ.รังสิต, กฟผ.คลองหลวง	แห่งละ 9	0.46
พนักงาน	1	กฟผ.ฉะเชิง	8	0.39	กฟผ.ลพบุรี	6	0.31
	3	กฟผ.มหาสารคาม, กฟผ.บุรีรัมย์, กฟผ.สมุทร กฟผ.รังสิต	แห่งละ 4	0.20	กฟผ.หาดใหญ่	5	0.25

พื้นที่ที่มีข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

(แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน) ปี 2558 – 2559 (ต่อ)

ประเภท ข้อมูลเทียบ	ลำดับที่	ปี 2558			ปี 2559		
		กฟผ.	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)	กฟผ.	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น (%)
การถูกค งายกระแ งไฟฟ้า	1				กฟอ.ลำลูกกา	6	0.31
	2				กฟจ.พิษณุโลก	4	0.20
	3				กฟอ.ฉะเชิงเทรา	3	0.15
อื่นๆ	1	กฟอ.หาดใหญ่	14	0.68	กฟอ.พังงา กฟอ.นครศรีธรรมราช	พื้นที่ละ 3	0.15
	2	กฟอ.นครศรีธรรมราช	9	0.44	กฟอ.อุดรธานี, กฟอ.ขอนแก่น, กฟอ.ศรีสะเกษ, กฟอ.พะเยา, กฟอ.กาฬสินธุ์, กฟอ.สุราษฎร์ธานี, กฟอ.ตรัง, กฟอ.ภูเก็ต, กฟอ.หาดใหญ่	พื้นที่ละ 2	0.10
	3	กฟอ.อุบลราชธานี	7	0.34			

การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปี 2559

ตัวอย่าง BSC ขององค์กร

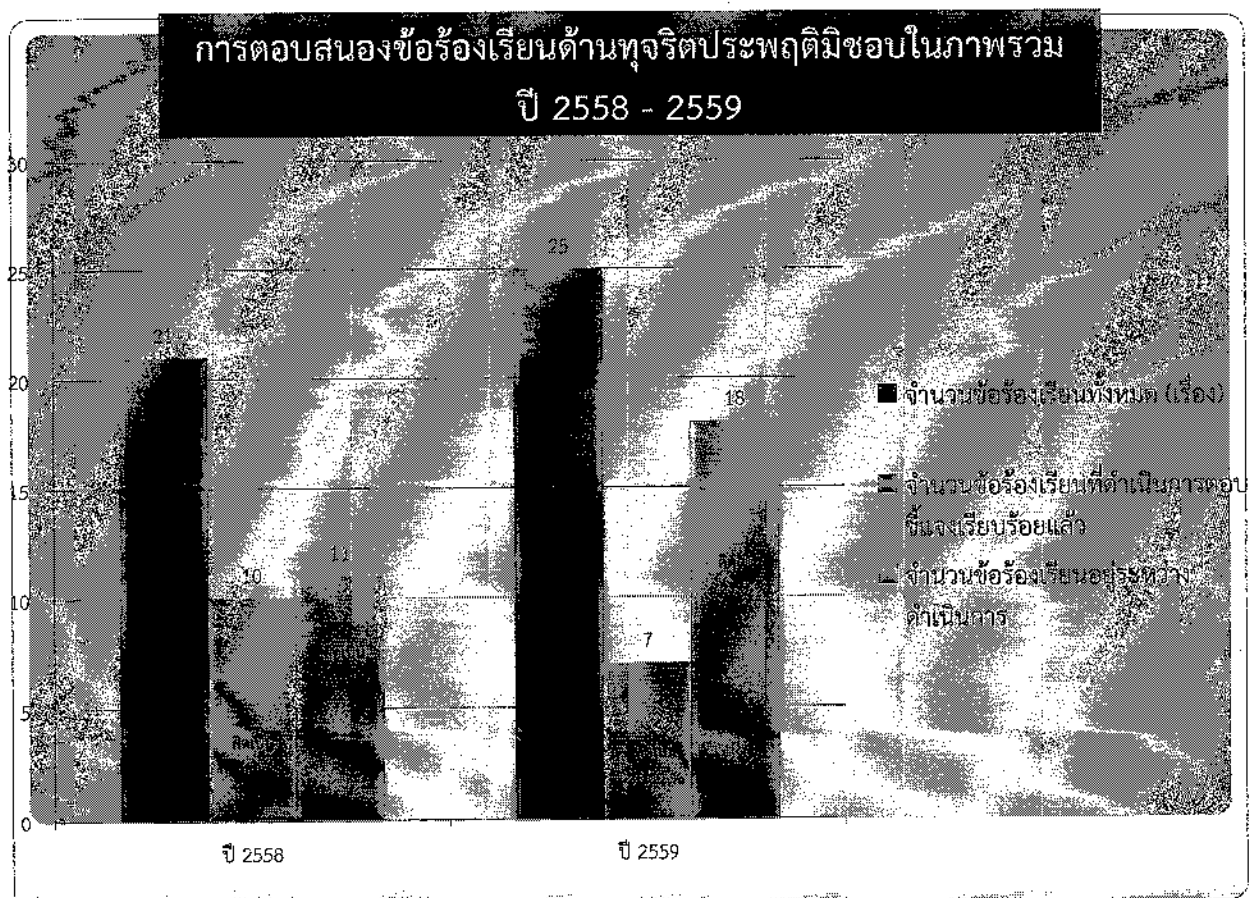
มุมมอง	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงานรอบ 12 เดือน				
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Customer Value Proposition	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจร และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟ	เรื่อง/ล้านราย/ปี	162	159	156	153	150

จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2559 ของ กฟผ.

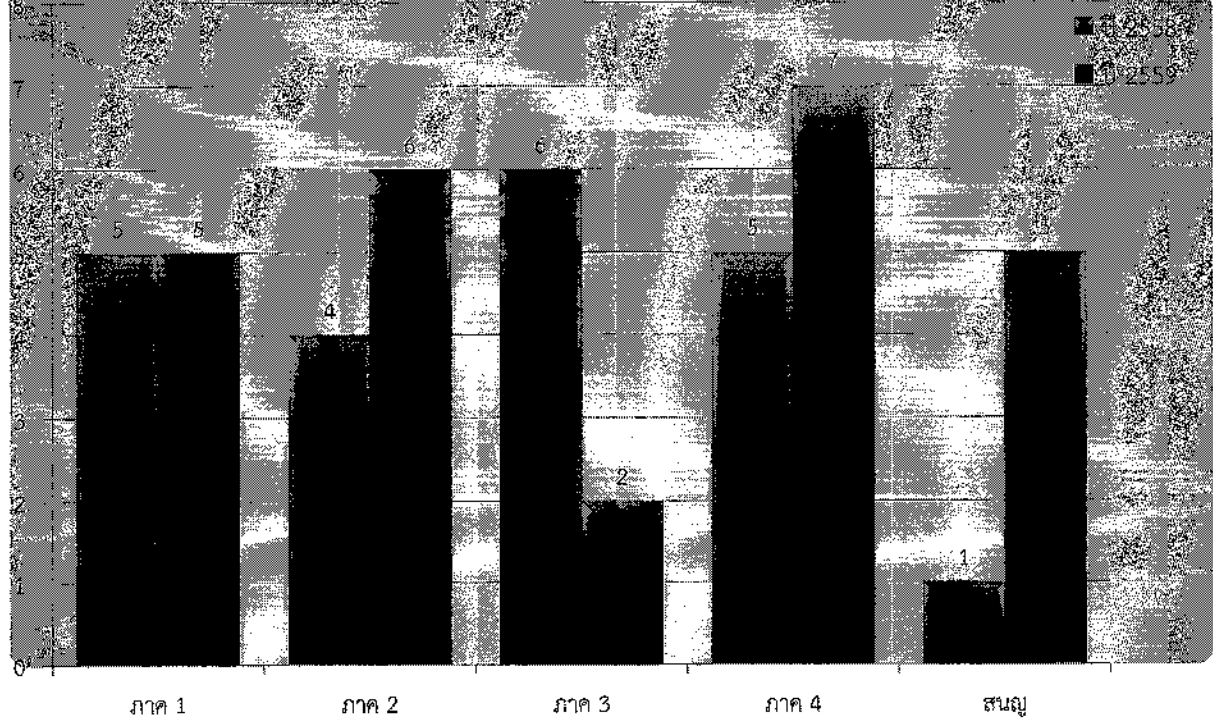
จำนวนผู้ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ในปี 2559 ของ กฟผ.
มีจำนวน 106 เรื่อง/ชิ้นรวมไป

จำนวนข้อสอบเขียนวเคราะห์และข้อมูล Call Center (Code C) และ สอบ (Code I) จากระบบ e - One Portal
 และข้อสอบ Internet (Code I) จัดเก็บเป็นรหัสข้อมูลในระบบ e - One Portal

4. สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปี 2558 - 2559 “ด้านทุจริตประพฤตินมิชอบ”



จำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริต ประพฤติมิชอบแยกรายภาค
ปี 2558 - 2559



5. แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
ปี 2560

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2560

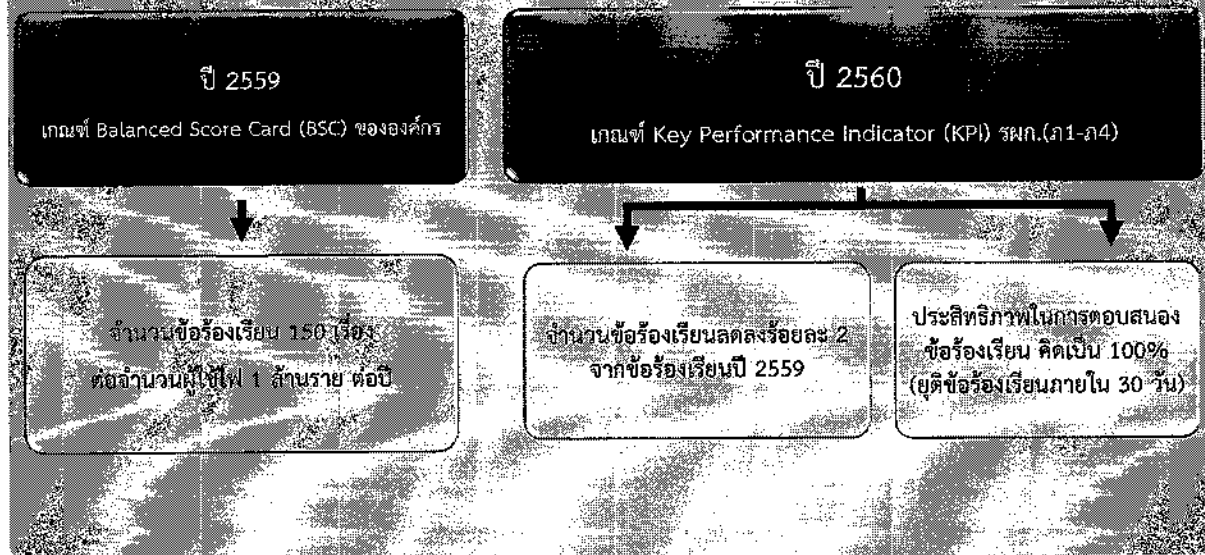
ตามความเห็นชอบ ผวก. ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560 ให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการ ดังนี้

1. ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1-ภ4) ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนตามที่ระบุในคู่มือ “การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA” ร่วมกันทำคู่มือฯ ภายในไตรมาส 1/2560 เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้เป็นระบบที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ผวก., ผปส., ผพท., ผวส. และ ผวธ.(ภ1-ภ4) ร่วมกันสื่อสาร ถ่ายทอดคู่มือฯ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยการจัดประชุม/อบรม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริหารข้อร้องเรียน
3. กฟช. และ ผวธ.(ภ1-ภ4) ร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงาน เพื่อลดจำนวนและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ให้บรรจุแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
4. ผคฟ. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพของระบบไฟฟ้า และพัฒนาการให้บริการลูกค้า ให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าและการพัฒนาสินค้าบริการ และภาพลักษณ์องค์กร

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2560 (ต่อ)

5. ผฟบ. พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และฝึกอบรมพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind)
6. ผสส. และ ผปส. ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่าง กฟภ. กับชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการด้าน CSR ของ กฟภ. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการสอดส่องดูแล และแจ้งเหตุ รวมถึงแนะนำงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ กฟภ. สามารถเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
7. ทุกหน่วยงาน เฝ้าระวังติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้า เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ. ปี2552”
8. สกม. และ ผวธ.(ภ1-ภ4) เฝ้าระวังติดตามการสอบสวนในหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานในสังกัดเป็นประจำทุกไตรมาส และบันทึกข้อมูลในระบบ e – One Portal เพื่อประโยชน์ในการติดตามของ คทพ.PEA

เกณฑ์ชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ระหว่าง ปี 2559 - 2560



แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2560

(ร่าง) เกณฑ์วัด Key Performance Indicator (KPI) รพภ.(ก1-ก4) ประจำปี 2560

ด้านการลดจำนวนข้อร้องเรียน (เปรียบเทียบข้อมูลจากจำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559)

โดยวิเคราะห์ข้อมูลจาก Call Center (Code C) , สปน. (Code I) และ Internet (Code I) ในระบบ e - One Portal

ช่องทางการรับ ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559	จำนวนข้อร้องเรียน ปี 2560				
		ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
		คงเดิม	ลดลงร้อยละ 0.5	ลดลงร้อยละ 1.0	ลดลงร้อยละ 1.5	ลดลงร้อยละ 2.0
สปน. (Code I)	1,966	1,966	1,957	1,947	1,937	1,927
Call Center (Code C)						
Internet (Code I)	1,423	1,423	1,415	1,408	1,401	1,394
รวม	3,389	3,389	3,372	3,355	3,338	3,321

ในปี 2560
Internet (Code I) จากระบบ e - One Portal
ถูกเพิ่มเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. ปี 2560

(5) เกณฑ์วัด Key Performance Indicator (KPI) ร้อย 101-104 ประจำปี 2560

ด้านประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน (การยุติข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน)

(เปรียบเทียบข้อมูลจากจำนวนข้อร้องเรียน ปี 2559)

โดยวิเคราะห์ข้อมูลจาก Call Center (Code C) , สปน. (Code I) และ Internet (Code I) ในระบบ e - One Portal)

ช่องทางการรับ ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อ ร้องเรียนปี 2559	อัตราการยุติ ข้อร้องเรียน ปี 2559 (30 วัน)	อัตราการยุติข้อร้องเรียน ปี 2560 (30 วัน)				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
สปน. (Code I)	201	89.05 %	ร้อยละของการยุติเรื่อง ร้องเรียน คิดเป็น 91.56				
Call Center (Code C)	1,765	90.54 %	ตั้งแต่ 80 %	ตั้งแต่ 85 %	ตั้งแต่ 90 %	ตั้งแต่ 95 %	เท่ากับ 100 %
Internet (Code I)	1,423	85.73 %	ขึ้นไป	ขึ้นไป	ขึ้นไป	ขึ้นไป	
รวม	3,389	89.11 %	ในปี 2560				

ในปี 2560
Internet (Code I) จากระบบ e - One Portal
ถูกเพิ่มเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีคำนวณจำนวนข้อร้องเรียนแต่ละช่องทางตามเกณฑ์ KPI

รพก.(ภ1-ภ4) แยกรายภาค

ร.ร.	โรงเรียน	ปี	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (30 วัน)													
			ระดับ 5 - 9 (โรงเรียน)		ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5									
ร1	ส.บ. (1)	50	กลุ่มที่ 1 $[(1) + (2)] * 0.98$ กลุ่มที่ 2 $(3) * 0.98$	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 80% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 90% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 95% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 เท่ากับ 100%										
	C Call Center (2)	344																
	Internet (3)	414																
ร2	ส.บ. (1)	24							กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 80% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 90% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 95% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 1 เท่ากับ 100%					
	C Call Center (2)	323																
	Internet (3)	154																
ร3	ส.บ. (1)	70												กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 80% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 90% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 95% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 เท่ากับ 100%
	C Call Center (2)	506																
	Internet (3)	420																
ร4	ส.บ. (1)	57	กลุ่มที่ 1 ตั้งแต่ 80% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 90% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 95% ขึ้นไป	กลุ่มที่ 2 เท่ากับ 100%											
	C Call Center (2)	642																
	Internet (3)	435																

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปี 2560

1. การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการจากช่องทาง Web Portal ของ สปน.

กกพ. พิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการรับ และ ปิดข้อร้องเรียน ดังนี้

- กกพ.รับ : ผลจากการแจ้งข้อร้องเรียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- การปิดข้อร้องเรียน : ยกเลิกการรายงานผลการดำเนินการมายัง กกพ. ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้รายงานผ่านระบบ e-One Portal

2. กฟผ. ปรับปรุงสิทธิผู้ใช้งานในระบบ e-One Portal ดังนี้

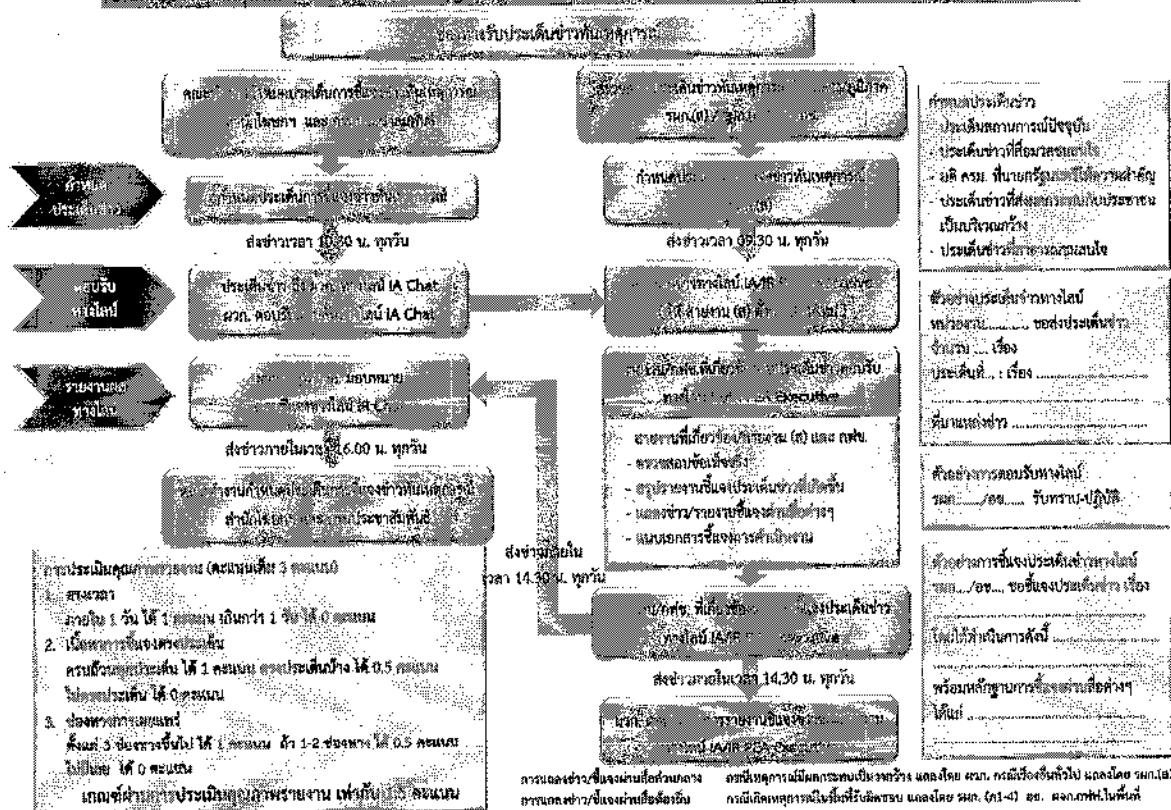
- ให้ ก.บส. ทดเชด มีอำนาจอนุมัติและดำเนินการในการเปิด และ ปรับเปลี่ยน ประเภทข้อร้องเรียน
- ยกระดับสิทธิใช้งานของ กฟผ. (ก1-ก4) และ กฟผ. เขตตรวจราชการ และ ปรับเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน
- มีกระบวนการให้สิทธิผู้ใช้งานในการดูแลรับผิดชอบข้อร้องเรียนประเภททุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉพาะภาค กฟผ.เอง)

3. ให้ ผวธ.(ก1-ก4) และ กกพ. ร่วมกันบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นต้นตอเกี่ยวกับปี 2559 สำหรับกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบ e-One Portal และ เรื่องค้างที่สำนักงานใหญ่

4. ให้ ผวธ.(ก1-ก4) บันทึกข้อมูลที่อยู่ระหว่าง การสอบสวนในหัวข้อทุจริตประเภทที่มีข้อ ในระบบ e-One Portal

6. ชี้แจงวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศ e-One Portal โดย กฟผ.

(โปรดแจ้งความทุกข์โศกออนไลน์ IA Chat / Issue Assigen Chat / IR Chat : Issue Report Chat และกรณีฉุกเฉิน IA/IR/PCA Executive)



ข้อมูลสอบถามเพิ่มเติม

- หากพบปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ e-One Portal
กรุณาติดต่อ กพล. โทร. 5796
- ปัญหาอื่นๆ กรุณาติดต่อ การไฟฟ้าภาค 1 – 4 หรือ กกท. โทร. 6168