



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค. ถึง ผจก.พง.
เลขที่ ต.๒ พง.(บค.) /๒๕๖๑ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.พังงา
เรียน ผจก.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง.

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๑ 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 ๙ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟย.ทับปุด มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อ ๑ ข้อมูลการร้องเรียน เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

- ข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง
- แนะนำ จำนวน ๓ เรื่อง
- ร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง
- ชื่นชม จำนวน ๑ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. การให้บริการ	๓ เรื่อง	- แนะนำให้ลูกค้าสมัครบริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร หรือดาวน์โหลด PEA Smart Plus Application ในการชำระค่าไฟฟ้า - กฟก. ได้ดำเนินการเพิ่มเติมธนาคาร ที่สามารถรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus Application - ได้กำชับให้พนักงานแจ้งประชาชนให้ทราบถึงแผนการดับไฟล่วงหน้า และแจ้งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่จะได้รับผลกระทบต่อการดับไฟ

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๒. คุณภาพไฟฟ้า	๒ เรื่อง	- ตรวจสอบระบบจำหน่าย/จัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย - จัดชุดทีมงานเข้าดำเนินการตัดกิ่งไม้ แนวสายไฟแรงสูง เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง
๓. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑ เรื่อง	- ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ สอบถามข้อมูลหรือโทรแจ้งปัญหาการใช้ไฟฟ้ากับเจ้าหน้าที่โดยตรง
๔. ไม่มีไฟฟ้าใช้	๑ เรื่อง	- ได้จัดสรรงบประมาณโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรราย ใหม่ (คพม.) และกำลังดำเนินเร่งรัดดำเนินการก่อสร้างขยายเขตไฟฟ้า
๕. พฤติกรรมพนักงาน	๑ เรื่อง	- กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วย ความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น

๓. การประเมินประสิทธิผลช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเดชา ทิพย์พินิจ)

ชผ.บค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ๓.๒๗.๖๖๐๐๔/๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท), (บ), ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเสถียร สัตถ์สรณ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.