



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) -

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ 30 เมษายน 2561

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้าของ กฟจ.สตูล
ประจำไตรมาส 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย รูปแบบบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า(แบบฟอร์ม VOC 04) เดือน ม.ค. - มี.ค. 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำ ไตรมาส 1 เพื่อนำผลมา
วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน , ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
กฟผ.สตูล ประจำปี 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ยื่นคำร้อง จำนวน 9 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 2 ราย

1.1 ประเภทคำร้อง

ประเภทคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. ร้องขอ/แจ้งเหตุ	1	11.11
2. แนะนำ	4	44.44
3. ชื่นชม	-	-
4. แจ้งเบาะแส	-	-
5. ร้องเรียน	4	44.44
6. อื่นๆ	-	-

1.2 ช่องทางยื่นคำร้อง

ช่องทางยื่นคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. PEA Call Center	5	55.56
2. เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	-	-
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สปน. (www.1111.go.th)	-	-
5. Website PEA / E-Mail	1	11.11
6. Mobile Application	3	33.33
7. สื่อสังคมออนไลน์	-	-
8. ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	-	-
9. อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ผลประเมิน
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4	มาก
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	3	ปานกลาง
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	3	ปานกลาง
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	3	ปานกลาง

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

4.21-5(มากที่สุด) , 3.41-4.20(มาก) , 2.61-3.40(ปานกลาง) , 1.81-2.60(น้อย) , 1.00-1.80(น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

- ได้มีการแนะนำให้ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าชำระค่าไฟตรงตามกำหนด
- กรณีที่ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าบริเวณ front office ชี้แจงลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้าเข้าใจ



(นายนิฐุติ เฉลิมจิตรอุทัย)
ผู้จัดทำรายงาน



(นายสมชาย สุวรรณ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: หน้า ๑๒/๒ ก.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สงขลา	วันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๑
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... พฤติกรรมพนักงาน	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... สฟ.๒๐๐ อำเภอ ท่าแพ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... เกิดจากพนักงานในร้าน กทม. พัดลมพัดไฟฟ้า และเครื่องใช้ไฟฟ้า เสียดสีกัน เส้นแรงดันไฟฟ้า	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. เสาไฟฟ้า ๑๒ เมตร เสาเหล็กไฟฟ้า ๒. Application Pen Smart Plus. เพื่อตรวจสอบไฟฟ้า	
ลงชื่อ..... (นายสมชาย เพชรเกตุ) ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง พชง.๔ กฟย.ท่าแพ วันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๑	
ข้าพเจ้า..... ส.ก.๓๓ ส.ร.๑๑๐ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	
รายการ	ระดับความพึงพอใจ
	5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 2 (น้อย) 1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ✓ มทท/เลขที่ 122/2 ม.ข/ทท อ.ท.ท ✓ กสท	วันที่ 16 มี.ค. 61
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ไม่ได้รับแจ้งเรื่อง.....	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งเรื่อง..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ..... แล้ว เมื่อ 16 มี.ค. 61.....	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... หรือ Application Line Smart Plus.....	
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (..... (นายสมชาย เพชรเทศ).....) ตำแหน่ง..... กฟย.ทว.ทท..... วันที่ 16 มี.ค. 61	
ข้าพเจ้า..... (เขียนตัวบรรจง)..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	
รายการ	ระดับความพึงพอใจ
	5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 2 (น้อย) 1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓