

รายงานสรุปการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
กฟผ.ฉะเชิงเทรา
ประจำไตรมาสที่ ๑ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	เสนอแนะ	๒๐	๒๐	-	๗.๐๕
๒	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๓	๓	-	๙.๖๗
	รวม	๒๓	๒๓	-	๗.๓๙

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่อง

๑. PEA CALL CENTER ๑๑๒๙ จำนวน ๑๑ เรื่อง
๒. WWW.PEA.CO.TH จำนวน ๙ เรื่อง
๓. สปน. จำนวน ๑ เรื่อง
๔. PEA MOBILE จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๒ ประเภทเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส

๑. เรื่องเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า ๗ เรื่อง
๒. เรื่องเสนอแนะพฤติกรรมพนักงาน ๒ เรื่อง
๓. เรื่องเสนอแนะการให้บริการ ๒ เรื่อง (ไม่แจ้งแผนดับไฟฟ้าล่วงหน้า)
๔. เรื่องเสนอแนะการอุกตภัยกระแสไฟฟ้า ๕ เรื่อง
๕. เรื่องเสนอแนะอื่นๆ ๔ เรื่อง
๖. เรื่องแจ้งเหตุ ๒ เรื่อง (ก่อสร้างอาคารไม่ตรงตามแบบ, พนง. ถอนเสาไฟและมิเตอร์ออกจากที่เดิม)
๗. เรื่องแจ้งเบาะแส ๑ เรื่อง (ละเมิดการใช้ไฟฟ้า)

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ฝปบ. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า ให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและในสภาวะฉุกเฉิน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงานให้มีการแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าทราบก่อนล่วงหน้าและให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ติดตามและปิดข้อร้องเรียน ภายใน ๗ วัน
- ให้ ฝปบ. ๑๒๒. แจ้งบริษัทที่รับจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้ ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไฟฟ้าทราบถึงช่องทาง (PEA SMART PLUS) เพื่อทราบจำนวนค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระพร้อมสามารถชำระผ่านช่องทางนี้ เน้นย้ำพนักงาน ที่ให้บริการด้านต่างๆ ใช้วาจาสุภาพ ไม่ก้าวร้าว เติบโตในการให้บริการ

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุนให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก



(นายปริญญ์ เมธโหรา)

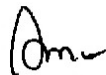
วศก.๖ รักษาการแทน ทผ.วต.

ที่ ก.๒ ฉช.(วต.) ๑๓๕๔

รจก.(ท.),รจก.(บ.),ผจก.กฟส.,กฟย.ทุกแห่ง

ผชน.๘,นบท.๘ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทผ.ทุกแผนก

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
- เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ



(นายมานิตย์ จิตเจริญ)

ทผ.กส. รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

ที่ ก.๒ - ฉช.(วต.) ๑๓๕๕

เรียน อช.ก.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้ง ผลส.ต่อไปด้วย



(นายมานิตย์ จิตเจริญ)

ทผ.กส. รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒

๑

กฟล.ฉะเชิงเทรา

ลำดับ	เลขที่คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง	วันที่รับ	วันที่ปิด	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภท	เรื่อง	สถานที่	การดำเนินการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	จำนวน รับ
๑	C-14711029	13/1/2562	14/1/2562	23/1/2562	สาคร ชันศรีเครือ	Call Center 1129	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๒๒/๑๔ ต.หน้าเมือง	ผบ.น.แก้ไขไฟฟ้าได้ปกติ	ปิด	๑๑
๒	I - 61000221	14/1/2562	15/1/2562	22/1/2562	อัญชนา อัมรินทร์	www.pea.co.th	เสนอแนะ	อื่นๆ	เสาไฟหักล้มในสวนบุคคล	ก.สิริโสธร อ.เมือง	ผบ.น.ดำเนินการแล้ว	ปิด	๙
๓	C- 14735044	18/1/2562	18/1/2562	25/1/2562	สิทธิชัย ธนพนธ์เพิ่มพูน	Call Center 1129	เสนอแนะ	พฤติกรรม พนง.	งานท.ตัดมิเตอร์หุดจาไม่สุภาพ	๙๙/๑๔๔ ม.๗ ต.บางพระ	ผบ.น.ได้วางส้วตักเดือนแล้ว	ปิด	๘
๔	I -62000355	22/1/2562	22/1/2562	25/1/2562	สุพรรณิ ทองจรัส	PEA MOBILE	เสนอแนะ	อื่นๆ	website ชัดป้อง	ไม่แจ้ง	ผบ.น.แนะนำการใช้ APP	ปิด	๔
๕	C-14753788	22/1/2562	22/1/2562	28/1/2562	พรทิพย์ เดชศิริพันธ์	Call Center 1129	เสนอแนะ	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัด มด.	๒๔๔/๒๒ ต.หน้าเมือง	ผบ.น.แนะนำการแจ้งเตือนผ่าน SMS	ปิด	๗
๖	I -62000555	3/2/2562	4/2/2562	5/2/2562	ทิพย์สุดา บุญเพ็ง	www.pea.co.th	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกทุกวัน	๖๔/๔ ม.๒๒ ต.เดิมเมือง	กฟย.บพธ.แก้ไขไฟฟ้าได้ปกติ	ปิด	๓
๗	C -14849535	9/2/2562	11/2/2562	14/2/2562	ลักขณา กุลวณิชย์	Call Center 1129	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๒๗/๓ ม.๕ ต.หนองจอก	ผบ.น.วางแผนปรับปรุงระบบจำหน่าย	ปิด	๖
๘	C- 14851172	9/2/2562	11/2/2562	13/2/2562	บุญญฤทธิ์ นวลทวี	Call Center 1129	แจ้งเบาะแส	แจ้งละเมิดการใช้ไฟ	ขโมยไฟฟ้าใช้	ขอมหาจักรพรรดิ ๙/๓	ผบ.น.ตรวจสอบแล้วไม่มีการละเมิด	ปิด	๔
๙	C -14886449	15/2/2562	15/2/2562	18/2/2562	ธงชัย ใจเที่ยง	Call Center 1129	เสนอแนะ	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ถูกตัดมิเตอร์โดยไม่มีแจ้งเตือน	๑๑๗/๒๓๔ ม.๓ ต.แสนภูดาษ	ผบ.น.แนะนำการแจ้งเตือนผ่าน SMS	ปิด	๔
๑๐	I -62000747	15/2/2562	15/2/2562	18/2/2562	ธงชัย ใจเที่ยง	www.pea.co.th	เสนอแนะ	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ถูกตัดมิเตอร์โดยไม่มีแจ้งเตือน	๑๑๗/๒๓๔ ม.๓ ต.แสนภูดาษ	ผบ.น.แนะนำการแจ้งเตือนผ่าน SMS	ปิด	๔
๑๑	I -62000774	17/2/2562	18/2/2562	20/2/2562	สาทิพย์ บรรดิศวรทัย	www.pea.co.th	เสนอแนะ	อื่นๆ	ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบ	ไม่แจ้ง	ผบ.น.ติดต่อเป็นการเข้าใจผิด	ปิด	๔
๑๒	I -62000814	20/2/2562	20/2/2562	20/2/2562	คเชนทร์ ศรีมุณิน	PEA MOBILE	เสนอแนะ	จดหมายแจ้งค่าไฟฟ้า	ชำระค่าไฟแล้วแต่สถานะค้างชำระ	๑๒๓๒/๒ ขอยด/๔	ผบ.น.ชี้แจงเป็นที่เข้าใจแล้ว	ปิด	๑
๑๓	I -62000850	20/2/2562	21/2/2562	25/2/2562	วสุ พิณจันทร์ไพศาล	www.pea.co.th	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าไม่พอใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย	๖๓/๒ ม.๓ ต.หนองบัว	กฟย.บพธ.แก้ไขไฟฟ้าได้ปกติ	ปิด	๖
๑๔	I -62000842	20/2/2562	25/2/2562	8/3/2562	สาทิพย์ บรรดิศวรทัย	www.pea.co.th	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	ก่อสร้างไม่ตรงตามสเปค	ไม่แจ้ง	ตรวจสอบบางจุดไม่ตรงได้แก้ไขแล้ว	ปิด	๑๗
๑๕	C -14971795	28/2/2562	28/2/2562	4/3/2562	อารีวรรณ ลพเยี่ยม	Call Center 1129	เสนอแนะ	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ถูกตัดมิเตอร์โดยไม่มีแจ้งเตือน	๔๘ ม.๓ ต.คลองนครเนื่องเขต	ผบ.น.แนะนำการแจ้งเตือนผ่าน SMS	ปิด	๔
๑๖	I -62001021	28/2/2562	4/3/2562	6/3/2562	สมภพ ศรีคำดี	www.pea.co.th	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	ก่อนเสาไฟฟ้าและมิเตอร์ออกจากเดิม	๕/๓ ม.๔ ต.เดิมเมือง	กฟย.บพธ.ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ปิด	๗
๑๗	C -14990579	3/3/2562	4/3/2562	12/3/2562	คุณากรณ จันทร์เกษม	Call Center 1129	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๑๖/๒ ม.๑๑๓ ต.บางเตย	ผบ.น.เบื้องต้นแก้ไขไฟฟ้าได้แล้ว	ปิด	๑๐
๑๘	I -62001116	6/3/2562	6/3/2562	11/3/2562	พรลดา อึ้งเจริญ	www.pea.co.th	เสนอแนะ	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ถูกตัดมิเตอร์ งานท.หุดจาไม่สุภาพ	๓๔/๔๐ ต.๓ ต.บางพระ	ผบ.น.ชี้แจงเป็นที่เข้าใจแล้ว	ปิด	๖
๑๙	C -15006675	6/3/2562	7/3/2562	12/3/2562	ไม่แจ้ง	Call Center 1129	เสนอแนะ	พฤติกรรม พนง.	พนง. Pea Shop ไม่เต็มใจให้บริการ	ไม่แจ้ง	ผบ.น.ได้วางส้วตักเดือนแล้ว	ปิด	๗
๒๐	I -62001170	8/3/2562	11/3/2562	13/3/2562	จิตรภรณ์	www.pea.co.th	เสนอแนะ	คุณภาพไฟฟ้า	ขอให้งแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย	ม.๘ ต.บางพระ	ผบ.น.กำหนดวันล้างไลน์และแก้ไขจุดต่อ	ปิด	๖
๒๑	C -15070706	17/3/2562	18/3/2562	2/4/2562	อาทิตย์ยาพร พลจำลอง	Call Center 1129	เสนอแนะ	การให้บริการ	ไม่แจ้งแผนดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๒๐/๑/๓ ม.๒ ต.คลองนา	ผบ.น.เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์	ปิด	๑๗

၆

၆

[illegible]