

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน
กฟจ.นราธิวาส
ประจำไตรมาส ที่ ๒/๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

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

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทาง	จำนวนราย	คิดเป็น%
๑.๑๑๒๙ Pea Call Center	๕	๑๐๐
๒.สปน. (๑๑๑๑)	-	-
๓.ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๔.สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
๕.Website PEA	-	-
๖.หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	-	-

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔	พอใจมาก	๑
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟจ.	๔	พอใจมาก	๑
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟจ. ตรง กับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔	พอใจมาก	๑
๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟจ.	๓	พอใจปานกลาง	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๓.๗๕		

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน
กฟจ.นราธิวาส
ประจำไตรมาส ที่ ๒/๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

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

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

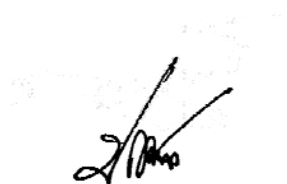
ช่องทาง	จำนวนราย	คิดเป็น%
๑.๑๑๒๙ Pea Call Center	๕	๑๐๐
๒.สปน. (๑๑๑๑)	-	-
๓.ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๔.สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
๕.Website PEA	-	-
๖.หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	-	-

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔	พอใจมาก	๑
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟภ.	๔	พอใจมาก	๑
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรง กับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔	พอใจมาก	๑
๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟภ.	๓	พอใจปานกลาง	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๓.๗๕		

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
ไม่มี



(นายปกรณ์ แก้วมาก)
วศก.๕ ผบค.นธ./ผู้จัดทำรายงาน