



ถึง ผจก.กฟส.อ.ชสง.

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.อ.ชสง. ผ่าน ทพ.บง.กฟส.อ.ชสง

ผบง.กฟส.อ.ชสง. ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback จากที่ ผบง. และ ผบต. ได้ให้บริการลูกค้า มีเคาน์เตอร์การให้บริการจำนวน ๕ เคาน์เตอร์ มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้าจำนวน ๒ คน และมีพนักงานสำรองรับชำระค่าไฟฟ้าจำนวน ๑ คน มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ประจำขอใช้ไฟฟ้าและรับคำร้องจำนวน ๒ คน และมีพนักงานอยู่เวรช่วงเวลา ๐๘.๐๐-๐๘.๓๐ น. และ ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. ซึ่ง ผบง. และ ผบต. ได้จัดทำตารางเวรเป็นประจำทุกเดือนนั้น

ตามรายละเอียดดังกล่าว ผบง. ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ประจำ ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๕ (เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๕) มีจำนวนผู้ใช้บริการกวดประเมินจำนวน ๑๔,๗๕๘ ราย มีสัดส่วนการกวดประเมินร้อยละ ๖๘.๘๔ ซึ่งมากกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด มีคะแนน เฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๑

ตามเอกสารแนบมีผู้รับบริการกดประเมินพอใจมาก จำนวน ๕,๙๑๑ ราย มีผู้รับบริการกดประเมินพอใจจำนวน ๔,๒๓๖ ราย มีผู้รับบริการกดประเมินปานกลางจำนวน ๑๒ ราย ไม่มีผู้รับบริการกดประเมินไม่พอใจ ไม่มีผู้รับบริการกดประเมินไม่พอใจมาก

จากผลการประเมินมีผู้มารับบริการกดประเมินปานกลาง มีจำนวนไม่มาก จากที่ได้โทรศัพท์สอบถาม และสอบถามผู้มารับบริการที่บริเวณเคาน์เตอร์ ผู้รับบริการชี้แจงว่าคิดวักตตรงไหนก็ได้ จึงได้เน้นย้ำให้พนักงานเคาน์เตอร์แนะผู้มารับบริการทุกครั้งว่ากดตรงไหนเป็นการประเมินแบบใด เพื่อให้เกิดผลการประเมินความพึงพอใจสูงสุด และนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไป

ਮ. ਮ. ਮਸ਼ੀਨ (ਮ. ਮ.) ਨੰਬਰ / 14333
ਪਿੰਡ ਅਲ. 10.

(นางสาวศลิษา เพชรสัมพันธ์)
พบข.ระดับ ๔

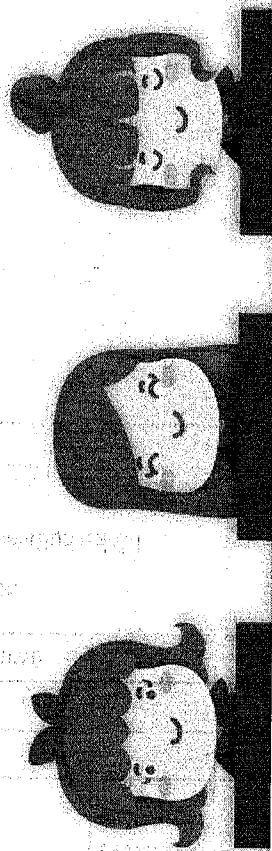
๑. ๒. ๓. ๔. ๕. ๖. ๗. ๘. ๙. ๑๐. ๑๑. ๑๒. ๑๓. ๑๔. ๑๕. ๑๖. ๑๗. ๑๘. ๑๙. ๒๐. ๒๑. ๒๒. ๒๓. ๒๔. ๒๕. ๒๖. ๒๗. ๒๘. ๒๙. ๓๐. ๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐. ๕๑. ๕๒. ๕๓. ๕๔. ๕๕. ๕๖. ๕๗. ๕๘. ๕๙. ๖๐. ๖๑. ๖๒. ๖๓. ๖๔. ๖๕. ๖๖. ๖๗. ๖๘. ๖๙. ๗๐. ๗๑. ๗๒. ๗๓. ๗๔. ๗๕. ๗๖. ๗๗. ๗๘. ๗๙. ๘๐. ๘๑. ๘๒. ๘๓. ๘๔. ๘๕. ๘๖. ๘๗. ๘๘. ๘๙. ๙๐. ๙๑. ๙๒. ๙๓. ๙๔. ๙๕. ๙๖. ๙๗. ๙๘. ๙๙. ๑๐๐.

นายไพศาล ชีระรังสิกุล
ผอ.ก.พ.ส.อ.ชตง

12

ร่าง
พิมพ์
ทาน

ឆ្នាំ ២០២២



Customers' Smile Feedback

โปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า

นางสาวศลิษา เพชรสัมพันธ์ (507590) - กพล. ชุมแสง แผนกบัญชีและการเงิน (STAFF) [Logout]

Report Score Evaluate VOC Check Manual

รายงานสรุปข้อมูลการกดคิวและผลความพึงพอใจของลูกค้า

ประเภทการให้บริการ : สาขา : C02301: กพล.ชุมแสง เดือน : ตั้งแต่ มกราคม ถึง มีนาคม ปี : 2565 แสดงข้อมูล

Drag a column header and drop it here to group by that column

สาขา	จำนวนเคา (ราย)	เฉลี่ยระยะเวลา และรับบริการต่อคิว (นาที)	เฉลี่ยระยะเวลารอ เรียกดิวต่อคิว (นาที)	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	กด ประเมิน	ไม่ ประเมิน	%การกด ประเมิน*	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ**	คิดเป็น ร้อยละ	สถานะคิว Queue	สถานะข้อมูล BPM
กพล.ชุมแสง	14,758	04:51	01:28	0	0	12	4,236	5,911	10,159	4,599	68.84	4.58	91.61	04/04/2565	01/04/2565
รวมทั้งสิ้น	14,758	04:51	01:27	0	0	12	4,236	5,911	10,159	4,599	68.84	4.58	91.61		
รวมทั้งสิ้น (เฉพาะสาขาที่ มีคิว)	14,758	04:51	01:27	0	0	12	4,236	5,911	10,159	4,599	68.84	4.58	91.61		