

## ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ้ม “กทพ.” อัปเดตช่องทางร้องเรียนแก้สารพันปัญหาไฟฟ้า

สำนักงาน กทพ. เดินหน้าต่อยอดช่องทางร้องเรียนแก้ปัญหาไฟตก - ไฟดับ - มลพิษโรงไฟฟ้า ตอบโจทย์ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม ที่ผ่านมา ที่ห้องประชุมชั้น 3 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ถ. พระราม 6 สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กทพ.) โดยฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ (สค.) จัดการประชุมรับฟังความเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่อง “กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนบนแพลตฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน @ERCvoice” ภายใต้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ครั้งที่ 1 โดย ดร. วลลภ จิวหลง ผอ. ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมฯ สำนักงาน กทพ. กล่าวระหว่างเป็นประธานเปิดการประชุมตอนหนึ่งว่า สำนักงาน กทพ. ได้ว่าจ้าง สวทช. เป็นที่ปรึกษาโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะที่ 2) เพื่อยกระดับการรับแจ้งปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการไฟฟ้า และปัญหาด้านการคัดค้าน/ร้องเรียนจากประชาชนที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน โดยเฉพาะปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550

“เรามีเรื่องร้องเรียนจากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่แจ้งเข้ามาเยอะพอสมควรผ่าน Line@ERCvoice ทั้งเรื่องไฟตก ไฟดับ มิเตอร์หมุนเร็วและร้องเรียนโรงไฟฟ้าปล่อยมลพิษ จากสถิติที่ร้องเรียนเข้ามาเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม มีจำนวน 1,164 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กทพ. 700 เรื่อง แก้ปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว 400 กว่าเรื่อง และส่งต่อหน่วยงานอื่น 294 เรื่องในจำนวนนี้ 80% เป็นกรณีสายสื่อสารที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสาธารณะของประชาชน“ ดร.वलลภ กล่าว

ด้านดร.วสันต์ ภัทรอริคม ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สวทช. และที่ปรึกษาโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการจัดการเรื่องร้องเรียน Traffy fondue กล่าวว่า โครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินงานต่อยอดมาจากแพลตฟอร์ม Line @ERCvoice ซึ่งเดิมในระยะแรกมีการรับแจ้งปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการไฟฟ้า หรือ ไฟตก ไฟดับเพียงอย่างเดียว แต่ในระยะที่สองนี้จะมีการเพิ่มการรับแจ้งปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจากการประกอบกิจการของโรงไฟฟ้าด้วย นอกจากนี้ยังมีการนำเอาระบบ AI บริหารจัดการปัญหา รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งด้วย มีการสกัดกันข้อความและรูปภาพไม่เหมาะสม รวมทั้งช่วยวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องช่วยลดภาระงานให้เจ้าหน้าที่ โดยพัฒนาให้คุณภาพรับเรื่องร้องเรียนดีขึ้นทั้งฝั่งผู้ร้องและเจ้าหน้าที่ อยากให้ประชาชนที่เจอปัญหาการให้บริการไฟฟ้า และเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมของโรงงานผลิตไฟฟ้ากว่า 1,500 โรงทั่วประเทศ มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนได้สะดวกได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วมากขึ้น





#### เกี่ยวกับ กทพ.

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน หรือ กทพ. เป็นองค์กรหลักในการกำกับดูแลกิจการพลังงานของชาติด้านกิจการไฟฟ้า และก๊าซธรรมชาติ เพื่อส่งเสริมให้มีบริการอย่างมั่นคง และมีเสถียรภาพ ในราคาที่เหมาะสม โดยยึดมั่นในความยุติธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และพึ่งพากันอย่างยั่งยืน ระหว่างกิจการพลังงาน สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม มุ่งมั่นตั้งใจพัฒนารากฐานพลังงานของประเทศ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม : สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กทพ.)

ศูนย์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร โทร. 1204 / [www.erc.or.th](http://www.erc.or.th) / Facebook Page: สำนักงาน กทพ.

โทรศัพท์ 0-2207-3599 โทรสาร 0-2207-3502