

## 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 % เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2564 ที่มีดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 93.12 %
2. หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่สุด คือ
  - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน / การจัดส่งและยื่นแผนบำรุงรักษา / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์
3. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ
  - 3.1 ความสุภาพเรียบร้อย และใช้วาจาอย่างเหมาะสม
  - 3.2 การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการติดต่อประสานงาน / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์ / 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 : \_\_\_\_\_

(นางสาวนภยา เบ้าทอง)

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 \_\_\_\_\_

ตรวจสอบโดย : \_\_\_\_\_

(นางสาวสกุลชญา นิชกุลภัสสรณ์)

หัวหน้าแผนกสนับสนุนงานขายและบริการลูกค้า

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 \_\_\_\_\_

ตรวจสอบโดย: \_\_\_\_\_

(นางสาวนิชาชญ์ จันทร์สุขสมบูรณ์)

หัวหน้าแผนกควบคุมการผลิต

วัน/เดือน/ปี : 22-Nov-22 \_\_\_\_\_

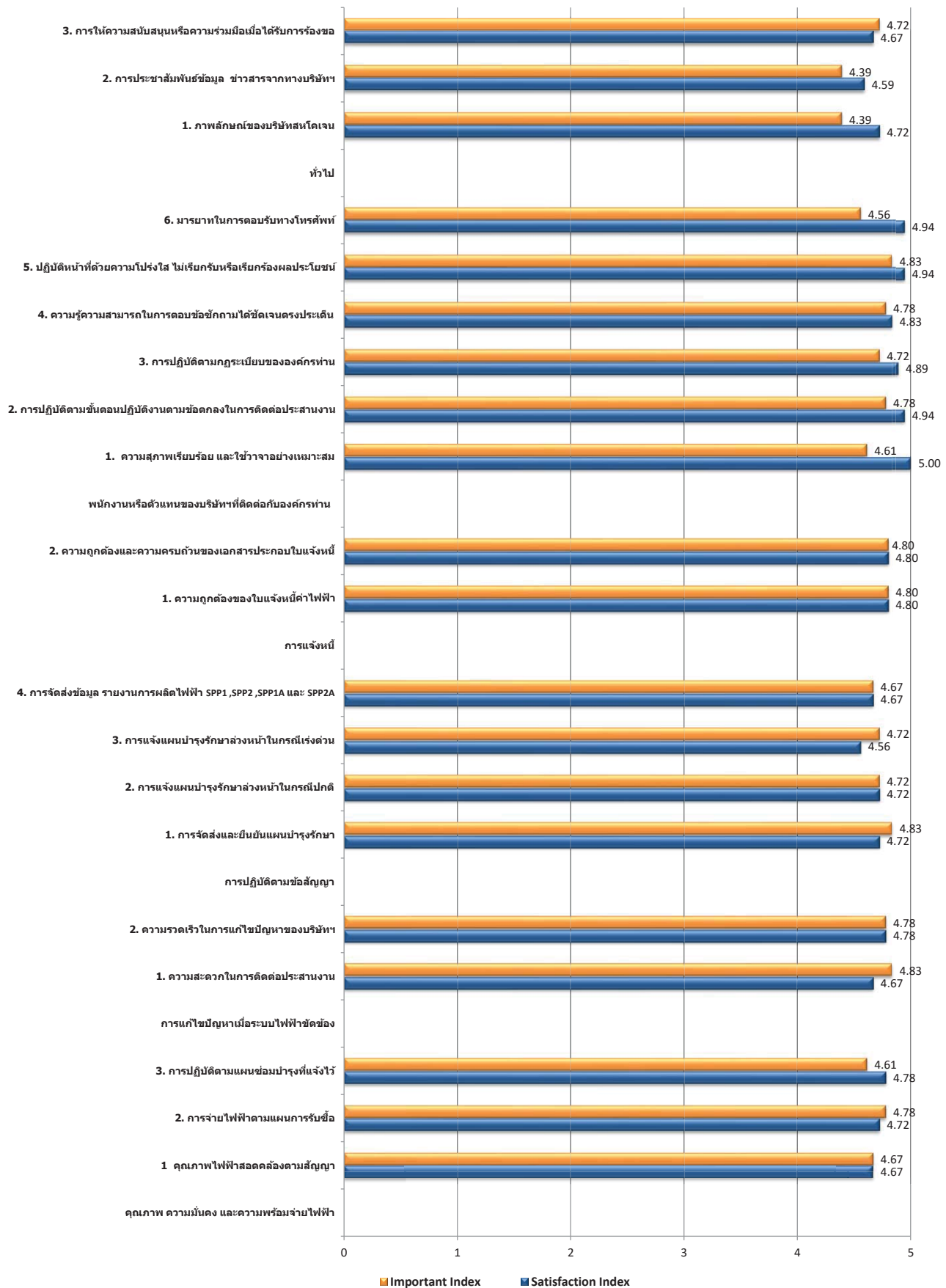
อนุมัติโดย : \_\_\_\_\_

(นายธนวัฒน์ ศิวะโสภณพงศ์)

ผู้จัดการฝ่ายบริหารโรงไฟฟ้า

วัน/เดือน/ปี : 22-Nov-22 \_\_\_\_\_

## 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	%			
<b>คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมจ่ายไฟฟ้า</b>														
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
<b>การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง</b>														
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
<b>การปฏิบัติตามข้อสัญญา</b>														
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
<b>การแจ้งหนี้</b>														
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
<b>พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทฯที่ติดต่อบริการท่าน</b>														
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
<b>ทั่วไป</b>														
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
<b>คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมจ่ายไฟฟ้า</b>				
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
<b>การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง</b>				
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.67	4.83	0.17	2
2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของบริษัทฯ	4.78	4.78	0.00	6
<b>การปฏิบัติตามข้อสัญญา</b>				
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
<b>การแจ้งหนี้</b>				
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	4.80	4.80	0.00	6
2. ความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารประกอบใบแจ้งหนี้	4.80	4.80	0.00	6
<b>พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทฯที่ติดต่อกับองค์กรท่าน</b>				
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
<b>ทั่วไป</b>				
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%		