



ถึง ผจก.กฟส.พิชัย

วันที่ 5 กรกฎาคม 2560

เรื่อง สรุปลิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ที่ร้องเรียนผ่านระบบ e-one Portal ครั้งที่ 1 ประจำปี 2560
เรียน ผจก.กฟส.พิชัย

ผบต.กฟส.พิชัย ขอรายงานสรุปผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนผ่านระบบ e-one Portal ครั้งที่ 1 ตั้งแต่เดือน มกราคม – มิถุนายน 2560 เพื่อใช้ในการหาความต้องการหรือการประเมินหาความคาดหวังของผู้ร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการหลังการแก้ไข และเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของ กฟส. พิชัย สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เรียน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน ที่ได้ร้องเรียนผ่านระบบ e-one Portal ครั้งที่ 1 ประจำปี 2560 ของ กฟส.พิชัย จำนวน 1 เรื่อง ระหว่างปี พ.ศ. 2560 พบว่า ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทาง www.pea.co.th จำนวน 1 เรื่อง และเรื่องที่ร้องเรียนได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า จำนวน 1 เรื่อง รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)									รวม	ร้อยละ
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	การทุจริตประทุติมิชอบ	จัดซื้อจัดจ้าง	อื่นๆ		
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	วทก./สนง. ภ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100%
4	PEA Mobile App.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สนง.หน้างาน/ภฟช.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100%

2. ความพึงพอใจ ในการให้บริการหลังการชี้แจงเบื้องต้น

ตารางที่ 2 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ของความพึงพอใจข้อร้องเรียน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
		พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
2.1	ความพึงพอใจข้อร้องเรียน ตามแบบบันทึกชี้แจง ข้อร้องเรียนเบื้องต้น	-	100%	-	-	-	4.00
	รวม	-	100%	-	-	-	4.00

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน พบว่าความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการหลังการชี้แจงเบื้องต้น อยู่ใน
ระดับ พึงพอใจ – พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

3. ข้อเสนอแนะ

-ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสรุปผล/แปลผล

ภาพรวมของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการหลังการชี้แจงเบื้องต้น ได้รับความพึงพอใจใน ระดับดี มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.00 และการให้ความพึงพอใจระดับมาก สาเหตุเนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ กระแสไฟฟ้าตก
บ่อย เพราะบ้านของผู้ร้องเรียนจัมไฟเฟสเดียวกับไฟสาธารณะจึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าตกบ่อย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายบุญชอบ ใจภักดี)
ผ.บ.ต.กฟส.พิชัย

ที่ น.2 พช.(บต)-1016 /2560

เรียน ผจก.กฟจ.อต.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายจักรกฤษ อุณพำนักร)
ผจก.กฟส.พิชัย

500 60

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหลังจากการชี้แจงเบื้องต้น ของ กฟส.พิษณุ

วิธีการ	ผลการสนทนาโดยสรุป
- บันทึกการชี้แจงข้อร้องเรียนเบื้องต้น จำนวน...1... ชุด เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ใช้เกณฑ์การ แบ่งช่วงชั้น 5 ระดับเท่ากัน ดังนี้ 4.21-5.00 มีระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น มากที่สุด 3.41-4.20 มีระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น มาก 2.61-3.40 มีระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น ปานกลาง 1.81-2.60 มีระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น น้อย 1.00-1.80 มีระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น น้อยที่สุด	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน 1.1 (ประเภทของข้อร้องเรียน) - คุณภาพไฟฟ้า ร้อยละ100..... % - การให้บริการ ร้อยละ-.... % - พฤติกรรมพนักงาน ร้อยละ-.... % - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ร้อยละ-..... % - การถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้า ร้อยละ ...-..... % - การขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ร้อยละ-..... % - อื่น ๆ ร้อยละ-.....
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ในการให้บริการหลังจากการชี้แจงเบื้องต้น 2.1 ผลการประเมินของผู้ร้องเรียน - ไม่พอใจมาก ร้อยละ-.....% - ไม่พอใจ ร้อยละ-.....% - ปานกลาง ร้อยละ-.....% - พอใจ ร้อยละ ..100...% - พอใจมาก ร้อยละ-.....%
	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ -ไม่พบข้อเสนอแนะ
	การสรุปผล/แปลผล ภาพรวมของผู้ร้องเรียนต่อการให้บริการหลังการชี้แจงเบื้องต้นได้รับความพึงพอใจใน ระดับดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.00 และการให้ความพึงพอใจระดับมาก สาเหตุเนื่องจาก ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ กระแสไฟฟ้าตกบ่อย เพราะบ้านของผู้ร้องเรียนจัมพ์ไฟเฟสเดียวกับไฟสาธารณะจึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าตกบ่อย

(นายบุญชอบ ใจภักดี)
ผ.บ.ต.กฟส.พิษณุ