



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการการจัดการ เรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน ถึง คณะกรรมการการจัดการ เรื่องร้องเรียน ในภาพรวม
เลขที่ ณ.๓ คบ.(บต.) /๒๕๖๒ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวน ข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๒
เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่ ณ.๓ คบ.(บต.) ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ผบต.กฟส.คบ. ได้รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๒ (สถานะเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึง มิถุนายน ๒๕๖๒) (โดยอ้างอิง สรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ e -one Portalตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-๐๙” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน”)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ผบต.กฟส.คบ. ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน กฟฟ. (๑ เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละของเรื่อง ร้องเรียน
๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ)	-	-
๒. การให้บริการ	-	-
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๕. การถูกงดจ่าย	๑	๑๐๐
๖. ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-
๗. อื่นๆ	-	-

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน(จากข้อมูลที่ได้รับรายงาน)สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (๑ เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ๑๑๒๙ PEA Call Center	๑	๑๐๐
๒. Web site PEA (pea.co.th)	-	-
๓. เบอร์โทรตรงผู้จัดการ กฟฟ.	-	-
๔. กล่องรับข้อร้องเรียน	-	-
๕. ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และ (ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ) กฟส.ครบุรี คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอครบุรีที่ ๐๓๐/๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟส.ครบุรี

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ผบต.กฟส.คบ. พิจารณาแล้วจากผลการสรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก, ไฟดับ)	- ให้ กว.ฉ.๓ พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าพื้นที่มีเรื่องร้องเรียนซ้ำบ่อยๆหรือมีประชาชนอาศัยหนาแน่น หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิดไฟตก	- ให้ กฟฟ. ปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๓ มาตรฐานการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ให้ กฟฟ. ปฏิบัติงานตามแผนงาน Partol ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มีการกำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน
๓.๑.๒ การให้บริการ	- ปฏิบัติตามระเบียบแนวทางการปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเวียนย้ำแนวทางการปฏิบัติให้ กฟฟ. ได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๑.๓ การจดหน่วย/พิมพ์บิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า	- อบรมตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าและจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) ให้รับทราบระเบียบแนวทางปฏิบัติของ PEA เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ	- ให้ กชข.ฉ.๓ , กรท.ฉ.๓ , กบุญ.ฉ.๓ ประสานงาน กฟฟ. ชี้แจงประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าแบบตัวแทนเก็บเงิน , จดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) และช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าให้ประชาชนรับทราบ
๓.๑.๔ พฤติกรรมพนักงาน	- ให้ความรู้พนักงานได้รับทราบถึงขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	- จัดให้มีการอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน
๓.๑.๕ การถูกกดจ่าย	- อบรมตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าและจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) ให้รับทราบระเบียบแนวทางปฏิบัติของ PEA เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ	- จัดให้มีการบริการเสริม SMS แจ้งเตือนก่อนการกดจ่ายไฟให้ครบทุกราย

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๖ ไม่มีไฟฟ้าใช้	- ให้ กฟฟ. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าและหลักฐานในการยื่นขอโครงการฯ ของ PEA - ให้ กบล.ฉ.๓ เร่งรัดประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องอนุมัติงบประมาณโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) และโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คชก.)	- ให้ กฟฟ. ในพื้นที่รับผิดชอบ ชี้แจงประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) และโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คชก.) ให้กับประชาชน ผู้นำชุมชน และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ให้ทราบ

๓.๒ ผบต.กฟส.คบ. พิจารณาวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ลำดับช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	๑๑๒๙ PEA Call Center	เป็นช่องทางที่ PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ต้องมีพิมพ์รายละเอียดให้ยุ่งยาก แต่ใช้เวลาในการพูดคุยนาน รายละเอียดในการขอข้อมูลมาก
๒	Website PEA (www.pea.co.th)	เป็นช่องทางที่ PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนอันดับ ๒ เนื่องจาก การเข้าใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะร้องผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ปัญหาคือบางพื้นที่ที่อยู่นอกเขตเมือง อินเทอร์เน็ตยังเข้าไม่ถึง ทำให้ไม่สามารถแจ้งผ่านช่องทางนี้ได้
๓	หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	เป็นช่องทางที่ต้องใช้เวลาในการติดต่อกัน และการรับรู้ข้อมูลล่าช้า

รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ผลรวมระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (x̄)	ระดับความพึงพอใจ
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)		
๑. ความสะดวกของช่องทางการร้องเรียน	๐	๐	๑ (๑๐๐%)	๐	๐	๓.๕๐	พอใจปานกลาง
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๐	๑ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๔.๕๐	พอใจปานกลาง

๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๐	๑ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๓.๕๐	พอใจปานกลาง
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๐	๐	๑ (๑๐๐%)	๐	๐	๓.๕๐	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๕๐	พอใจปานกลาง
ร้อยละ						๗๐	

- จากตารางพบว่าความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้าที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย
- มีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมทั้งหมดใน ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๓.๕๐ หรือร้อยละ ๗๐

เสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประเมิน

๔.๕๑ - ๕.๐๐ พอใจมากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ พอใจมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ พอใจปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ พอใจน้อย

ต่ำกว่า ๑.๕๐ พอใจน้อยที่สุด

สูตรคำนวณ

$$\bar{x} = \frac{(๕ \times a) + (๔ \times b) + (๓ \times c) + (๒ \times d) + (๑ \times e)}{\text{จำนวนข้อมูลในตารางคะแนน}} =$$

$$\bar{x} = \frac{(๕ \times ๐) + (๔ \times ๑) + (๓ \times ๑) + (๒ \times ๐) + (๑ \times ๐)}{๕} =$$

๓.๕๐

ที่ ณ.๓ คบ.(บต.) ๕๕๗ / ๒๕๖๒
เรียน ผจก.กฟอ.ชช. (ผบค.)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำนาจ ลักษณ์ะ)

ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๑๖๔๐๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟส.นครบุรี
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	๑๐๐	๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	-	-	-	-
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

..... ผู้ใช้ไฟร้องเรียนเรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
 แนวทางการแก้ไข ปัจจุบัน PEA มีการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (ตัดมิเตอร์) โดยการส่งข้อความ
 แจ้งเตือนในรูปแบบ SMS ไปยังเบอร์มือถือของผู้ใช้ไฟ จากการตรวจสอบพบว่าผู้ใช้ไฟรายดังกล่าวไม่ได้ลงทะเบียน
 เบอร์โทรศัพท์ที่ถูกต้อง ทำให้ไม่ได้รับการแจ้งเตือน

.....
 ยศจุฑา

.....
 (นายบัญชา ผาสุข)

ผู้จัดทำรายงาน

.....
 12 ก.ค. 2562/

.....
 อ.จิรา

.....
 (นายอำนาจ ลักษณะ)

ผจก.

.....
 12 ก.ค. 2562/

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน

ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) /๒๕๖๒ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) พบข้อร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง ตามเอกสารแนบ

บัญชา

(นายบัญชา ผาสุข)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายอานวย ลิขณะ)

ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๑๖๔๐๐



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2562
ระหว่าง 1 ม.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2562
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อ	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.ชลบุรี	1-62005349	7	26/06/2562	27/06/2562	2/07/2562	นายรุ่งชัย พวงประเสริฐ	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	สนท./สคท./ปท./ปท.	ร้องเรียน	การถูกจดจำไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	271 หมู่บ้านไม่ หมู่ที่ 6 จะเซ็ทขึ้น ครบุรี นครราชสีมา 30250	0983833917	ถูกจดจ่ายไฟ ณ 271 หมู่บ้านไม่ หมู่ที่ 6 จะเซ็ทขึ้น ครบุรี นครราชสีมา 30250 (เอกสารแนบ)	ดำเนินการชี้แจงให้ผู้แจ้งไฟฟ้าทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการตัดมิเตอร์ พร้อมกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด พร้อมตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ ปัจจุบันดำเนินการบันทึกเบอร์โทรศัพท์ในระบบฐานข้อมูลของ กฟภ. เรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบมิเตอร์ปกติ ผู้แจ้งไฟฟ้าพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียน	ปิด
2	กฟอ.ชลบุรี	1-62000976	4	26/02/2562	26/02/2562	1/03/2562	นางพิมพ์ภักดิ์ ลาภกระโทก	/ พาณิชย์	ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	ร้องเรียน	การให้บริการ	อื่น ๆ	212 หมู่ 5 จ.ฉะเชิงช. อ.ครบุรี จ. นครราชสีมา	0801670908	1. เจ้าหน้าที่ กฟส.ชลบุรี ที่ไปตรวจสอบ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ไร้มารยาท และมีการนำเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย 2. มีการเรียกเก็บเงินในการยกเลิกมิเตอร์ ทั้งๆที่ไม่ใช่ความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้า 3. หากการเปลี่ยนบ้านเลขที่ในใบค่าไฟฟ้า จากเดิม 212 เป็น 195 โดยไม่มีหลักฐานการขอเปลี่ยนที่อยู่ 4. กฟส.ชลบุรี ดำเนินการผิดพลาดตั้งแต่ พ.ศ.2551 แต่ไม่รับผิดชอบต่อผู้แจ้งไฟฟ้า	ได้ชี้แจงแจ้งลูกค้าเรียบร้อยแล้วและลูกค้าพอใจในคำชี้แจง และ ผลักดันให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทุกคนด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยมีรายละเอียดตามแบบฟอร์ม voc03, voc04 ตามแบบ	ปิด
3	กฟอ.ชลบุรี	1-62000012	3	2/01/2562	3/01/2562	4/01/2562	เกียรติศักดิ์	/ พาณิชย์	www.pea.co.th	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานชุดจ่าไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ	943 ม.4 บ้านและ ด.บ้านและ อ.ครบุรี จ. นครราชสีมา	0909456721	ทางเรากำลังเดินทางไปจ่ายค่าไฟ แล้วมีพนักงานจะมาตัดไฟโดยไม่บอกว่าจะตัด พอเราออกไปดูว่ากำลังไปจ่ายค่าไฟไม่เชื่อ จากนั้น คนที่ไปจ่ายค่าไฟมาถึง เราก็กดปุ่มที่จ่ายให้ดู แต่เขาก็ไม่สนใจอะไร แล้วก็ยกหม้อไฟฟ้า ทางเราจึงโทรถามว่า เราจ่ายค่าไฟไปแล้ว ทำไมถึงยังต้องยกหม้อไป แล้วทำไมคุยกันดีๆ ทางการไฟฟ้าก็บอกจะเร่งให้. จึงจะมาขอเรื่องเรียนคนที่มาตัดไฟเรา เพราะไม่มาบอกว่าจะตัด อยู่ดีๆก็ตัด ซึ่งทางเราเปิดร้านบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความเสี่ยงที่คอมพิวเตอร์จะชำรุดได้ และกิริยา คำพูด ไม่สุภาพ ไม่มีความเป็นเจ้าหน้าที่เลย	หน.บง.กฟส.ชลบุรี ดำเนินการชี้แจงให้ผู้แจ้งไฟฟ้าทราบถึงช่องทางการติดต่อเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ และการดำเนินการจ่ายค่าไฟอย่างด่วนและตัดมิเตอร์ พร้อมเรียกอบรมตัวแทน ของ กฟภ. สำหรับการประพฤติปฏิบัติเมื่อต้องพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้า	ปิด