

สรุปผลการวัดความพึงพอใจในระบบไฟฟ้าของ EGAT ประจำปี 2565

ภาพรวม

1. มีผู้ใช้ไฟฟ้าตอบแบบสอบถามจำนวน 20 ราย จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 % โดยทำการสำรวจความพึงพอใจเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม ถึง 10 พฤศจิกายน 2565
2. ประเด็นหลักที่สำรวจความพึงพอใจ และความสำคัญที่มีต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่
 - 2.1 คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมจ่ายไฟฟ้า
 - 2.2 การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง
 - 2.3 การปฏิบัติตามข้อสัญญา
 - 2.4 การแจ้งหนี้
 - 2.5 พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทที่ติดต่อกับองค์กรท่าน
 - 2.6 ทัวไป
3. การสำรวจความพึงพอใจจะมีมาตรฐานความพึงพอใจอยู่ที่ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ระบบไฟฟ้า

1. ดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2565 (Satisfaction Index) อยู่ที่ 95.42 % อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเพิ่มขึ้น 2.30 % เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2564 ที่มีดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 93.12 %
2. หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่สุด คือ
 - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน / การจัดส่งและยื่นแผนบำรุงรักษา / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร่องผลประโยชน์
3. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ
 - 3.1 ความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม
 - 3.2 การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการติดต่อประสานงาน / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร่องผลประโยชน์ / มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์
4. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่า 4 คะแนน คือ
 - 4.1 การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีเร่งด่วน
 - 4.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทฯ
5. จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความสำคัญ และความพึงพอใจของลูกค้า (Gap Analysis) พบว่า หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ยังมีความพึงพอใจต่ำ คือ
 - 5.1 การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีเร่งด่วน
 - 5.2 ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
 - 5.3 การจัดส่งและยื่นแผนบำรุงรักษา

- 6 สรุปภาพรวมของความพึงพอใจในระบบไฟฟ้าของ EGAT พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปี 2564 และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้ามีความพึงพอใจสูงในเรื่องความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม / การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการติดต่อประสานงาน / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์ และภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน แต่ควรแก้ไขปรับปรุงในเรื่องการแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีเร่งด่วน, ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดส่งและยืนยันแผนบำรุงรักษา ซึ่งเป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ระดับความพึงพอใจต่ำ
- 7 แนวทางและสิ่งที่ได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- 7.1 ดำเนินการประสานงานกับ O&M Contractor เพิ่มแผนงานตรวจสอบเครื่องยนต์ เพื่อลดความเสี่ยงผลกระทบจากความผิดปกติ
 - 7.2 แจ้งรายชื่อผู้ติดต่อประสานงานที่ทันสมัย เพื่อสามารถประสานงานกับผู้ประสานงานโดยตรง
 - 7.3 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ EGAT ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดส่งแผนบำรุงรักษา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ
 - 7.4 วางแผนนำระบบควบคุมแรงดันแบบ Voltage Control เข้าใช้งานในปี 2566

เอกสารแนบ

1. Graph Gap Analysis of Electrical Users (EGAT) Y2022
2. Customer Satisfaction Measurement : Compare of Satisfaction and Important Index for Electrical Users (EGAT) Y2022
3. Gap Analysis : Analysis of Satisfaction and Important Index for Electrical Users (EGAT) Y2022

จัดทำโดย : _____

(นางสาวนาถยา เบ้าทอง)

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 _____

ตรวจสอบโดย : _____

(นางสาวสกุลชญา นิชิภูวภัตสรณ์)

หัวหน้าแผนกสนับสนุนงานขายและบริการลูกค้า

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 _____

ตรวจสอบโดย: _____

(นางสาวนิชาชญ์ จันทร์สุขสมบุญ)

หัวหน้าแผนกควบคุมการผลิต

วัน/เดือน/ปี : 22-Nov-22 _____

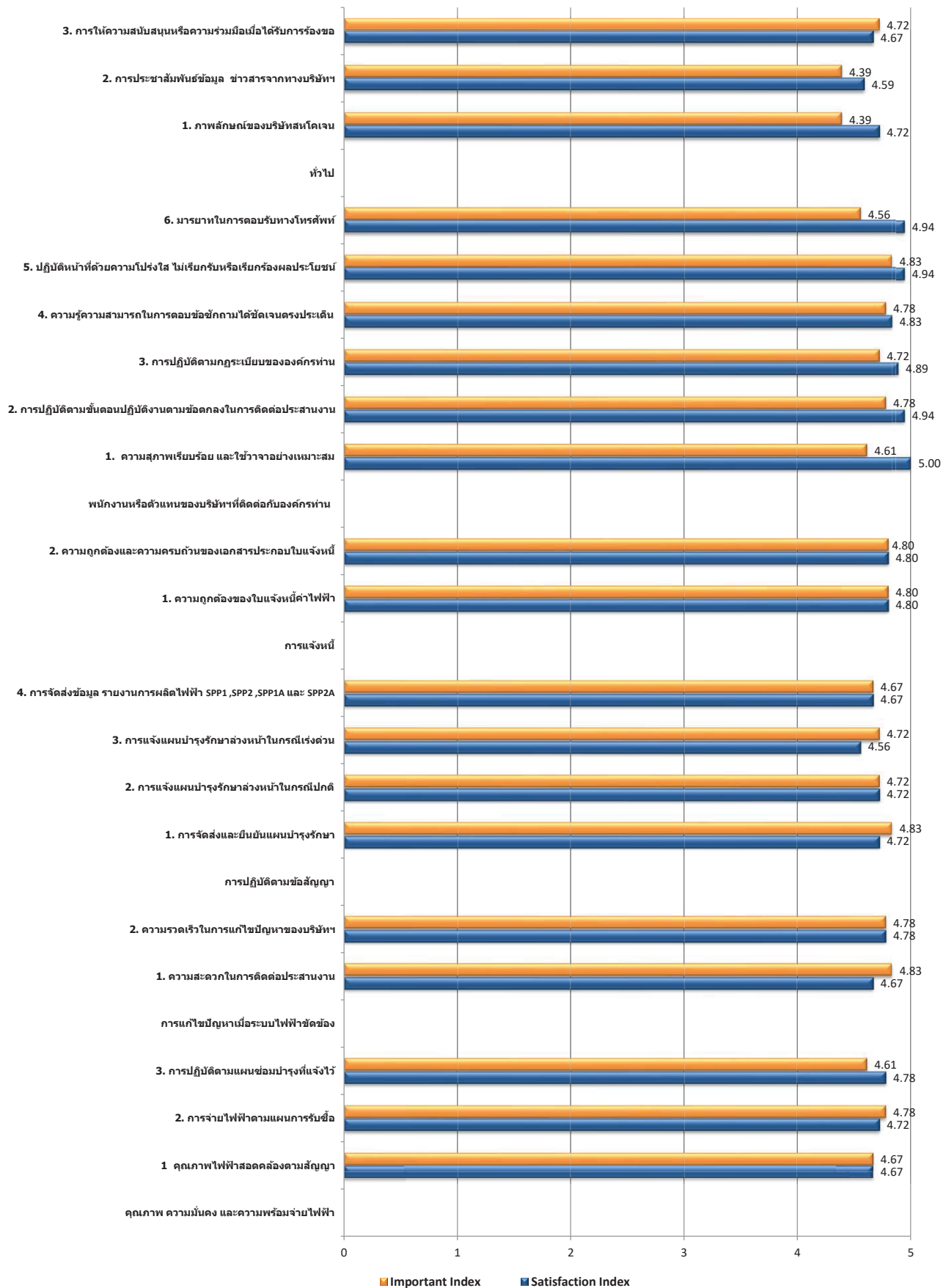
อนุมัติโดย : _____

(นายธนวัฒน์ ศิวะโสภณพงศ์)

ผู้จัดการฝ่ายบริหารโรงไฟฟ้า

วัน/เดือน/ปี : _____

GRAPH GAP ANALYSIS OF ELETRICAL USERS (EGAT) Y2022



Compare of Satisfaction and Important Index for Electrical User (EGAT) Y2022

วิเคราะห์ความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไฟฟ้า	Satisfaction Scores					Rank	Important Scores					Rank	Weighting Factor	Weighted Scores
	2021	%	Rank 21	2022	%		2021	%	Rank 21	2022	%			
											2022		2022	
คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมจ่ายไฟฟ้า														
1. คุณภาพไฟฟ้าสอดคล้องตามสัญญา	4.667	93.33%	6	4.667	93.33%	15	4.611	92.22%	8	4.667	93.33%	14	4.97%	0.232
2. การจ่ายไฟฟ้าตามแผนการรับซื้อ	4.556	91.11%	17	4.722	94.44%	11	4.667	93.33%	5	4.778	95.56%	6	5.08%	0.240
3. การปฏิบัติตามแผนซ่อมบำรุงที่แจ้งไว้	4.611	92.22%	11	4.778	95.56%	9	4.556	91.11%	11	4.611	92.22%	16	4.91%	0.234
การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง														
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.722	94.44%	3	4.667	93.33%	15	4.722	94.44%	1	4.833	96.67%	1	5.14%	0.240
2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของบริษัทฯ	4.611	92.22%	11	4.778	95.56%	9	4.556	91.11%	11	4.778	95.56%	6	5.08%	0.243
การปฏิบัติตามข้อสัญญา														
1. การจัดส่งและขึ้นชั้นแผนบำรุงรักษา	4.611	92.22%	11	4.722	94.44%	11	4.722	94.44%	1	4.833	96.67%	1	5.14%	0.243
2. การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีปกติ	4.667	93.33%	6	4.722	94.44%	11	4.611	92.22%	8	4.722	94.44%	10	5.02%	0.237
3. การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีเร่งด่วน	4.556	91.11%	17	4.556	91.11%	20	4.667	93.33%	5	4.722	94.44%	10	5.02%	0.229
4. การจัดส่งข้อมูล รายงานการผลิตไฟฟ้า SPP1 ,SPP2 ,SPP1A และ	4.500	90.00%	19	4.667	93.33%	15	4.500	90.00%	14	4.667	93.33%	14	4.97%	0.232
การแจ้งหนี้														
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	5.000	100.00%	1	4.800	96.00%	7	4.500	90.00%	14	4.800	96.00%	4	5.11%	0.245
2. ความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารประกอบใบแจ้งหนี้	5.000	100.00%	1	4.800	96.00%	7	4.500	90.00%	14	4.800	96.00%	4	5.11%	0.245
พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทฯที่ติดต่อบริการท่าน														
1. ความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม	4.722	94.44%	3	5.000	100.00%	1	4.556	91.11%	11	4.611	92.22%	16	4.91%	0.245
2. การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการติดต่อ	4.611	92.22%	11	4.944	98.89%	2	4.722	94.44%	1	4.778	95.56%	6	5.08%	0.251
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรท่าน	4.667	93.33%	6	4.889	97.78%	5	4.611	92.22%	8	4.722	94.44%	10	5.02%	0.246
4. ความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น	4.611	92.22%	11	4.833	96.67%	6	4.500	90.00%	14	4.778	95.56%	6	5.08%	0.246
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้อง	4.667	93.33%	6	4.944	98.89%	2	4.667	93.33%	5	4.833	96.67%	1	5.14%	0.254
6. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.667	93.33%	6	4.944	98.89%	2	4.500	90.00%	14	4.556	91.11%	18	4.85%	0.240
ทั่วไป														
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.722	94.44%	3	4.722	94.44%	11	4.500	90.00%	14	4.389	87.78%	19	4.67%	0.221
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทฯ	4.333	86.67%	20	4.588	91.76%	19	4.222	84.44%	20	4.389	87.78%	19	4.67%	0.214
3. การให้ความสนับสนุนหรือความร่วมมือเมื่อได้รับการร้องขอ	4.611	92.22%	11	4.667	93.33%	15	4.722	94.44%	1	4.722	94.44%	10	5.02%	0.234
										ปี 21	93.12%	ปี 22	95.42%	

Gap Analysis : Analysis of Satisfaction Index for Electrical User (EGAT) Y2022

วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไฟฟ้า	Satisfaction Scores	Important Scores	Gap Analysis	Rank
คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมจ่ายไฟฟ้า				
1. คุณภาพไฟฟ้าสอดคล้องตามสัญญา	4.67	4.67	0.00	6
2. การจ่ายไฟฟ้าตามแผนการรับซื้อ	4.72	4.78	0.06	4
3. การปฏิบัติตามแผนซ่อมบำรุงที่แจ้งไว้	4.78	4.61	-0.17	14
การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง				
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.67	4.83	0.17	2
2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของบริษัทฯ	4.78	4.78	0.00	6
การปฏิบัติตามข้อสัญญา				
1. การจัดส่งและยื่นยื่นแผนบำรุงรักษา	4.72	4.83	0.11	3
2. การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีปกติ	4.72	4.72	0.00	6
3. การแจ้งแผนบำรุงรักษาล่วงหน้าในกรณีเร่งด่วน	4.56	4.72	0.17	1
4. การจัดส่งข้อมูล รายงานการผลิตไฟฟ้า SPP1 ,SPP2 ,SPP1A และ SPP2A	4.67	4.67	0.00	6
การแจ้งหนี้				
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	4.80	4.80	0.00	6
2. ความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารประกอบใบแจ้งหนี้	4.80	4.80	0.00	6
พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทฯที่ติดต่อกับองค์กรท่าน				
1. ความสุภาพเรียบร้อย และ ใช้งานอย่างเหมาะสม	5.00	4.61	-0.39	19
2. การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการติดต่อประสานงาน	4.94	4.78	-0.17	14
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรท่าน	4.89	4.72	-0.17	14
4. ความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น	4.83	4.78	-0.06	12
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร่องผลประโยชน์	4.94	4.83	-0.11	13
6. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.94	4.56	-0.39	19
ทั่วไป				
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.72	4.39	-0.33	18
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทฯ	4.59	4.39	-0.20	17
3. การให้ความสนับสนุนหรือความร่วมมือเมื่อได้รับการร้องขอ	4.67	4.72	0.06	4
Satisfaction Index		95.42%		