



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๕ ผบค.พง.

ถึง ผจก.พง.

เลขที่ ต.๒ พง.(บค.)

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานและการวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด ไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน ผจก.พง. ผ่าน ผผ.บค.พง.

108
4 เม.ย. ๖๒

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ได้ดำเนินงานในส่วนการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กฟจ.พังงา ซึ่งได้มีการให้บริการด้านการใช้ไฟตามมาตรฐานการให้บริการ และจากการให้บริการในช่วงเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๒ มีผลการดำเนินการที่มีผลจากประชาชน ที่มีผลกระทบหรือไม่ได้รับการบริการที่ดีของ กฟจ.พังงา จนเป็นเหตุให้ประชาชนดังกล่าวต้องร้องเรียนเกิดขึ้น ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ กฟผ. กำหนด เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, เว็บไซต์ www.pea.co.th และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น จึงใคร่ขอรายงานผลการวิเคราะห์ และข้อพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงและป้องกันปัญหาการร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลเสียงของลูกค้า การให้บริการด้านไฟฟ้าของ กฟจ.พังงา และ กฟฟ. ในสังกัด

๑.๑ ช่องทางข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดังนี้

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๑.๒. ช่องทาง ๑๑๒๙ มีเสียงของลูกค้า จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

- กฟจ.พังงา มีเสียงของลูกค้า จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดแล้ว
- กฟส.ท้ายเหมือง มีเสียงของลูกค้า จำนวน ๑ เรื่อง สถานะปิดแล้ว
- กฟส.ตะกั่วทุ่ง มีเสียงของลูกค้า จำนวน ๓ เรื่อง สถานะปิดแล้ว
- กฟย.ทับปุด มีเสียงของลูกค้า จำนวน - เรื่อง

๒. วิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากข้อ ๑ ข้อมูลเสียงของลูกค้า เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังนี้

- ร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง
- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๓ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๓ เรื่อง	- จัดทำแผน patrol ระบบจำหน่าย เพื่อตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง - จัดชุดทีมงานเข้าดำเนินการตัดกิ่งไม้ บริเวณแนวสายไฟแรงสูง เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - สำรวจติดตั้งหม้อแปลงเสริมในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าขัดข้องและแรงดันตกจากโหลดที่เพิ่มขึ้น

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ
๒. พฤติกรรมพนักงาน	๒ เรื่อง	- กำชับให้พนักงานทุกคน ตระหนักถึงการรักในงานบริการ, บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจในงานบริการให้มากขึ้น - ให้เจ้าหน้าที่คนดังกล่าว ชี้แจงถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง และเสนอ ผจก. ต่อไป เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในงานให้บริการลูกค้า
๓. การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	๑ เรื่อง	- ชี้แจงการทำงานของเครื่องใช้ไฟฟ้าในฤดูร้อน ที่จะทำงานหนักกว่าสภาวะปกติ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ค่าไฟฟ้าสูงขึ้น - แนะนำให้ลูกค้าบำรุงรักษาเครื่องใช้ไฟฟ้าตามวาระ
๔. อื่นๆ	๑ เรื่อง	- ชี้แจงและอธิบายการดำเนินการของ กฟภ. เรื่องกระบวนการงานงดจ่ายไฟฟ้า

๓. การประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับเรื่องของหน่วยงาน

ตามที่ กฟภ. พังงา ได้มีการจัดการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. พังงา เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, เว็บไซต์ www.pea.co.th และ Call center ๑๑๒๙ เป็นต้น พบว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.pea.co.th และ Call center ๑๑๒๙ แสดงให้เห็นว่าช่องทางการร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า มีการรับทราบช่องทาง ตามที่ กฟภ. ประชาสัมพันธ์แล้ว ซึ่งทาง กฟภ. พังงา จะรับข้อมูลนำไปปรับปรุงในส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ยังมีผลกระทบหรือที่ยังเดือดร้อน เพื่อที่จะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

พลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข
(นางสาวพลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข)

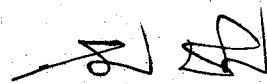
วศก.๕ ผบค.พง.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ๓.๖ พว. (ขค.) ๑๐๓๗/๒๕๖

เรียน รก.(ท.), ชก.(บ.), ทผ.ทุกแผนก

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



4 เม.ย. 2562

(นายณรงค์ มีแต้ม)

ผจก.กฟภ.พังงา