

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน  
กฟจ.นราธิวาส  
ประจำไตรมาส ที่ ๑/๒๕๖๑

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- เรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ ราย

**๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน**

| ประเภท                      | จำนวนราย | คิดเป็น % |
|-----------------------------|----------|-----------|
| ๑.คุณภาพไฟฟ้า               | ๓        | ๗๕        |
| ๒. การให้บริการ             | ๑        | ๒๕        |
| ๓.การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | -        |           |
| ๔.พฤติกรรมพนักงาน           | -        |           |
| ๕.การถูกงดจ่ายไฟ            | -        |           |
| ๖.อื่นๆ                     | -        |           |
| รวมทั้งหมด                  | ๔        | ๑๐๐       |

**๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน**

| ช่องทาง                                   | จำนวนราย | คิดเป็น% |
|-------------------------------------------|----------|----------|
| ๑.๑๑๒๙ Pea Call Center                    | ๓        | ๗๕       |
| ๒.สปน. (๑๑๑๑)                             | -        | -        |
| ๓.ศูนย์ดำรงธรรม                           | -        | -        |
| ๔.สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.๑๕๐ | -        | -        |
| ๕.Website PEA                             | ๑        | ๒๕       |
| ๖.หนังสือร้องเรียนจากภายนอก               | -        | -        |

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                  | คะแนนเฉลี่ย<br>ระดับความพึงพอใจ | แปลผล       | ลำดับที่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|----------|
| ๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                 | ๔                               | พอใจมาก     | ๑        |
| ๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน<br>ของ กฟภ.                            | ๓                               | พอใจปานกลาง | ๒        |
| ๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรง<br>กับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | ๔                               | พอใจมาก     | ๑        |
| ๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ<br>ร้องเรียนของ กฟภ.                          | ๓                               | พอใจปานกลาง | ๒        |
| คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)                                                             | ๓.๕๐                            |             |          |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

ไม่มี



(นายปกรณ์ แก้วมาก)

วศก.๕ ผบค.นธ./ผู้จัดทำรายงาน