

## สรุปผลการวัดความพึงพอใจในระบบไฟฟ้าของลูกค้าประจำปี 2565

### ภาพรวม

1. มีผู้ใช้ไฟฟ้าตอบแบบสอบถามจำนวน 50 ราย จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 50 ราย คิดเป็น 100.00% หรือตามจำนวนมิเตอร์ไฟฟ้า 119 มิเตอร์ จากจำนวนมิเตอร์ไฟฟ้าทั้งหมด 119 มิเตอร์ หรือคิดเป็น 100.00% โดยทำการสำรวจความพึงพอใจระหว่างวันที่ 26 กันยายน ถึง 18 ตุลาคม 2565
2. ประเด็นหลักที่สำรวจความพึงพอใจ และความสำคัญที่มีต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่
  - 2.1 คุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า
  - 2.2 การสื่อสารและช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน
  - 2.3 การบำรุงรักษาประจำปี
  - 2.4 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้า
  - 2.5 พนักงานของบริษัทฯหรือตัวแทน ผู้ให้บริการ
  - 2.6 ทั่วไป
3. การสำรวจความพึงพอใจจะมีมาตรฐานความพึงพอใจอยู่ที่ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

### ระบบไฟฟ้า

1. ดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2565 (Satisfaction Index) อยู่ที่ 88.11 % อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยลดลง 1.85 % จากปี 2564 ที่มีดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 89.96 %
2. หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่สุด คือ
  - 2.1 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
  - 2.2 ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไฟฟ้า
  - 2.3 ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าและใบแจ้งปริมาณการใช้ไฟฟ้า
3. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ
  - 3.1 ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์
  - 3.2 การแจ้งจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้า เมื่อขอตัดไฟ
  - 3.3 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ
4. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่า 4 คะแนน คือ
  - 4.1 ไม่มีไฟฟ้าดับ
  - 4.2 ไม่มีไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ
  - 4.3 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
5. จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้า (Gap Analysis) พบว่า หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ยังมีความพึงพอใจต่ำ คือ
  - 5.1 ไม่มีไฟฟ้าดับ
  - 5.2 ไม่มีไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ
  - 5.3 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

6. สรุปภาพรวมของความพึงพอใจในระบบไฟฟ้า พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2565 ลดลงจากปี 2564 และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยสำคัญที่ควรแก้ไขปรับปรุงคือเรื่องไม่มีไฟฟ้าดับ, ไม่มีไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ และความเร็วในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่มีความพึงพอใจต่ำ จึงต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น
7. แนวทางและสิ่งที่ได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
  - 7.1 ดำเนินการปรับปรุงความมั่นคงในระบบจำหน่ายไฟฟ้า
    - 7.1.1 วางแผนเปลี่ยนสายไฟฟ้าจากสายเปลือย (PIC) เป็นสายหุ้มฉนวน (SAC) ในจุดที่มีความเสี่ยง
    - 7.1.2 ปรับปรุงค่าความต้านทานดิน ในจุดที่มีค่าความต้านทานของหลักดินกับดินสูงมาก
    - 7.1.3 วางแผนเปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีอายุใช้งานที่เป็นเวลานาน
  - 7.2 แนะนำการตั้งค่าเครื่องจักรภายในโรงงานของลูกค้า เพื่อป้องกันเหตุการณ์ไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ
  - 7.3 ฝึกซ้อมการติดตั้ง/เปลี่ยนอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มความชำนาญและลดเวลาในการแก้ไขปัญหา
  - 7.4 กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและขั้นตอนการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ
  - 7.5 สื่อสารแจ้งเบอร์ผู้ประสานงานของเจ้าหน้าที่ให้ลูกค้าทราบ เพื่อสะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงาน และแจ้งปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ
  - 7.6 สื่อสารและกำชับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งลูกค้าก่อนเข้าปฏิบัติงาน

เอกสารแนบ

Graph Gap Analysis of Electrical Users Y2022

Customer Satisfaction Measurement : Compare of Satisfaction and Important Index for Electrical User Y2022

Gap Analysis : Analysis of Satisfaction and Important Index for Electrical User Y2022

จัดทำโดย : \_\_\_\_\_

ตรวจสอบโดย : \_\_\_\_\_

(นางสาวนอลยา เบ้าทอง)

(นางสาวสกุลชญาณ์ นิธิภูวักส์สรณ์)

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

หัวหน้าแผนกสนับสนุนงานขายและบริการลูกค้า

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 \_\_\_\_\_

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 \_\_\_\_\_

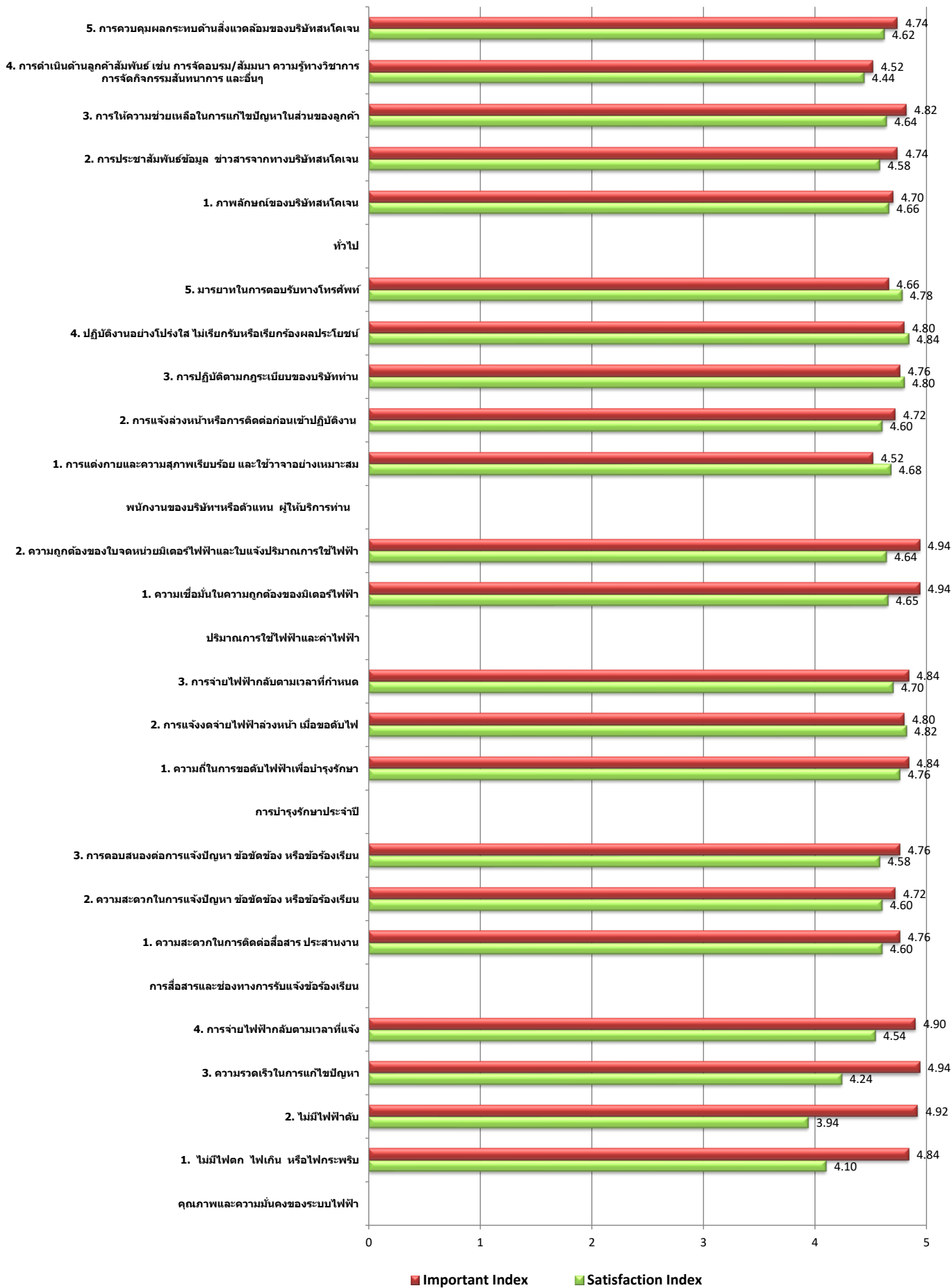
อนุมัติโดย : \_\_\_\_\_

(นายธนวัฒน์ ศิวะ โสภณพงศ์)

ผู้จัดการฝ่ายบริหาร โรงไฟฟ้า

วัน/เดือน/ปี : 22-Nov-22 \_\_\_\_\_

## GRAPH GAP ANALYSIS OF ELETRICAL USERS Y2022



## Gap Analysis : Analysis of Satisfaction and Important Index for Electrical User Y2022

วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไฟฟ้า	Satisfaction Scores	Important Scores	Gap Analysis	Rank
<b>คุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า</b>				
1. ไม่มีไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ	4.10	4.84	0.74	2
2. ไม่มีไฟฟ้าดับ	3.94	4.92	0.98	1
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.24	4.94	0.70	3
4. การจ่ายไฟฟ้ากลับตามเวลาที่แจ้ง	4.54	4.90	0.36	4
<b>การสื่อสารและช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน</b>				
1. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน	4.60	4.76	0.16	9
2. ความสะดวกในการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.60	4.72	0.12	12
3. การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.58	4.76	0.18	8
<b>การบำรุงรักษาประจำปี</b>				
1. ความถี่ในการขอตัดไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษา	4.76	4.84	0.08	15
2. การแจ้งงดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้า เมื่อขอตัดไฟ	4.82	4.80	-0.02	18
3. การจ่ายไฟฟ้ากลับตามเวลาที่กำหนด	4.70	4.84	0.14	11
<b>ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้า</b>				
1. ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไฟฟ้า	4.65	4.94	0.29	6
2. ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าและใบแจ้งปริมาณการใช้ไฟฟ้า	4.64	4.94	0.30	5
<b>พนักงานของบริษัทฯหรือตัวแทน ผู้ให้บริการท่าน</b>				
1. การแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม	4.68	4.52	-0.16	22
2. การแจ้งล่วงหน้าหรือการติดต่อก่อนเข้าปฏิบัติงาน	4.60	4.72	0.12	12
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	4.80	4.76	-0.04	19
4. ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์	4.84	4.80	-0.04	19
5. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.78	4.66	-0.12	21
<b>ทั่วไป</b>				
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.66	4.70	0.04	17
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทสหโคเจน	4.58	4.74	0.16	9
3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในส่วนของลูกค้า	4.64	4.82	0.18	7
4. การดำเนินด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมสันทนาการ และอื่นๆ	4.44	4.52	0.08	16
5. การควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทสหโคเจน	4.62	4.74	0.12	12
Satisfaction Index		88.11%		

**Compare of Satisfaction and Important Index for Electrical User Y2022**

วิเคราะห์ความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไฟฟ้า	Satisfaction Scores						Rank	Important Scores					Rank	Weighting Factor	Weighted Scores	Gap Analysis			Rank	
	2021	%	2021	2022	%			2021	%	2021	2022	%				2022	2022	2022		2021
	<b>คุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า</b>																			
1. ไม่มีไฟตก ไฟเกิน หรือไฟกระพริบ	4.45	89.06%	22	4.10	82.00%	-7.06%	21	4.87	97.36%	5	4.84	96.80%	6	4.61%	0.19	0.42	2	0.74	2	
2. ไม่มีไฟดับ	4.66	93.21%	15	3.94	78.80%	-14.41%	22	4.98	99.62%	1	4.92	98.40%	4	4.68%	0.18	0.32	4	0.98	1	
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.49	89.81%	21	4.24	84.80%	-5.01%	20	4.92	98.49%	3	4.94	98.80%	1	4.70%	0.20	0.43	1	0.70	3	
4. การจ่ายไฟฟ้ากลับตามเวลาที่แจ้ง	4.57	91.32%	18	4.54	90.80%	-0.52%	18	4.94	98.87%	2	4.90	98.00%	5	4.66%	0.21	0.38	3	0.36	4	
<b>การสื่อสารและช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน</b>																				
1. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน	4.68	93.58%	11	4.60	92.00%	-1.58%	13	4.75	95.09%	11	4.76	95.20%	11	4.53%	0.21	0.08	10	0.16	8	
2. ความสะดวกในการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.68	93.58%	11	4.60	92.00%	-1.58%	13	4.74	94.72%	14	4.72	94.40%	17	4.49%	0.21	0.06	12	0.12	12	
3. การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.70	93.96%	8	4.60	92.00%	-1.96%	13	4.81	96.23%	8	4.76	95.20%	11	4.53%	0.21	0.11	8	0.16	8	
<b>การบำรุงรักษาประจำปี</b>																				
1. ความถี่ในการขอดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษา	4.79	95.85%	3	4.76	95.20%	-0.65%	5	4.85	96.98%	7	4.84	96.80%	6	4.61%	0.22	0.06	12	0.08	15	
2. การแจ้งงดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้า เมื่อขอดับไฟ	4.85	96.98%	1	4.82	96.40%	-0.58%	2	4.87	97.36%	5	4.80	96.00%	9	4.57%	0.22	0.02	16	-0.02	17	
3. การจ่ายไฟฟ้ากลับตามเวลาที่กำหนด	4.77	95.47%	4	4.70	94.00%	-1.47%	6	4.91	98.11%	4	4.84	96.80%	6	4.61%	0.22	0.13	7	0.14	11	
<b>ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้า</b>																				
1. ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไฟฟ้า	4.70	93.96%	8	4.65	93.06%	-0.90%	9	4.81	96.23%	8	4.94	98.80%	1	4.70%	0.22	0.11	8	0.29	7	
2. ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าและใบแจ้งปริมาณการใช้ไฟฟ้า	4.75	95.09%	6	4.64	92.80%	-2.29%	10	4.81	96.23%	8	4.94	98.80%	1	4.70%	0.22	0.06	12	0.30	5	
<b>พนักงานของบริษัทฯหรือตัวแทน ผู้ให้บริการท่าน</b>																				
1. การแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม	4.66	93.21%	15	4.68	93.60%	0.39%	7	4.58	91.70%	22	4.52	90.40%	21	4.30%	0.20	-0.08	20	-0.16	22	
2. การแจ้งล่วงหน้าหรือการติดต่อก่อนเข้าปฏิบัติงาน	4.55	90.94%	20	4.60	92.00%	1.06%	13	4.70	93.96%	17	4.72	94.40%	17	4.49%	0.21	0.15	5	0.12	12	
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	4.77	95.47%	4	4.80	96.00%	0.53%	3	4.75	95.09%	11	4.76	95.20%	11	4.53%	0.22	-0.02	17	-0.04	18	
4. ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกเครื่องผลประโยชน์	4.83	96.60%	2	4.84	96.80%	0.20%	1	4.75	95.09%	11	4.80	96.00%	9	4.57%	0.22	-0.08	20	-0.04	18	
5. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.70	93.96%	8	4.78	95.60%	1.64%	4	4.64	92.83%	18	4.66	93.20%	20	4.43%	0.21	-0.06	18	-0.12	20	
<b>ทั่วไป</b>																				
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.68	93.58%	11	4.66	93.20%	-0.38%	8	4.62	92.45%	21	4.70	94.00%	19	4.47%	0.03	-0.06	18	0.04	16	
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทสหโคเจน	4.57	91.32%	18	4.58	91.60%	0.28%	17	4.64	92.83%	18	4.74	94.80%	14	4.51%	0.21	0.08	10	0.16	8	
3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในส่วนของลูกค้า	4.72	94.34%	7	4.64	92.80%	-1.54%	10	4.64	92.83%	18	4.52	90.40%	21	4.30%	0.20	-0.08	20	-0.12	20	
4. การดำเนินด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา ความรู้ทาง	4.58	91.70%	17	4.44	88.80%	-2.90%	19	4.72	94.34%	15	4.74	94.80%	14	4.51%	0.20	0.13	6	0.30	6	
5. การควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของบริษัทสหโคเจน	4.68	93.58%	11	4.62	92.40%	-1.18%	12	4.72	94.34%	15	4.74	94.80%	14	4.51%	0.21	0.04	15	0.12	12	
													ปี 21	89.96%	ปี 22	88.11%				