

กกพ. จับมือ สวทช. เปิดตัว “ERCvoice” ยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
สร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านไฟฟ้า สู่ยุคดิจิทัล แจ้งไว โปร่งใสติดตามผลได้แบบเรียลไทม์



(วันที่ 5 มิถุนายน 2569) ที่ห้องประชุม Tailor Hall โรงแรมเดอ ไพรม์ รางน้ำ เขตราชเทวี กทม. : สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ร่วมกับ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เดินหน้ายกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้พลังงาน พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนด้านไฟฟ้าผ่าน Line Official “กกพ. รับแจ้งปัญหา” หรือ “@ERCvoice” เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าและปัญหาด้านผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงานได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา กรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เปิดเผยว่า ระบบดังกล่าวถูกออกแบบโดยใช้เทคโนโลยีที่ถอดแบบจากระบบ Traffy Fondue โดยเน้นความง่ายในการแจ้งปัญหา ส่งรูปภาพ ระบุตำแหน่ง และติดตามผลการดำเนินงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องและประสานการแก้ไขได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาได้หลากหลายประเภท อาทิ ไฟฟ้าดับ ไฟตก งดจ่ายไฟ มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ หม้อแปลงไฟฟ้ามีปัญหา เหตุฉุกเฉินที่กระทบต่อการใช้ไฟฟ้า รวมถึงเรื่องร้องเรียนผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน เช่น น้ำเสีย มลพิษทางอากาศ ฝุ่นควัน กลิ่นรบกวน หรือกากของเสียจากอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของประชาชนโดยตรง

ในส่วนของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ เรื่องแจ้งถูกส่งเข้าสู่หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทำให้สามารถจัดการเรื่องแจ้งต่างๆ ติดตาม ตรวจสอบ ได้อย่างรวดเร็วผ่านแอปพลิเคชัน มีสื่อและเว็บไซต์ ซึ่งช่วยให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมีความเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถติดตาม สถานะการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเชิงพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายในอนาคต

นายวรวิทย์ กล่าวเพิ่มเติมว่า นอกจากความสะดวกในการแจ้งปัญหาแล้ว แพลตฟอร์มนี้ยังมุ่งเน้น ความโปร่งใส โดยประชาชนทั่วไปสามารถเข้าดูสถิติและภาพรวมเรื่องร้องเรียน เรื่องแจ้งไฟตก ไฟดับ และ สถานะการดำเนินงานต่างๆ ได้แบบเรียลไทม์ผ่านเว็บไซต์ <https://fondue.traffy.in.th/ercvoice> ซึ่งแสดงผลข้อมูลในรูปแบบพิกัด (Marker) และแผนที่ความร้อน (Heat map) เพื่อให้เห็นภาพรวมปัญหา ด้านพลังงานในแต่ละพื้นที่ได้อย่างชัดเจน

การเปิดตัว ERCvoice ในครั้งนี้ ถือเป็นก้าวสำคัญของ สำนักงาน กทพ. ในการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วประเทศ ประชาชนสามารถเริ่มใช้งานได้ที่ เพียงเพิ่มเพื่อน “กทพ. รับแจ้งปัญหา” ใน LINE ค้นหา ID: @ERCvoice หรือติดตามข้อมูล เพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของ กทพ.

ด้าน **ดร.กัลยา อุดมวิทิต** รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของความร่วมมือนี้ เกิดจากความตั้งใจของ กทพ. ที่ต้องการยกระดับการให้บริการ ประชาชนและเปลี่ยนผ่านกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล เพื่อลดความซ้ำซ้อน และสร้างกระบวนการ แก้ปัญหาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

“สวทช. มุ่งมั่นดำเนินบทบาทในการเป็น ‘เครื่องยนต์วิจัยของประเทศ’ (Research Engine) | เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐรวมถึงภาคส่วนต่าง ๆ ด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ นวัตกรรม สำหรับโครงการนี้ ทีมวิจัย สวทช. ได้นำเทคโนโลยีแกนหลักของ Traffy Fondue มาบูรณาการ ร่วมกับ กทพ. จนเกิดเป็นระบบ LINE Chatbot @ercvoice ที่มีระบบหลังบ้านแยกตามกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อการ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมพัฒนา ERC Dashboard แสดงสถิติเรียลไทม์ แผนที่ความร้อน (Heat map) ปัญหาไฟตก-ไฟดับ และเชื่อมโยงกรอบเวลามาตรฐาน (SLA) ช่วยให้ กทพ. ติดตามและส่งต่อปัญหา ได้อย่างแม่นยำ” ดร.กัลยา กล่าว

อย่างไรก็ตามแพลตฟอร์มนี้ไม่ได้เป็นเพียงแอปพลิเคชันรับเรื่องร้องเรียน แต่เป็น “สะพาน” เชื่อมต่อ ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ ที่จะช่วยสร้างสังคมแห่งการมีส่วนร่วม ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา เมืองอัจฉริยะ (Smart City) โดยเสียงสะท้อนจากชุมชนจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนโครงสร้างพื้นฐาน ลดความเหลื่อมล้ำ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มดังกล่าวยังมุ่งเน้นความโปร่งใส โดยประชาชนทั่วไปสามารถเข้าดูสถิติ ภาพรวมเรื่องร้องเรียน และสถานะการดำเนินงานต่างๆ ในรูปแบบพิกัด (Marker) ได้แบบเรียลไทม์ ผ่านเว็บไซต์ (<https://fondue.traffy.in.th/ercvoice>) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้ใช้พลังงาน ทั่วประเทศ ประชาชนสามารถเริ่มใช้งานระบบได้ที่ เพียงเพิ่มเพื่อนใน LINE ค้นหา ID: @ERCvoice
