



## Customers' Smile Feedback

### โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

นางสาวชติมา ทองสุขแก้ว (448046) - กฟจ.พิษณุโลก แผนกบัญชีและประมวลผล (FRONTMANAGER) [Logout]

Report Score Evaluate VOC Check Manual

## ผลประเมินการให้บริการของพนักงานและลูกค้า

สาขา : B0111: กฟจ.พิษณุโลก

เดือน : ไตรมาส 2: เม.ย. - มิ.ย.

ปี : 2565

แสดงข้อมูล

| สาขา |                           |                                            |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |         |                                                     |                                                                                        |                                                                     |
|------|---------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------------|-------------|------|-------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|      |                           |                                            |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |         |                                                     |                                                                                        |                                                                     |
|      | สาขา                      | ผู้ให้บริการ                               | จำนวน<br>ตัว<br>(ราย) | จำนวน<br>บิล<br>(ฉบับ) | จำนวนผู้ประเมิน    |             |             |      |             | จำนวนที่<br>กด<br>ประเมิน | จำนวนที่<br>ไม่กด<br>ประเมิน | การประเมินความ<br>พึงพอใจ |         | สัดส่วน<br>การกด<br>ประเมิน<br>เทียบกับ<br>จำนวนตัว | เฉลี่ย<br>ระยะ<br>เวลา<br>การรอ<br>คอยถึง<br>ชำระ<br>เงิน<br>เสร็จต่อ<br>บิล<br>(นาที) | จำนวน<br>รายการ<br>ที่<br>ยกเลิก<br>การรับ<br>ชำระ<br>เงิน<br>(ราย) |
|      |                           |                                            |                       |                        | ไม่<br>พอใจ<br>มาก | ไม่<br>พอใจ | ปาน<br>กลาง | พอใจ | พอใจ<br>มาก |                           |                              | คะแนน                     | ร้อยละ  |                                                     |                                                                                        |                                                                     |
|      | สาขา: B0111: กฟจ.พิษณุโลก |                                            |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |         |                                                     |                                                                                        |                                                                     |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 295184: น.ส. รติกร<br>อาริพงษ์             | 1,516                 | 99                     | 4                  | 2           | 8           | 145  | 423         | 582                       | 950                          | 4.69                      | 93.71%  | 38.39%                                              | 02:10:41                                                                               | 1                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 313021: น.ส. ศิริ<br>ลักษณ์ กุหลาบนา<br>โต | 3,028                 | 205                    | 2                  | 2           | 12          | 91   | 946         | 1,053                     | 1,979                        | 4.88                      | 97.55%  | 34.78%                                              | 01:15:46                                                                               | 2                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 320793: น.ส.<br>เบญจวรรณ บัว<br>เปลี่ยน    | 1,354                 | 116                    | 2                  | 1           | 9           | 141  | 630         | 783                       | 676                          | 4.78                      | 95.66%  | 57.83%                                              | 01:20:48                                                                               | 3                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 442846: น.ส.<br>จันทร์รา ตรีอำพร           | 3,428                 | 494                    | 9                  | 6           | 58          | 521  | 2,041       | 2,635                     | 898                          | 4.74                      | 94.76%  | 76.87%                                              | 54:50                                                                                  | 3                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 451780: นาง จิรา<br>รัตน์ แดงสมบูรณ์       | 1,718                 | 98                     | -                  | 2           | 14          | 164  | 519         | 699                       | 1,092                        | 4.72                      | 94.33%  | 40.69%                                              | 02:39:14                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 456798: นาง จุฬิ<br>ลักษณ์ ทองเงิน         | 1,442                 | 141                    | 1                  | 1           | 9           | 113  | 434         | 558                       | 891                          | 4.75                      | 95.05%  | 38.70%                                              | 01:33:12                                                                               | 3                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 468729: น.ส.<br>อังคณา ศิวิล<br>พาณิชย์    | 1,413                 | 115                    | 2                  | 1           | 19          | 110  | 395         | 527                       | 991                          | 4.70                      | 93.97%  | 37.30%                                              | 01:37:17                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 492346: นาย วร<br>ภัทร คล้ายรักษ์          | 961                   | -                      | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | 961                          | -                         | -       | -                                                   | -                                                                                      | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 502822: น.ส. ภัทรี<br>ญา พุ่มเจริญ         | -                     | 29                     | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | -                            | -                         | -       | -                                                   | -                                                                                      | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 504422: นาง รัชญา<br>พร สารบุตร            | 1,059                 | 104                    | 3                  | 1           | 3           | 64   | 188         | 259                       | 849                          | 4.67                      | 93.44%  | 24.46%                                              | 01:17:48                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 508932: นาย ภัทร<br>ชัย พาณิช              | 1,678                 | -                      | -                  | -           | -           | -    | 4           | 4                         | 1,674                        | 5.00                      | 100.00% | 0.24%                                               | -                                                                                      | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9000066: นาย<br>ศักดิ์ศรี โทแก้ว           | -                     | -                      | -                  | -           | -           | -    | 2           | 2                         | -                            | 5.00                      | 100.00% | -                                                   | -                                                                                      | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9006994: นาย วิชิต<br>พลอยงาม              | 1,025                 | 135                    | 3                  | 2           | 21          | 177  | 649         | 852                       | 217                          | 4.72                      | 94.44%  | 83.12%                                              | 01:04:12                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007000: น.ส. สม<br>รักษ์ เกตุแก้ว         | 874                   | -                      | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | 874                          | -                         | -       | -                                                   | -                                                                                      | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007001: น.ส. ยุพิน<br>ทรัพย์นาดี          | 2,363                 | 187                    | 2                  | 2           | 16          | 257  | 1,005       | 1,282                     | 1,151                        | 4.76                      | 95.27%  | 54.25%                                              | 01:12:31                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007002: นาย ภาค<br>ภูมิ ชินวงษ์           | 2,257                 | 181                    | 2                  | 2           | 12          | 127  | 512         | 655                       | 1,627                        | 4.75                      | 94.96%  | 29.02%                                              | 01:28:52                                                                               | 3                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007006: น.ส.<br>วรรณวิสา หมั่นศรี         | 1,085                 | 160                    | 2                  | -           | 1           | 64   | 273         | 340                       | 752                          | 4.78                      | 95.65%  | 31.34%                                              | 46:41                                                                                  | 1                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007007: นาย ธนา<br>วัฒน์ ฤกษ์ดี           | 1,919                 | 167                    | 6                  | 8           | 18          | 176  | 710         | 918                       | 1,004                        | 4.72                      | 94.34%  | 47.84%                                              | 01:20:31                                                                               | -                                                                   |
|      | B0111:<br>กฟจ.พิษณุโลก    | 9007832: นาง รุติ<br>รัตน์ อยู่พุ่ม        | -                     | 65                     | -                  | -           | -           | 6    | 28          | 34                        | -                            | 4.82                      | 96.47%  | -                                                   | -                                                                                      | -                                                                   |

| สาขา                | ผู้ให้บริการ                            | จำนวนคิว (ราย) | จำนวนบิล (ฉบับ) | จำนวนผู้ประเมิน |         |         |      |         | จำนวนที่กดประเมิน | จำนวนที่ไม่กดประเมิน | การประเมินความพึงพอใจ |         | สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิว | เฉลี่ยระยะเวลาการรอคอยถึงชำระเงินเสร็จต่อบิล (นาที) | จำนวนรายการที่ยกเลิกการรับชำระเงิน (ราย) |
|---------------------|-----------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|---------|---------|------|---------|-------------------|----------------------|-----------------------|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|
|                     |                                         |                |                 | ไม่พอใจมาก      | ไม่พอใจ | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก |                   |                      | คะแนน                 | ร้อยละ  |                                     |                                                     |                                          |
| B0111: กฟจ.พิษณุโลก | 9009553: น.ส. จิราภา ธรรมโชติเกียรติ    | -              | 55              | -               | -       | -       | -    | -       | 0                 | -                    | -                     | -       | -                                   | -                                                   | -                                        |
| B0111: กฟจ.พิษณุโลก | 9010146: น.ส. อรุณลักษณ์ แสงสว่างชูโชติ | 38             | 89              | -               | 2       | 8       | 87   | 372     | 469               | 28                   | 4.77                  | 95.35%  | 1234.21%                            | 02:59                                               | -                                        |
| B0111: กฟจ.พิษณุโลก | 9010147: นางปัทมญา วิเศษทิพย์           | 27             | 119             | -               | -       | -       | -    | 8       | 8                 | 19                   | 5.00                  | 100.00% | 29.63%                              | 01:25                                               | -                                        |
| B0111: กฟจ.พิษณุโลก | 9900006                                 | -              | -               | -               | -       | -       | -    | 2       | 2                 | -                    | 5.00                  | 100.00% | -                                   | -                                                   | -                                        |

**ข้อมูลใน Customers' Smile Feedback สรุปข้อมูลมาจาก 3 ระบบ คือ**

**1. Smart Queue:**       สรุปข้อมูล - จำนวนคิว, ระยะเวลารอคอย, ระยะเวลาการให้บริการ, คะแนนความพึงพอใจ (กรณีไม่ใช่ Smart Display)

**2. Smart Display:**     สรุปข้อมูล - คะแนนความพึงพอใจ

**3. BPM:**                 สรุปข้อมูล - จำนวนบิล

**\* ข้อควรระวัง:** ผู้ให้บริการต้อง Login เข้าระบบ Smart Queue และ BPM ด้วย **'รหัสผู้ใช้เดียวกัน'** เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกัน

