



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พง.

เลขที่

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ผผ.บค.พง.

ถึง ผจก.พง.

วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๐

ตามคำสั่งที่ พง.๐๑๔ / ๕๖๐ ลว. ๕ มี.ค. ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชน ในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่ง ได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือน มี.ค. - มี.ค. ๒๕๖๐ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบ หรือ ไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟจ.กำหนด เช่น ทางศูนย์ดำรงธรรม, ช่องทาง ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุง , ป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑.ข้อมูลการร้องเรียนการให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด พอสรุปได้ดังนี้

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม

- ข้อร้องเรียน มี.ค. - มี.ค. ๒๕๖๐ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง
- ตอบหนังสือชี้แจงให้ทางศูนย์ดำรงธรรมให้ผู้ร้องเรียนรับทราบโดยเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้ว

อักษรเรียบร้อยแล้ว

๑.๒. ช่องทาง ๑๑๒๙ กฟจ.พังงา และ กฟฟ.สังกัด มีการร้องเรียน ๗ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

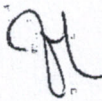
จากข้อมูล ข้อ๑ ข้อร้องเรียน เดือน มี.ค. - มี.ค. ๒๕๖๐ มี จำนวน ๗ เรื่อง ตามรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑.ไฟตก/ไฟดับ	๓ เรื่อง	-ตรวจสอบระบบจำหน่าย/จัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย -แจ้งประชาสัมพันธ์แผนดับไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบทุกราย
๒.ค่าไฟฟ้าเพิ่มสูงผิดปกติ	๑ เรื่อง	ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและชี้แจงให้ลูกค้าทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๓.การให้บริการ	๑ เรื่อง	-ตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟและตรวจสอบโหนดของหม้อแปลง -ติดตั้งมิเตอร์ให้เหมาะสมกับโหนดของผู้ใช้ไฟเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๔.ไม่มีไฟฟ้าใช้	๒ เรื่อง	เร่งรัดสำรวจข้อมูลรายละเอียดครัวเรือนเพื่อจัดเข้าแผนเข้าโครงการ คพม.
๕.พฤติกรรมพนักงาน	๑ เรื่อง	-มีการกำชับพนักงานให้มีจิตบริการกับลูกค้า

๓. การประเมินประสิทธิภาพของทางกำรรับเรืงของหนวยงาน

ตามที่ กฟจ.พังงา ได้จัดการช่องทางกำรรับเรืงร้องเรียน ของ กฟจ.พังงา เช่น ๑๑๒๙ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น พบว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมของกรมกำรปกครอง และ ทาง ๑๑๒๙ แสดงให้เห็นว่าช่องทางกำรร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้ มีการรับทราบช่องทาง ตามที่ กฟจ. ประชาสัมพันธ์แล้ว ซึ่งทางกฟจ.พังงา จะได้รับข้อมูลนำไปปรับปรุงในส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้ยังมี ผลกระทบ หรือที่ยังเดือดร้อน เพื่อจะได้ดำเนินกำรปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ใช้ไฟฟ้ในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ ดำเนินกำรในส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป.



(นายเดชา ทิพย์พิณิจ)

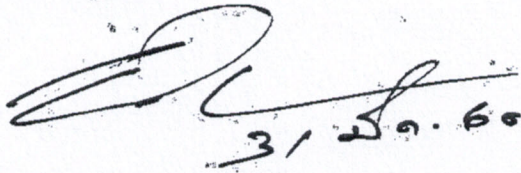
ฯพณ.บค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ฉ.ค.๒๕๖๐(๒๓) ๒๖/๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท) (บ) , ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



31 มี.ค. 60

(นายเสถียร สติรณสรณ์)

รจก.(ท.)ปฏิบัติงานแทน ผจก.พง.