



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค. ถึง ผจก.พง.
เลขที่ ต.๒ พง.(บค.) /๒๕๖๑ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.พังงา และ กฟพ. ในสังกัด ไตรมาส
๒/๒๕๖๑
เรียน ผจก.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง. 10 กค 2561

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๑ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบหรือไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟพ. กำหนด เช่น ศูนย์ดำรงธรรม และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงและป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลการร้องเรียน การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟพ. ในสังกัด

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดังนี้

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๑.๒ ช่องทาง ๑๑๒๙ มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

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

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อ ๑ ข้อมูลการร้องเรียน เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

- ข้อร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง
- แนะนำ จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง
- ชื่นชม จำนวน - เรื่อง

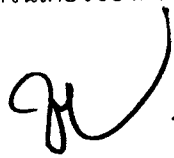
ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑๓ เรื่อง	- ตรวจสอบระบบจำหน่าย และจัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง - จัดชุดทีมงานเข้าดำเนินการตัดกิ่งไม้ บริเวณแนวสายไฟแรงสูง เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๒. การให้บริการ	๓ เรื่อง	- ได้กำชับให้พนักงานแจ้งประชาชนให้ทราบถึงแผนการดับไฟล่งหน้าและแจ้งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่จะได้รับผลกระทบต่อการดับไฟ
๓. พฤติกรรมพนักงาน	๑ เรื่อง	- กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น
๔. ไม่มีไฟฟ้าใช้	๑ เรื่อง	- ได้จัดสรรงบประมาณโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) และกำลังดำเนินเร่งรัดดำเนินการก่อสร้างขยายเขตไฟฟ้า

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



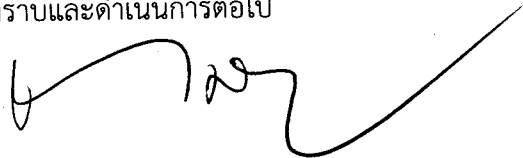
(นายเดชา ทิพย์พิณีจ)

ชม.บค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ก.๒๓.๖๓๖ ๑๘/๖๐/๖๕๖๑

เรียน รจก.(ท), (บ), ทผ.ทุกแผนก, ผอ.กฟผ., กฟผ.,
- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายอนอม สุขกรรม)

ผอ.กฟผ.พง.

11๐๑61