

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน
กฟจ.นราธิวาส
ประจำไตรมาส ที่ ๓/๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน ๙ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๙ ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวนราย	คิดเป็น %
๑.คุณภาพไฟฟ้า	๔	๔๔
๒. การให้บริการ	๑	๑๑
๓.การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๓	๓๓
๔.พฤติกรรมพนักงาน	๑	๑๑
๕.การถูกงดจ่ายไฟ	-	-
๖.อื่นๆ แนะนำ	๖	๖๗
รวมทั้งหมด	๑๕	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทาง	จำนวนราย	คิดเป็น%
๑.๑๑๒๙ Pea Call Center	๔	๑๐๐
๒.สปน. (๑๑๑๑)	-	-
๓.ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๔.สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
๕.Website PEA	๕	๑๐๐
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.	๔	พอใจมาก	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔		

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
ไม่มี



(นายสุนทร เจนวิทยานนท์)
ผ.บ.นธ./ผู้จัดทำรายงาน