



## Customers' Smile Feedback

โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

นางสุดารัตน์ เจริญวงศ์ (499515) - กฟจ.สุโขทัย แผนกบริหารงานทั่วไป (STAFF) [Logout]

Report Score Evaluate VOC Check Manual

## ผลประเมินการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง

สาขา : B0212: กฟจ.สุโขทัย

เดือน : ทุกเดือน

ปี : 2566

แสดงข้อมูล

| สาขา                     |                                       |                |                 |                 |         |         |      |         |                   |                      |                       |         |                                     |                                                     |                                          |  |
|--------------------------|---------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|---------|---------|------|---------|-------------------|----------------------|-----------------------|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|--|
| สาขา                     | ผู้ให้บริการ                          | จำนวนคิว (ราย) | จำนวนบิล (ฉบับ) | จำนวนผู้ประเมิน |         |         |      |         | จำนวนที่กดประเมิน | จำนวนที่ไม่กดประเมิน | การประเมินความพึงพอใจ |         | สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิว | เฉลี่ยระยะเวลาการรอคอยถึงชำระเงินเสร็จต่อบิล (นาที) | จำนวนรายการที่ยกเลิกการรับชำระเงิน (ราย) |  |
|                          |                                       |                |                 | ไม่พอใจมาก      | ไม่พอใจ | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก |                   |                      | คะแนน                 | ร้อยละ  |                                     |                                                     |                                          |  |
|                          |                                       |                |                 |                 |         |         |      |         |                   |                      |                       |         |                                     |                                                     |                                          |  |
| สาขา: B0212: กฟจ.สุโขทัย |                                       |                |                 |                 |         |         |      |         |                   |                      |                       |         |                                     |                                                     |                                          |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 302745: นาง จันทรรัตน์ ธีรฤทธิธารวัชร | 3,166          | 30              | 4               | 2       | 3       | 71   | 246     | 326               | 2,868                | 4.70                  | 93.93%  | 10.30%                              | 18:44:25                                            | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 322258: นาง สาส์ ฉายบุญครอง           | 4,405          | 20              | 3               | -       | 4       | 70   | 202     | 279               | 4,130                | 4.68                  | 93.55%  | 6.33%                               | 41:57:02                                            | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 450328: นาย สมนึก มาน้อย              | -              | 14              | -               | -       | -       | -    | -       | 0                 | -                    | -                     | -       | -                                   | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 497311: นาย ภาณุเดช บุญยธนะ           | -              | 35              | -               | -       | -       | -    | -       | 0                 | -                    | -                     | -       | -                                   | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 503243: นาย วุฒิกร คันธร              | -              | 6               | -               | -       | -       | -    | -       | 0                 | -                    | -                     | -       | -                                   | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 511066: น.ส. วราพร ขวัญวงศ์           | -              | 23              | -               | -       | 1       | 2    | 8       | 11                | -                    | 4.64                  | 92.73%  | -                                   | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 9007042: นาย อำนวย ยืนแก้ว            | 1,260          | -               | -               | -       | 2       | 2    | 1,251   | 1,255             | 5                    | 5.00                  | 99.90%  | 99.60%                              | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 9007043: นาย สติชัย ขวบน              | 1,635          | -               | -               | -       | -       | -    | 1,559   | 1,559             | 76                   | 5.00                  | 100.00% | 95.35%                              | -                                                   | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 9007049: น.ส. สิริ นาด กล้านบุตร      | 11             | 6               | -               | -       | -       | 1    | 5       | 6                 | 11                   | 4.83                  | 96.67%  | 54.55%                              | 09:20                                               | -                                        |  |
| B0212: กฟจ.สุโขทัย       | 9010462: นาง จินดา หมอয়া             | -              | 23              | -               | -       | -       | -    | -       | 0                 | -                    | -                     | -       | -                                   | -                                                   | -                                        |  |

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

- 1. Smart Queue:** สรุปข้อมูล - จำนวนคิว, ระยะเวลาการรอคอย, ระยะเวลาการให้บริการ, คะแนนความพึงพอใจ (กรณีไม่ใช้ Smart Display)
- 2. Smart Display:** สรุปข้อมูล - คะแนนความพึงพอใจ
- 3. BPM:** สรุปข้อมูล - จำนวนบิล

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



## Customers' Smile Feedback

โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

นางสดารัตน์ เจริญวงศ์ (499515) - กฟจ.สุโขทัย แผนกบริหารงานทั่วไป (STAFF) [Logout]

Report Score Evaluate VOC Check Manual

## ผลประเมินการให้บริการของพนักงานและลูกค้า

สาขา : B0211: กฟจ.สุโขทัย (สำนักงานในตลาด)

เดือน : ทุกเดือน

ปี : 2566

แสดงข้อมูล

| สาขา                                      |                                       |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |        |                                                         |                                                                                        |                                                                     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------------|-------------|------|-------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|--------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| สาขา                                      | ผู้ให้บริการ                          | จำนวน<br>คิว<br>(รวม) | 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>จำนวน<br>คิว | 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>(รวม) |
|                                           |                                       |                       |                        | ไม่<br>พอใจ<br>มาก | ไม่<br>พอใจ | ปาน<br>กลาง | พอใจ | พอใจ<br>มาก |                           |                              | คะแนน                     | ร้อยละ |                                                         |                                                                                        |                                                                     |
|                                           |                                       |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |        |                                                         |                                                                                        |                                                                     |
| สาขา: B0211: กฟจ.สุโขทัย (สำนักงานในตลาด) |                                       |                       |                        |                    |             |             |      |             |                           |                              |                           |        |                                                         |                                                                                        |                                                                     |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 302745: นาง จันทร<br>รัตน์ ธีรฤทธิธรร | 1,378                 | 30                     | -                  | 2           | -           | 2    | 3           | 7                         | 1,376                        | 3.86                      | 77.14% | 0.51%                                                   | 04:09:40                                                                               | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 321799: นาง ราฟา<br>กิตติกาญจนพร      | 5,422                 | -                      | 25                 | 30          | 71          | 876  | 2,145       | 3,147                     | 2,429                        | 4.62                      | 92.32% | 58.04%                                                  | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 322258: นาง สาส์<br>ฉายบุญครอง        | 15,601                | 20                     | 2                  | 1           | 6           | 33   | 63          | 105                       | 15,501                       | 4.47                      | 89.33% | 0.67%                                                   | 63:01:00                                                                               | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 450328: นาย สมนึก<br>มาน้อย           | -                     | 14                     | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | -                            | -                         | -      | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 453994: นาง วันเพ็ญ<br>รุ่งเรือง      | -                     | -                      | 1                  | -           | -           | 3    | 14          | 18                        | -                            | 4.61                      | 92.22% | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 484903: นาย วิสณุ<br>พรศ เจริญวงศ์    | 1,987                 | -                      | 5                  | 10          | 16          | 180  | 330         | 541                       | 1,449                        | 4.52                      | 90.31% | 27.23%                                                  | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 497311: นาย ภานุ<br>เดช บุญยธนะ       | 11,666                | 35                     | 5                  | 3           | 26          | 248  | 567         | 849                       | 10,994                       | 4.61                      | 92.25% | 7.28%                                                   | 35:34:25                                                                               | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 503243: นาย วุฒิกร<br>คันสร           | -                     | 6                      | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | -                            | -                         | -      | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 511066: น.ส. วราพร<br>ขวัญวงศ์        | 29,290                | 23                     | 29                 | 15          | 34          | 385  | 1,206       | 1,669                     | 27,762                       | 4.63                      | 92.64% | 5.70%                                                   | 84:25:26                                                                               | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 513585                                | -                     | -                      | -                  | -           | -           | 22   | 44          | 66                        | -                            | 4.67                      | 93.33% | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 9007047: นาง สิริ<br>นทรรัตน์ จัดการ  | 192                   | -                      | -                  | -           | -           | 4    | 34          | 38                        | 192                          | 4.89                      | 97.89% | 19.79%                                                  | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 9007049: น.ส. สิริ<br>นาค กล้าบุตร    | -                     | 6                      | 5                  | 1           | 4           | 402  | 179         | 591                       | -                            | 4.27                      | 85.35% | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 9007050: น.ส.<br>รุ่งอรุณ นาคทรัพย์   | -                     | -                      | -                  | -           | -           | 518  | 154         | 672                       | -                            | 4.23                      | 84.58% | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 9010462: นาง<br>จินตนา หมอยา          | -                     | 23                     | -                  | -           | -           | -    | -           | 0                         | -                            | -                         | -      | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |
| B0211: กฟจ.สุโขทัย<br>(สำนักงานในตลาด)    | 9900006                               | -                     | -                      | -                  | -           | 1           | 1    | 1           | 3                         | -                            | 4.00                      | 80.00% | -                                                       | -                                                                                      | -                                                                   |

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

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

## 2. Smart

Display:

สรุปข้อมูล - คะแนนความพึงพอใจ

## 3. BPM:

สรุปข้อมูล - จำนวนบิล

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

