



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.ชุมแสง ถึง ผจก.กฟส.ชสง.
เลขที่ น.๓ ชสง.(บต) - /๒๕๖๔ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนและแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี ไตรมาส ๑ / ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.ชสง.

ผบต.ชสง. ขอนำส่งรายงานสรุปข้อร้องเรียนและแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี ไตรมาส ๑ / ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราชนัย วงษ์นารายณ์)

ชผ.บต.ปฏิบัติงานแทน ผผ.บต.กฟส.ชุมแสง

น.รพท.(นท) ๗๔๕/๕๕๖๕

วิวัฒน์ ผผ.บต.

อดิเทพธนาภรณ์

loc. ๓๐๑๐.

นายไพศาล ธีระรังสิกุล
ผจก.กฟส.อ.ชสง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

ประจำไตรมาส ๑ / ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม

เรื่องร้องเรียน - เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
๑.คุณภาพไฟฟ้า	-	๑๐๐
๒.การให้บริการ	-	-
๓.การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔.พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๕.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
อื่นๆ (ระบุ) แจ้งเบาะแส	-	-
รวมทั้งหมด	-	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทาง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
๑.๑๑๒๙ Pea Call Center	-	-
๒. สปน.(๑๑๑๑)	-	-
๓. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๔. สื่อสังคมออนไลน์ / สื่อสาธารณะ / ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
๕. WebSite PEA	-	-
๖. หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	-	-
รวมทั้งหมด	-	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปรผล	ลำดับที่
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๕๐	มาก	๑
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการ	๔.๕๐	มาก	๑
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๒๐	มาก	๑

๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการซื้อ ร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	มาก	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๓๐	มาก	๑

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

ส่วนที่ ๔ แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

.....

.....

รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2565									
ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2565 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2565									
กลุ่ม	ทั้งหมด	ประเภท	ทั้งหมด						
ช่องทาง	ทั้งหมด								
ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่เครื่องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่เครื่องส่งถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกค้า	
1	C02301	กฟผ. ชุมแสง	C-52136992	5	10 มีนาคม 2565 19:29 น.	11 มีนาคม 2565	1	11 มีนาคม 2565 08:43 น.	
2	C02301	กฟผ. ชุมแสง	C-52136000	5	10 มีนาคม 2565 12:35 น.	10 มีนาคม 2565	1	10 มีนาคม 2565 13:06 น.	
3	C02301	กฟผ. ชุมแสง	C-51972621	1	14 กุมภาพันธ์ 2565 14:18 น.	15 กุมภาพันธ์ 2565	1	14 กุมภาพันธ์ 2565 14:24 น.	
4	C02301	กฟผ. ชุมแสง	C-51840672	4	20 มกราคม 2565 20:07 น.			21 มกราคม 2565 09:23 น.	
5	C02301	กฟผ. ชุมแสง	C-51838686	4	20 มกราคม 2565 14:48 น.	20 มกราคม 2565	1	20 มกราคม 2565 15:01 น.	

วันที่ได้รับร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์
15 มีนาคม 2565 13:12 น.	จิตติกรณณ์ บุญคง	020006185949	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกส่งจ่ายไฟฟ้า	0889516365
15 มีนาคม 2565 13:11 น.	วิลาพร N/A	020006173252	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกส่งจ่ายไฟฟ้า	0987484672
15 กุมภาพันธ์ 2565 13:43 น.	สุวิมล ภูมิ้อง	020006318807	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0649546101
24 มกราคม 2565 10:20 น.	ปอ น/ส	020006195615	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0619412202
24 มกราคม 2565 09:20 น.	วิลากรินทร์ N/A	020006040285	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0847197402

ผลการดำเนินการ

ปิด
ปิด
ปิด
ปิด
ปิด