



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๕ ผบค.พง.

ถึง ผจก.พง.

เลขที่ ต.๒ พง.(บค.)

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด ไตรมาส ๔/๒๕๖๑

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง.

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๑ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบหรือไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟผ. 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 ๑๒ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา	มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง	มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง	มีข้อร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว
- กฟย.ทับปุด	มีข้อร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง สถานะปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อ ๑ ข้อมูลการร้องเรียน เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

- ร้องเรียน	จำนวน ๓ เรื่อง
- แนะนำ	จำนวน ๗ เรื่อง
- เสนอแนะ	จำนวน ๑ เรื่อง
- ชื่นชม	จำนวน ๑ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๘ เรื่อง	- จัดชุดทีมงานเข้าดำเนินการตัดกิ่งไม้ บริเวณแนวสายไฟแรงสูง เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ตรวจสอบระบบจำหน่าย และ patrol ระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง - สำรวจติดตั้งหม้อแปลงเสริมในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าขัดข้องและแรงดันตกจากโหลดที่เพิ่มขึ้น

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๒. พฤติกรรมพนักงาน	๒ เรื่อง	- กำชับให้ พชร.(บ.) ขับรถอย่างระมัดระวังและใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด - กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น
๓. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑ เรื่อง	- ชี้แจงอธิบายการทำงานเกี่ยวกับขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้าและขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้า โดยแนะนำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสมัคร SMS แจ้งเตือน และสมัคร PEA Smart Plus Application

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

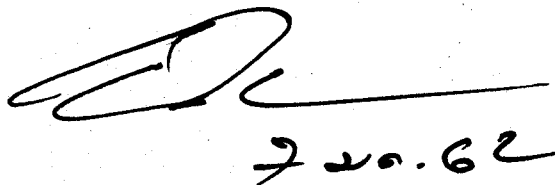
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

พชชพรณ ยงประเสริฐสุข
(นางสาวพลอยพรณ ยงประเสริฐสุข)
วศก.๕ ผบค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ๓.๖ พ.ว. (พค.) ๕๘ / ๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท.), ขจก.(บ.), ทพ.ทุกแผนก
- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายเสถียร สติธินุสรณ์)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.