

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟฟ...วชิรบาร์มี.....

ประจำเดือน .มค.-มิย.๖๒.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน...๑๐....เรื่อง จำนวน ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน..๕.....ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๕	๖๒.๕
๒. การให้บริการ	๑	๑๒.๕
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๒	๒๕
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		
๖. การขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย		
๗. อื่น ๆ (ระบุ).....		
รวมทั้งหมด		

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑. ๑๑๒๙ PEA Call Center	๔	๔๐
๒. www.pea.co.th	๔	๔๐
๓. ตู้รับฟังความคิดเห็นประจำ กฟอ.สวล	๑	๑๐
๔. หนังสือถึง ผจก.กฟอ.สวล.		
๕. ศูนย์ดำรงธรรม	๑	๑๐
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สนง. กฟอ.สวล		
๗. สปน./สภพ.		
๘. คณะทำงาน จัดการข้อร้องเรียนฯ		
๙. เครือข่ายใสสะอาด		
๑๐. สื่อมวลชน และ อื่นๆ		
๑๑. PEA Smart Plus		

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕	สูงสุด	
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๕	“	
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๕	“	
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.	๕	“	
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๒๐		

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....



(นายอุทัย เข้มทอง)

ตำแหน่ง ชผ.บต.

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล