



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค.) - ๑๓๗๔

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ 31 ตุลาคม 2561

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้าของ กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย φόρมบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า(แบบฟอร์ม VOC 04) เดือน ก.ค. - ก.ย. 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำ ไตรมาส 3 เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

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

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
กฟผ.สตูล ประจำปีไตรมาส 3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ยื่นคำร้อง จำนวน 22 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 20 ราย

1.1 ประเภทคำร้อง

ประเภทคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. ร้องขอ/แจ้งเหตุ	6	28.57
2. แนะนำ	8	38.10
3. ชื่นชม	1	4.76
4. แจ้งเบาะแส	2	9.52
5. ร้องเรียน	4	19.05
6. อื่นๆ	-	-

1.2 ช่องทางยื่นคำร้อง

ช่องทางยื่นคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. PEA Call Center	9	42.86
2. เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	-	-
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สปน. (www.1111.go.th)	-	-
5. Website PEA / E-Mail	4	19.05
6. Mobile Application	8	38.09
7. สื่อสังคมออนไลน์	-	-
8. ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	-	-
9. อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ผลประเมิน
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	3.95	มาก
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	3.80	มาก
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	3.90	มาก
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	4.00	มาก

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

- ให้ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน,สถานที่ที่เกิดข้อร้องเรียนให้แน่ชัดและเข้าพบผู้ร้องเรียนทุกครั้ง กำชับให้บริษัทจดหน่วยใส่ไบแรงหนีค่าไฟฟ้าในกล่องใส่ไบแรงหนีทุกครั้งที่เกิดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

- ให้ดำเนินการจัดแผน patrol ระบบจำหน่ายแรงสูงและแรงต่ำพร้อมทั้งให้พนักงานช่างตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอย่างละเอียดและกำชับให้พนักงานช่างตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันรวมทั้งจุดต่อสายอย่างละเอียดหากชำรุดให้รีบดำเนินการแก้ไขทันที

- ให้ดำเนินการตรวจสอบการตัดต้นไม้และเก็บกิ่งไม้ที่ผู้รับจ้างตัดทั้งหมดอย่างละเอียดพร้อมทั้งกำชับผู้รับจ้างให้เก็บกิ่งไม้ที่ตัดให้เรียบร้อยในทุกพื้นที่



(นายรัฐวุฒิ เฉลิมจิตรอุทัย)

พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล

ผู้จัดทำรายงาน



(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล