



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) -

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ 22 มกราคม 2562

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้าของ กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 4

สิ่งที่ส่งมาด้วย รูปแบบที่กการชี้แจงเสียงของลูกค้า(แบบฟอร์ม VOC 04) เดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำ ไตรมาส 4 เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปรีชา โทบุรี)

ชผ.บค. ปฏิบัติงานแทน ผผ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, หผ.ทุกแผนก

ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายจิตติพงษ์ สังข์จินดา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
กฟจ.สตูล ประจำปี ๒๕๖๕

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ยื่นคำร้อง จำนวน 6 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 4 ราย

1.1 ประเภทคำร้อง

ประเภทคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. ร้องขอ/แจ้งเหตุ	2	33.33
2. แนะนำ	1	16.67
3. ชื่นชม	-	-
4. แจ้งเบาะแส	-	-
5. ร้องเรียน	3	50
6. อื่นๆ	-	-

1.2 ช่องทางยื่นคำร้อง

ช่องทางยื่นคำร้อง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. PEA Call Center	3	50
2. เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	-	-
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สปน. (www.1111.go.th)	-	-
5. Website PEA / E-Mail	2	33.33
6. Mobile Application	1	16.67
7. สื่อสังคมออนไลน์	-	-
8. ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	-	-
9. อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ผลประเมิน
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.5	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟจ.	4	มาก
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟจ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	3.75	มาก
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟจ.	4	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

- ได้มีการแนะนำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟตรงตามกำหนด
- กำชับให้พนักงานและลูกจ้างที่ทำหน้าที่แจ้งเตือนและงดจ่ายไฟฟ้าปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติก่อนการงดจ่ายไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย พ.ศ.2561 อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้า



(นายรัฐภูมิ เฉลิมจิตรอุทัย)

พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล

ผู้จัดทำรายงาน



(นายจิตติพงษ์ สังข์จินดา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล