

๓. การประเมินประสิทธิผลช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเตชา ทิพย์พิณีจ)

ชผ.บค.พง.

ผ่านเครื่องสแกน/SCAN

ที่ ๓.๖ พง. (งค) ๘๗/๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท), (บ), ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเสถียร สัตินุสรณ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.พง.

ถึง ผจก.พง.

เลขที่ ต.๒ พง.(บค.)

/๒๕๖๑

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๔ กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ผผ.บค.พง.

ตามคำสั่งที่ พง.๐๒๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบ หรือไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าว ต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟผ. กำหนด เช่น ศูนย์ดำรงธรรม และช่องทาง ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงได้รวบรวมผลการวิเคราะห์และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุง, ป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลการร้องเรียน การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด พอสรุปได้ดังนี้

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม

- ข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑ เรื่อง
- ตอบหนังสือชี้แจงให้ทางศูนย์ดำรงธรรมให้ผู้ร้องเรียนรับทราบโดยเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้ว

๑.๒ ช่องทาง ๑๑๒๙ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด มีการร้องเรียน ๑๖ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟย.ทับปุด มีข้อร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อมูล ข้อ ๑ ข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑๗ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวน    | ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. คุณภาพไฟฟ้า        | ๔ เรื่อง | <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดทำแผนงาน สำหรับตรวจสอบจุดติดตั้ง Load Break SW, ตำแหน่ง TMG๒S-๐๓ เพื่อใช้ในการตัดจ่ายวงจร Flb</li><li>- ดำเนินการจัดชุมทีมงานเข้าตัดกิ่งไม้ในจุดเสี่ยง และตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพที่ดี</li><li>- ทำการตรวจสอบระบบจำหน่ายทุกเดือน เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง</li></ul> |

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวน    | ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒. การให้บริการ       | ๗ เรื่อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากเกิดมีกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้แจ้งเหตุทางช่องทาง Line application เพิ่มด้วยอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อความรวดเร็วในการทราบถึงปัญหา</li> <li>- นอกจากการแจ้งดับไฟฟ้ากับทางผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่แล้ว ได้กำชับให้พนักงานตรวจสอบด้วยว่า ได้มีการประชาสัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่แล้วหรือไม่ และโดยช่องทางใด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการดับไฟในภายหลัง</li> <li>- จัดทีมชุดแก้กระแสไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือสถานการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>- กำชับให้พนักงานที่นำสิ่งกีดขวางไปใช้ในการทำสัญญาณเตือนผู้สัญจรบนถนน เช่น กิ่งไม้ เป็นต้น เคลียร์พื้นที่ให้เรียบร้อยทุกครั้งก่อนออกจากพื้นที่นั้นๆ</li> </ul> |
| ๓. พฤติกรรมพนักงาน    | ๓ เรื่อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำชับให้พนักงานตระหนักถึงงานบริการ ต้องมีความเอาใจใส่ ใส่ใจ และต้องสามารถตอบสนองการแก้ปัญหาความเดือดร้อน ความทุกข์ใจให้กับผู้ใช้ไฟได้เสมอ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ๔. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า  | ๒ เรื่อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำชับให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนเข้าดำเนินการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ๕. อื่นๆ              | ๑ เรื่อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ทำหนังสือชี้แจงไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ตามบันทึกที่ มท.๕๓๑๐.๑๘/พง.(บค.) ๖๐๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๓ พ.ย. ๒๕๖๐ สรุปได้ดังนี้ ในการขอใช้ไฟฟ้าของฝ่ายจำเลยเป็นผู้มีคุณสมบัติในการขอใช้ไฟฟ้าและเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์การขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำหรับการงดจ่ายไฟฟ้านั้น กฟภ. จะงดจ่ายไฟฟ้าได้กรณีที่ไม่ชำระค่าไฟฟ้า, มีหนี้สินเกี่ยวกับไฟฟ้า, ละเมิดการใช้ไฟฟ้า, ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. จึงไม่สามารถดำเนินการตามที่โจทก์ฟ้องให้งดจ่ายไฟฟ้าได้ หากแต่คำพิพากษาคดีที่ยังคงอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลจังหวัดพังงา มีผลออกมาอย่างไร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลต่อไป</li> </ul>    |