

๓. การประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

ตามที่ กฟจ. พังงา ได้มีการจัดการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กฟจ. พังงา เช่น ศูนย์ดำรงธรรม และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น พบว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Call center ๑๑๒๙ แสดงให้เห็นว่าช่องทางการร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า มีการรับทราบช่องทาง ตามที่ กฟภ. ประกาศสัมพันธแล้ว ซึ่งทาง กฟจ. พังงา จะรับข้อมูลนำไปปรับปรุงในส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ยังมีผลกระทบหรือที่ยังเดือดร้อน เพื่อที่จะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเตชา ทิพย์พิณี)

ชม.บค.พง.

ผ่านเครื่องสแกน/SCAN

ที่ ค. ๖๓๐ (จค.) ๒๓๑๐/๖๘๖๐

เรียน รจก.(ท), (บ), ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเสถียร สติราษฎร์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.

ถึง ผจก.พง.

เลขที่ ต.๒ พง.(บค.)

/๒๕๖๐

วันที่ ๒ ต.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ผผ.บค.พง.

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๐ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบหรือไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟก. กำหนด เช่น ศูนย์ดำรงธรรม และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงและป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลการร้องเรียน การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดังนี้

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๑.๒. ช่องทาง ๑๑๒๙ มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา

มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

- กฟส.ท้ายเหมือง

มีข้อร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

- กฟส.ตะกั่วทุ่ง

มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อมูล ข้อ ๑ ข้อร้องเรียน เดือน ก.ค. - ก.ย. ๒๕๖๐ มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง ตามรายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องเรียน      | จำนวน    | ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. คุณภาพไฟฟ้า             | ๘ เรื่อง | - ตรวจสอบระบบจำหน่าย/จัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>- การออกแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาวะปกติหรือมีมรสุม ให้จัดเตรียมพนักงานแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้องไว้ ๒ ทีม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว |
| ๒. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | ๑ เรื่อง | - กำชับให้ตัวแทนจดหน่วย ใส่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ลงในกล่องใบแจ้งหนี้ให้ถูกต้อง                                                                                                                                          |
| ๓. พฤติกรรมพนักงาน         | ๑ เรื่อง | - กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น                                                                                                               |