



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค. ถึง ผจก.พง.
เลขที่ ต.๒ พง.(บค.) /๒๕๖๑ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด ไตรมาส
๓/๒๕๖๑

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง. ๒๓ ๒๕๖๑

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชน ในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการ ในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๑ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบหรือ ไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทาง การร้องเรียนที่ กฟก. กำหนด เช่น ศูนย์ดำรงธรรม และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงใคร่ขอรายงานผล การวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงและป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลการร้องเรียน การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดังนี้

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๑.๒. ช่องทาง ๑๑๒๙ มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟย.ทับปุด มีข้อร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อ ๑ ข้อมูลการร้องเรียน เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

- ข้อร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง
- แนะนำ จำนวน ๗ เรื่อง
- ร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง
- ชื่นชม จำนวน - เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๙ เรื่อง	- ได้จัดชุดทีมงานเข้าตัดต้นไม้ในจุดเสี่ยงและจัดทำแผนสำรวจเปลี่ยน สายไฟฟ้าแรงสูง จากสาย ๕๐ ACSR เป็นสาย SAC - ตรวจสอบระบบจำหน่าย และ patrol ระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง - จัดชุดทีมงานเข้าดำเนินการตัดกิ่งไม้ บริเวณแนวสายไฟแรงสูง เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๒. การให้บริการ	๓ เรื่อง	- จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการหรือสลับกับพนักงานที่ทำหน้าที่อื่น ให้บริการตลอดเวลา แม้ในช่วงเวลาพักเที่ยง - จัดชุดทีมงานเพิ่มเติม เพื่อให้การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น
๓. พฤติกรรมพนักงาน	๓ เรื่อง	- กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น
๔. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑ เรื่อง	- ชี้แจงอธิบายการทำงานเกี่ยวกับขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าและขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้า โดยแนะนำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสมัคร SMS แจ้งเตือน และสมัคร PEA Smart Plus Application
๕. อื่นๆ	๑ เรื่อง	- ลูกค้า มีความสนใจจะบริจาคระบบผลิตไฟฟ้าแบบผสมผสาน (ขนาด ๕ กิโลวัตต์) เพื่อติดตั้งให้กับพื้นที่ห่างไกลในประเทศไทย ที่มีความต้องการ แต่ไม่มีข้อมูลสนับสนุนโครงการฯ กฟผ. พังงา จึงได้ทำหนังสือเลขที่ ต.๒ พง.(บค.) ๒๒๕๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ แจ้งให้กองโครงการฯ ให้จัดส่งข้อมูลและคำแนะนำให้กับลูกค้า

๓. การประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเดชา ทิพย์พิณีจ)

ชผ.บค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ พง.(บค.) ๒๒๕๙/๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท), (บ), ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสุมนชาติ หมายดี)

ชจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.พง.

- 2 ต.ค. 2561