

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกค จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤ มิชอบ	อื่น	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-
๒	สปน./สศง.	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๕	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	ผวก./สนง.๓๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	สำนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐	๑๖
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติ ข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

[illegible]

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

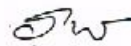
๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๔.๑ การสอบคัดเลือกพนักงาน

- ในการประกาศการเข้าสอบคัดเลือกพนักงาน กฟภ. ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในการสอบคัดเลือก เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านสื่อต่าง ๆ ของ กฟภ. ล่วงหน้าอย่างน้อย ๕ วันทำการ และเห็นควรแจ้งผู้สอบให้รับทราบด้วย
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการระบุข้อความแจ้งเตือนให้ผู้เข้าสอบทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงสามารถตรวจสอบข้อมูลจากสื่อใด เพื่อตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะ
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องปรับปรุงการรับสมัครสอบคัดเลือกพนักงาน ผ่าน website โดยให้ผู้สมัครสอบคัดเลือก ระบุ ตำแหน่ง, คุณสมบัติ และข้อมูลสำคัญให้ชัดเจน และมีข้อความแจ้งเตือนหากรับตำแหน่งผิดพลาดหรือไม่ตรงตามคุณสมบัติ 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, ผากสาย, รับสายแทน โดย กรส.รับผิดชอบ
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน กฟต.๑ (เบอร์กลาง,เบอร์ติดต่อภายใน) ผ่านช่องทาง website ของหน่วยงาน โดย ผสท.กรท. รับผิดชอบ



(นางสาวอาวณิ ทิริ) ผู้จัดทำรายงาน
ทผ.ลส.กบส.(๓.๑)



(นายวิทวัส บุญเลิศ)
รผ.วบ.(๓.๑)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน