



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๑๑๓๑

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ ๒๖ ก.ค. 2561

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้ำของ กฟจ.สตูล  
ประจำไตรมาส 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย รูปแบบบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้ำ(แบบฟอร์ม VOC 04) เดือน เม.ย. – มิ.ย. 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำ ไตรมาส 2 เพื่อนำผลมา  
วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรินทร์ หลักแหลม)  
ผบ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, หผ.ทุกแผนก  
ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง  
ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

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

รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า  
กฟผ.สตูล ประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ยื่นคำร้อง จำนวน 2 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 2 ราย

1.1 ประเภทคำร้อง

| ประเภทคำร้อง       | จำนวน(ราย) | คิดเป็น % |
|--------------------|------------|-----------|
| 1. ร้องขอ/แจ้งเหตุ | -          | -         |
| 2. แนะนำ           | 1          | 50        |
| 3. ชื่นชม          | -          | -         |
| 4. แจ้งเบาะแส      | -          | -         |
| 5. ร้องเรียน       | 1          | 50        |
| 6. อื่นๆ           | -          | -         |

1.2 ช่องทางยื่นคำร้อง

| ช่องทางยื่นคำร้อง          | จำนวน(ราย) | คิดเป็น % |
|----------------------------|------------|-----------|
| 1. PEA Call Center         | 1          | 50        |
| 2. เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร    | -          | -         |
| 3. ศูนย์ดำรงธรรม           | -          | -         |
| 4. สปน. (www.1111.go.th)   | 1          | 50        |
| 5. Website PEA / E-Mail    | -          | -         |
| 6. Mobile Application      | -          | -         |
| 7. สื่อสังคมออนไลน์        | -          | -         |
| 8. ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน | -          | -         |
| 9. อื่นๆ                   | -          | -         |

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                   | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ | ผลประเมิน |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                 | 5                      | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียนของ กฟผ.                            | 5                      | มากที่สุด |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ<br>จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | 5                      | มากที่สุด |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ<br>ข้อร้องเรียนของ กฟผ.                          | 5                      | มากที่สุด |

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

- ให้ ผบ.ภพจ.สตูล และ ผกบ.ภพพ.สาขา ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันรวมทั้งตรวจสอบระบบจำหน่าย(Patrol) อย่างสม่ำเสมอและตรวจสอบตาข่ายกันงูให้อยู่ในสภาพปกติ หากมีต้นไม้พาดใกล้แนวสายไฟ หรือวัดแรงดันไฟฟ้าได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รีบตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
- ให้พนักงาน E/O และพนักงานที่ทำหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละการไฟฟ้า ชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าให้ทราบถึงสาเหตุและระยะเวลาในการดำเนินการ หากเกิดกรณีที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่ต้องดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเป็นระยะเวลานาน



(นายนิฐติ เกลิมจิตรอุทัย)

พชจ.6 ผบ.ภพจ.สตูล

ผู้จัดทำรายงาน



(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ภพจ.สตูล



แบบฟอร์ม VOC 04

## บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

C-129/2932

เขียนที่:

ร้าน โอเค โอเค โอเค  
(ที่อยู่ ๑๑๑ หมู่ ๑๑)

วันที่ ๑๑ เดือน ๑๑ ๒๕๖๑

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☒ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ไฟตกของ เป็นขั้วแรงดัน ๑๑๐  
โวลต์ ประจำตู้คอน อัด ๑-๓ ตรัง เขต ๑๑-๑๑-๑๑ ๑๑ ทำได้ด้วยความ  
ดีเยี่ยม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ท่าแร่ จ.อุบลราชธานี ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้  
สาเหตุ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ ไฟตก (SEA 8F-06/09) เขต ๑๑-๑๑-๑๑

1. ๑๑ เม.ย. ๖๑ ไฟตก จำลองระบบ เวลา ๑๑:๐๐-๑๑:๓๐ น. ใช้เวลาแก้ไข ๓๐ นาที
2. ๑๑ เม.ย. ๖๑ ไฟตก จำลองระบบ เวลา ๑๑:๓๐-๑๑:๐๐ น. ใช้เวลาแก้ไข ๓๐ นาที
3. ๑๑ เม.ย. ๖๑ ไฟตก จำลองระบบ เวลา ๑๑:๐๐-๑๑:๓๐ น. ใช้เวลาแก้ไข ๓๐ นาที
๔. ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ได้ชี้แจงให้ผู้ให้ไฟ ๑๑-๑๑-๑๑ แล้วเรียบร้อย

ลงชื่อ..... อ.อ.อ.อ. ผู้ชี้แจง  
(นาง อ.อ.อ. อ.อ.อ.)  
ตำแหน่ง..... ๑๑-๑๑-๑๑

วันที่ ๑๑ เดือน ๑๑ ๒๕๖๑

ข้าพเจ้า น.ส. มณีรัตน์ น.ส.  
(เขียนตัวบรรจง)

ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

- ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
- ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

## การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

| รายการ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                     | 5<br>(มากที่สุด) | 4<br>(มาก) | 3<br>(ปานกลาง) | 2<br>(น้อย) | 1<br>(น้อยที่สุด) |
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                | /                |            |                |             |                   |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                           | /                |            |                |             |                   |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.<br>ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | /                |            |                |             |                   |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ<br>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.                         | /                |            |                |             |                   |

