



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค. ถึง ผจก.พังงา.
เลขที่ ด.๒ พง. วันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๖๐
เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.พังงา
อ้างอิง คำสั่ง ที่ พง. ๐๑๔/๕๖๐ ลว. ๕ ม.ค. ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง.

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชน ในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือน เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๖๐ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบ หรือ ไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟผ.กำหนด เช่น ทางศูนย์ดำรงธรรม, ช่องทาง ๑๑๒๙ เป็นต้นจึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุง, ป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลการร้องเรียน การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด พอสรุปได้ ดังนี้

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม

- ข้อร้องเรียน เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๖๐ มีข้อร้องเรียนจำนวน - เรื่อง

๑.๒. ช่องทาง ๑๑๒๙ กฟจ.พังงา และ กฟฟ.สังกัด มีการร้องเรียน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อมูล ข้อ ๑ ข้อร้องเรียน เดือน เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑๒ เรื่อง ตามรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. ไฟตก/ไฟดับ	๘ เรื่อง	- ตรวจสอบระบบจำหน่าย/จัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย - แจ้งประชาสัมพันธ์แผนดับไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบทุกราย
๒. ค่าไฟฟ้าเพิ่มสูงผิดปกติ	๑ เรื่อง	ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและชี้แจงให้ลูกค้าทราบเป็นที่เรียบร้อย
๔. ไม่มีไฟฟ้าใช้	๑ เรื่อง	เร่งรัดสำรวจข้อมูลรายละเอียดครัวเรือนเพื่อจัดเข้าแผนเข้าโครงการ คพม.
๕. ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ	๒ เรื่อง	- แนะนำให้ลูกค้าหักบัญชีค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร - โทรศัพท์ประสานงานกับลูกค้าก่อนตัดไฟ

๓. การประเมินประสิทธิผลช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

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 ทิพย์พิณี)

ชผ.บค.พจ.

ผ่านเครื่องแสกน/SCAN

ที่ ๓-๒๗๖-๗๕๑ ๑๕๕๕/๒๕๕๖

เรียน รจก.(ท) (บ) , ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



13 ก.ค. 60
(นายเสถียร สติรณสรณ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พจ.