



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟอ.หาดใหญ่

ถึง กฟอ.หาดใหญ่

เลขที่ ต.๓ กฟอ.หญ.(วต.)

วันที่ 19 ก.ค. 2562

เรื่อง สรุปผลการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
ตามแบบฟอร์ม VOC-๐๔ ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)

เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

ตามมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน มิติที่ ๓ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อ ๖.๓ ให้
ประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-04 นั้น

ผวต. ได้สรุปผลการประเมิน และการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
ตามแบบฟอร์ม VOC-๐๔ ๒/๒๕๖๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒) เพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ
การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสราวุธ ศรีสุวรรณ)

ผว.วต.หญ.

ที่ ต.๓ กฟอ.หญ.(วต.) ๒๓๕๓/๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟย.บางกล่ำ

คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน ,ผ.ทุกแผนก
เพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายจำเริญ บุญแก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

19 ก.ค. 2562

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร. ๑๔๑๔๐ ,๑๔๑๔๓

รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

กฟอ.หาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2/2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องร้องเรียน จำนวน 67 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 47 ราย

1.1 ประเภทของการร้องเรียน

ประเภทคำร้อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1.คุณภาพไฟฟ้า	9	13.43
2.การให้บริการ	15	22.39
3.การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	6	8.95
4.พฤติกรรมพนักงาน	4	5.97
5.การถูกงดจ่ายไฟ	10	14.93
6.อื่นๆ	23	34.33
รวมทั้งหมด	67	100

1.2 ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทางยื่นคำร้อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1.PEA Call Center	39	58.21
2.เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	-	-
3.ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4.สปน.(www.1111.go.th)		
5.Website PEA/E-Mail	21	31.34
6.Mobile Application	7	10.45
7.สื่อสังคมออนไลน์	-	-
8.ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	-	-
9.อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ผลประเมิน
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4	มาก
2.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	4	มาก
3.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4	มาก
4.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	4	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

ส่วนที่ 4 แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการกระบวนการทำงาน

- ด้านการให้บริการลูกค้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องบริการลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.
- ด้านคุณภาพไฟฟ้า เรื่องไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตกให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบระบบไฟฟ้า และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า


(นายสราวุธ ศรีสุวรรณ)

ผู้จัดทำรายงาน