

ประจำปี ๒๕๕๙ (มกราคม-ธันวาคม)

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติ ข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑.	แนะนำ	๒	๒	-	๑๖
๒.	ชื่นชม	-	-	-	-
๓.	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔.	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๒	๒	-	๑๖

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาคำเนินงานเชิงป้องกัน

๔.๑ การสอบคัดเลือกพนักงาน

- ในการประกาศการเข้าสอบคัดเลือกพนักงาน กฟภ. ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในการสอบคัดเลือก เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านสื่อต่าง ๆ ของ กฟภ. ล่วงหน้าอย่างน้อย ๕ วันทำการ และเห็นควรแจ้งผู้สอบให้รับทราบด้วย
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการระบุข้อความแจ้งเตือนให้ผู้เข้าสอบทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงสามารถตรวจสอบข้อมูลจากสื่อใด เพื่อตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะ
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องปรับปรุงการรับสมัครสอบคัดเลือกพนักงาน ผ่าน website โดยให้ผู้สมัครสอบคัดเลือก ระบุ ตำแหน่ง, คุณวุฒิ และข้อมูลสำคัญให้ชัดเจน และมีข้อความแจ้งเตือนหากระบุตำแหน่งผิดพลาดหรือไม่ตรงตามคุณวุฒิ ถ้ามีข้อผิดพลาดจะไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้อง เน้นย้ำ ข้อกำหนดหลักเกณฑ์ในการเข้าสอบให้ครบถ้วนและถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- ขอให้พนักงานผู้ควบคุมการสอบคัดเลือกฯ ประกาศ แจ้งเตือนผู้เข้าสอบ ณ สถานที่สอบก่อนเวลาเข้าห้องสอบ หากพบผู้เข้าสอบปฏิบัติไม่ถูกต้อง

๔.๒ การติดต่อโทรศัพท์สำนักงาน

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการรับโทรศัพท์ของหน่วยงานกลาง/โอเปอเรเตอร์ ของสำนักงานเขต โดย ผบ.ท.กอก.เป็นผู้รับผิดชอบ
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานส่วนเกี่ยวข้องหากได้ยินเสียงโทรศัพท์แล้วไม่มีผู้รับสายควรรับสายแทน และสร้างค่านิยมในการรับโทรศัพท์สำนักงานฯ โดย ผสส.กอก. เป็นผู้รับผิดชอบ
- จัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์สำนักงาน พังชั้นในการปฏิบัติงาน ฯ เช่น การโอนสาย, ฝากสาย, รับสายแทน โดย กรส.รับผิดชอบ
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน กฟต.๑ (เบอร์กลาง, เบอร์ติดต่อภายใน) ผ่านช่องทาง website ของหน่วยงาน โดย ผส.บ.กรท. รับผิดชอบ



(นางสาวภาวิณี ศิริ) ผู้จัดทำรายงาน
ทผ.ลส.กบ.ล.(๓.๑)



(นายวิฑูรย์ บัญเลิศ)
รผ.วบ.(๓.๑)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน