



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พง.

ถึง ผจก.พง.

เลขที่

วันที่ ๕ ม.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ผบค.พง.

ตามคำสั่งที่ พง.๐๑๖/๒๕๕๙ ลว. ๑๐ มี.ค. ๒๕๕๙ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชน ในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่ง ได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และ จากการให้บริการในช่วง เดือน ม.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๙ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบ หรือ ไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟก.กำหนด เช่น ช่องทาง ๑๑๒๙ เป็นต้นจึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุง ,ป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑.ข้อมูลการร้องเรียนการให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. สังกัด จำนวน ๒๓ เรื่อง พอสรุปได้ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟย.ทับปุด มีข้อร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อมูล ข้อ ๑ ข้อร้องเรียน เดือน ม.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๙ มี จำนวน ๒๓ เรื่อง ตามรายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องเรียน     | จำนวน     | ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ                                                                                              |
|---------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.ไฟตก/ไฟดับ              | ๑๒ เรื่อง | -ตรวจสอบระบบจำหน่าย/จัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>-แจ้งประชาสัมพันธ์แผนดับไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบทุกราย                       |
| ๒.ค่าไฟฟ้าเพิ่มสูงผิดปกติ | ๑ เรื่อง  | ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและชี้แจงให้ลูกค้าทราบเป็นที่เรียบร้อย                                                                    |
| ๓.การให้บริการ            | ๕ เรื่อง  | -ได้กำชับพนักงานก่อนงดจ่ายไฟ ควรมีการประสานงานกับลูกค้า<br>-มีการแจ้งประสานงานลูกค้าก่อนเข้าปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า |
| ๔.พฤติกรรมพนักงาน         | ๕ เรื่อง  | -มีการกำชับพนักงานให้มีจิตบริการกับลูกค้า                                                                                 |

๓. การประเมินประสิทธิภาพผลช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

ตามที่ กฟจ.พังงา ได้จัดการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.พังงา เช่น ๑๑๒๙ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น พบว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมของกรมการปกครอง และ ทาง ๑๑๒๙ แสดงให้เห็นว่าช่องทางการร้องเรียนผู้ใช้ไฟ มีการรับทราบช่องทาง ตามที่ กฟก. ประชาสัมพันธ์แล้ว ซึ่งทางกฟจ.พังงา จะได้รับข้อมูลนำไปปรับปรุงในส่วนที่ผู้ใช้ไฟยังมีผลกระทบ หรือที่ยังเดือดร้อน เพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ใช้ไฟในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป.

(นายเดชา ทิพย์พิณีจ)

ชผ.บค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ศ.๕ทอ.(บค) ๖๖๗/๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท) (บ) , ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

  
5 ม.ค. 60

(นายเสถียร สติธรรณ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.