

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2563

ที่	ประเภท	ช่องทางประเมิน	ความถี่การประเมิน	จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	จำนวนผู้ประเมิน	ผลประเมิน		ช่องทางข้อมูล	หมายเหตุ
						ระดับคะแนน	ร้อยละ		
1	งานบริการรับคำร้องและรับชำระเงิน	แบบฟอร์ม PEA-QN04/QR Code	ทุกครั้งที่ใช้บริการ					http://172.26.1.224/tprS1-63/index.php?MR=J016	รายงานปีละครั้ง
2	งานแก้ไขข้อร้องเรียน	แบบฟอร์ม VOC 04 จากระบบ PEA VOC System	ทุกครั้งที่ใช้บริการ (เฉพาะงานร้องเรียน)					http://172.26.1.224/tprS1-63/index.php?MR=J016	รายงานไตรมาส
3		1129 Call Center (Third Party)	ทุกครั้งที่ใช้บริการ					รายงานผลจาก PEA สำนักงานใหญ่	รายงานไตรมาส
4	งานบริการลูกค้ารายสำคัญ	1129 Call Center (Third Party)	ปีละครั้ง					รายงานผลจาก PEA สำนักงานใหญ่	รายงานปีละครั้ง
5	คู่ความร่วมมือและคู่ค้าที่มีการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี	แบบฟอร์ม PEA-QN02/QR Code	ทุกครั้งที่ใช้บริการ					http://172.26.1.224/tprS1-63/index.php?MR=J016	รายงานปีละครั้ง
6	พนักงานและลูกจ้างที่มีการติดต่อประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี	แบบฟอร์ม PEA-QN01/QR Code	ปีละครั้ง					http://172.26.1.224/tprS1-63/index.php?MR=J016	รายงานปีละครั้ง
7	งานบริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	ผ่าน สปน. (Third Party)	ทุกครั้งที่ใช้บริการ					http://www.oic.go.th/INFOCENTER15/1530/	รายงานปีละ2ครั้ง
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2563									