

รายงานสรุปการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
กฟจ.ฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณที่ ๕ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๒)

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
2	ผวก./สนง. ๓1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	๑	๑	-	๕.๐๐
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	ร้องเรียน	๑	๑	-	๕.๐๐
๒	เสนอแนะ	๑๙	๑๙	-	๖.๘๙
๓	ร้องขอ	๗	๗	-	๕.๘๖
๔	แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๘
	รวม	๒๘	๒๘	-	๖.๖๑

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่อง

๑. PEA CALL CENTER ๑๑๒๙ จำนวน ๒๐ เรื่อง
๒. WWW.PEA.CO.TH จำนวน ๖ เรื่อง
๓. PEA MOBILE จำนวน ๒ เรื่อง

๓.๒ ประเภทเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

๑. เรื่องเสนอแนะคุณภาพไฟฟ้า ๑๓ เรื่อง
๒. เรื่องเสนอแนะจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า ๕ เรื่อง
๓. เรื่องร้องขออื่นๆ ๕ เรื่อง
๔. เรื่องร้องขอจดหน่วยค่าไฟฟ้า ๒ เรื่อง
๕. เรื่องร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า ๑ เรื่อง (ไฟฟ้าตกบ่อย)
๖. เรื่องเสนอแนะอื่นๆ ๑ เรื่อง (ต่อสายพ่วงเมนหลักไม่เป็นไปตามมาตรฐาน)
๗. เรื่องแจ้งเบาะแส ๑ เรื่อง (ลักลอบใช้ไฟฟ้า)

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ. ตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้า ให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและในสภาวะฉุกเฉิน
สำรวจและปรับปรุงระบบจำหน่ายให้เหมาะสมกับโหลดการใช้ไฟฟ้า ดูแลการตัดต้นไม้ที่พาดสายไฟฟ้า
ให้เป็นไปตามแผนงาน เพื่อลดปัญหาไฟตกไฟกระพริบ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต.ติดตาม VOC๐๓,VOC๐๔
เพื่อเป็นหลักฐานในการปิดข้อร้องเรียนให้ได้ ภายใน ๗ วัน
- ให้ ผบ.ปช .แจ้งบริษัทที่รับจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้ ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงช่องทาง
(PEA SMART PLUS) เพื่อทราบจำนวนค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระพร้อมสามารถชำระผ่านช่องทางนี้
พร้อมแนะนำลูกค้าให้สมัครการแจ้งเตือน SMS ก่อนตัดมิเตอร์ไฟฟ้า และเน้นย้ำพนักงาน ที่ให้บริการ

ด้านต่างๆ ใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ก้าวร้าว เต็มใจให้บริการ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนได้

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุนให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก



(นายปริญญา เมฆโหรา)

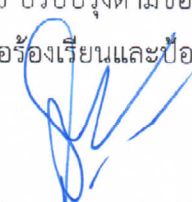
วศก.๖ รักษาการแทน หผ.วต.กฟจ.ฉช.

ที่ ก.๒ ฉช.(วต.) ๐๓๐

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

ผชน.๘,นบท.๘ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,หผ.ทุกแผนก

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
- เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ



(นายปริญญา ทองประสิทธิ์)

รจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

ที่ ก.๒ - ฉช.(วต.) ๐๓๐

เรียน อช.ก.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้ง ผลส.ต่อไปด้วย



(นายปริญญา ทองประสิทธิ์)

รจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ฉช.

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕/๒๕๖๒

กฟผ.และเวียงเทรา

ลำดับ	เลขที่คำร้อง	วันที่คำร้อง	วันรับ	วันที่ปิด	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภท	เรื่อง	สถานที่	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ
		ส่งถึง								ผู้รับผิดชอบ		จำนวน
๑	C- 16672942	1/10/2562	2/10/2562	3/10/2562	อญ ดยงศ์	Call Center 1129	ร้องขอ	อื่นๆ	สอบถามความคืบหน้าการขอใช้ไฟฟ้า	ม.๑ ค.๑๓ทราย น.บ้านโพธิ์	กพย.บพท.ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ปิด
๒	I- 62008266	1/10/2562	2/10/2562	7/10/2562	ไฟฟ้าลั่นทมนอกมาก	www.dea.co.th	เสนอแนะ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าแพงเกินไปจริง	๔๐/๔ น.๓ ค.ลลลลจกกรมฉลว	คณป.ชี้แจงและก้ไขในใ้ถูกคองฉลว	ปิด
๓	I- 62008420	7/10/2562	7/10/2562	10/10/2562	Gems's Home	PEA MOBILE	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกมากในตึ่เพ็ส	๑.บางพระ อ.เมือง	คณป.ชี้แจงพร้อมแก้ไขในใ้ไฟฟ้าปกติ	ปิด
๔	I- 62008421	7/10/2562	7/10/2562	10/10/2562	Gems's Home	PEA MOBILE	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกมากในตึ่เพ็ส	๑.บางพระ อ.เมือง	คณป.ชี้แจงพร้อมแก้ไขในใ้ไฟฟ้าปกติ	ปิด
๕	C- 16725029	8/10/2562	8/10/2562	11/10/2562	อัญญา ไทรสวัสดิ์	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	แก้ไขไฟฟ้าเดิมล้ว	๑๓ น.๒ บ้านคอบสนาม	คณป.ชี้แจงลูกค้าในใ้แก้ไขแล้ว	ปิด
๖	I- 62008440	8/10/2562	8/10/2562	11/10/2562	อัญญา ไทรสวัสดิ์	www.dea.co.th	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	แก้ไขไฟฟ้าเดิมล้ว	๑๓ น.๒ บ้านคอบสนาม	คณป.ชี้แจงลูกค้าในใ้แก้ไขแล้ว	ปิด
๗	C- 16735787	9/10/2562	9/10/2562	13/10/2562	ปรีชา สาส์	Call Center 1129	ร้องเรียน	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๑๐ น. ๖ ค.บางลำ	คณป.ชี้แจงลูกค้าแล้ว	ปิด
๘	I- 62008662	18/10/2562	18/10/2562	25/10/2562	ธนวรรณ สุวรรณแสน	www.dea.co.th	แจ้งเบาะแส	แจ้งเบาะแสด	ลักลอบใช้ไฟฟ้า	ขอขงโรงโหล่บ อ.เมือง	คณป.ตรวจและดำเนินการแล้ว	ปิด
๙	C- 16838398	23/10/2562	24/10/2562	29/10/2562	วณิดา พวงระลือ	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนภัยลัด ม.ค.	๑๑ น.๑ ค.มทสมทก	คณป.ชี้แจงและดำเนินการแล้ว	ปิด
๑๐	I- 62008788	23/10/2562	24/10/2562	26/10/2562	บุษเณรศ ภิณเสริฐพัฒน์	www.dea.co.th	เสนอแนะ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ขอใ้ตรวจลอบ ม.ค.ไฟฟ้าสูง	๖๓/๙๔ น.๔ ค.โศธร	คณป.แก้ไขใ้ถูกคองลูกค้าพอใจ	ปิด
๑๑	C- 16845924	24/10/2562	25/10/2562	31/10/2562	เศรษฐ์ แก้วพิทักษ์	Call Center 1129	ร้องขอ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ขอใ้ตรวจลอบ ม.ค.ไฟฟ้าสูง	๔๓/๑๓ น.๓ ค.ลลลลววง	คณป.แก้ไขใ้ไฟฟ้าใ้ปกติ	ปิด
๑๒	C- 16869871	27/10/2562	28/10/2562	6/11/2562	ลีนลลล คลลลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๑๔๔๔ ค.ททเมือง	คณป.แก้ไขใ้ไฟฟ้าใ้ปกติ	ปิด
๑๓	C- 16871132	27/10/2562	28/10/2562	6/11/2562	ลลลลล คลลลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๑๑/๔๒ น.๑ ค.โศธร	คณป.ดำเนินการแล้วลูกค้าพอใจ	ปิด
๑๔	C- 16882995	29/10/2562	29/10/2562	6/11/2562	ลลลลลลลลลลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๒๐ น. ๖ ลลลลลลลลลลล	คณป.แก้ไขใ้ไฟฟ้าใ้ปกติ	ปิด
๑๕	C- 16884132	29/10/2562	30/10/2562	6/11/2562	จกานลลล จั้พพริลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๖๖ น.๑ ค.บางกกล	คณป.ชี้แจงพร้อมดำเนินการแล้ว	ปิด
๑๖	C- 16889404	29/10/2562	30/10/2562	6/11/2562	วิทรลล ลลลลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าลั่นทมนอก	๑๑๔ ค.ททเมือง	คณป.บพท.ตรวจลอบและดำเนินการแล้ว	ปิด
๑๗	C- 16934357	5/11/2562	6/11/2562	15/11/2562	ธนพัฒน์ ไทยตำรวจ	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	๙๙ น.๑ ค.บางพระ	คณป.ดำเนินการแล้วลูกค้าพอใจ	ปิด
๑๘	C- 16956066	8/11/2562	8/11/2562	11/11/2562	ไฟฟ้าลั่นทมนอกมาก	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายไฟฟ้า	ไฟฟ้าตกบ่อย	น. ๖ ค.เทพราช	กพท.เทพราชแก้ไขใ้ไฟฟ้าปกติ	ปิด
๑๙	C- 16953564	7/11/2562	10/11/2562	12/11/2562	ลลลลลลลลลลล	Call Center 1129	ร้องขอ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ขอใ้ตรวจลอบและแจ้งคำไฟฟ้าสูง	น.๒๔-ฟลล	คณป.ตรวจลอบแล้วลูกค้าพอใจ	ปิด
๒๐	C- 16990051	14/11/2562	14/11/2562	15/11/2562	ลลลลล ลลลลล	Call Center 1129	ร้องขอ	อื่นๆ	ตรวจลอบและแจ้งคำไฟฟ้าสูง	๑๔/๑๓๔๒.๕ ค.วิลลลลล	คณป.ตรวจลอบและดำเนินการแล้ว	ปิด
๒๑	C- 17023744	19/11/2562	20/11/2562	22/11/2562	ลลลลลลลลลลล	Call Center 1129	เสนอแนะ	จดหมายแจ้งคำไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนภัยลัด ม.ค.	๑๔/๑๗ น.๔ ค.บางน	คณป.ชี้แจงและดำเนินการแล้ว	ปิด

กาฬจ.ฉะเชิงเทรา

[illegible]