

สรุปผลการวัดความพึงพอใจในระบบน้ำของลูกค้าประจำปี 2565

ภาพรวม

1. มีผู้ใช้โอน้ำตอบแบบสอบถามจำนวน 19 ราย จากจำนวนผู้ใช้โอน้ำทั้งหมด 19 ราย คิดเป็น 100.00% หรือตามจำนวนมิเตอร์โอน้ำ 23 มิเตอร์ จากจำนวนมิเตอร์โอน้ำทั้งหมด 22 มิเตอร์ หรือคิดเป็น 100.00% โดยทำการสำรวจความพึงพอใจระหว่างวันที่ 26 กันยายน ถึง 18 ตุลาคม 2565
2. ประเด็นหลักที่สำรวจความพึงพอใจ และความสำคัญที่มีต่อผู้ใช้โอน้ำ ได้แก่
 - 2.1 คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมใช้ของระบบโอน้ำ
 - 2.2 การสื่อสาร การประสานงาน และช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน
 - 2.3 การบำรุงรักษาประจำปี
 - 2.4 ปริมาณการใช้โอน้ำและค่าโอน้ำ
 - 2.5 พนักงานของบริษัทฯ หรือตัวแทน ผู้ให้บริการแก่ท่าน
 - 2.6 ทั่วไป
3. การสำรวจความพึงพอใจ มีมาตรฐานความพึงพอใจอยู่ที่ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ระบบโอน้ำ

1. ดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้โอน้ำ (Satisfaction Index) อยู่ที่ 93.63% อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยลดลง 1.08 % เมื่อเทียบกับปี 2563 ซึ่งมีดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้โอน้ำอยู่ที่ 94.72%
2. หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่สุดคือ
 - 2.1 ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์โอน้ำ
 - 2.2 ความรักษาแรงดัน และอุณหภูมิโอน้ำ / ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
 - 2.3 ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์โอน้ำและใบแจ้งปริมาณการใช้โอน้ำ
3. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ
 - 3.1 ความถี่ และความเหมาะสม ในการขอหยุดจ่ายโอน้ำเพื่อบำรุงรักษา
 - 3.2 ความรักษาแรงดัน และอุณหภูมิโอน้ำ / ความต่อเนื่องในการจ่ายโอน้ำ / ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร่องผลประโยชน์
4. หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ
 - 4.1 การแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย / การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทสหโคเจน
 - 4.2 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน
5. จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความสำคัญ และความพึงพอใจของลูกค้า (Gap Analysis) พบว่า หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ยังมีความพึงพอใจต่ำ คือ

- 5.1 ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไอน้ำ / การดำเนินด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมสัมมนาการ และอื่นๆ
 - 5.2 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
 - 5.3 ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไอน้ำและใบแจ้งปริมาณการใช้ไอน้ำ
6. สรุปในภาพรวมของความพึงพอใจในระบบไอน้ำ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไอน้ำในปี 2565 ลดลงจากปี 2564 และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยที่ควรแก้ไขในเรื่องความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไอน้ำ / การดำเนินด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม / สัมมนา ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมสัมมนาการ และอื่นๆ / ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไอน้ำและใบแจ้งปริมาณการใช้ไอน้ำ ซึ่งเป็นประเด็นที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ยังมีความพึงพอใจต่ำ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น
7. แนวทางการดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไอน้ำ
- 7.1 เพิ่มการจัดส่งผลการสอบเทียบมิเตอร์ไอน้ำประจำปี ให้ลูกค้าทราบ
 - 7.2 เพิ่มการดำเนินการด้านลูกค้าสัมพันธ์ โดยจัดหาหลักสูตรเกี่ยวกับระบบไอน้ำ รวมถึงวิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ
 - 7.3 ดำเนินการแจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาหลังจากที่ได้รับแจ้งภายใน 7 วัน
 - 7.4 กำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของลูกค้า
 - 7.5 จัดทำโปรแกรมจดหน่วย และ โปรแกรมคำนวณปริมาณค่าไอน้ำ เพื่อเพิ่มมาตรการตรวจสอบความถูกต้อง

เอกสารแนบ

Graph Gap Analysis of Steam Users Y2022

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

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

จัดทำโดย : _____

ตรวจสอบโดย : _____

(นางสาวนาถยา เบ้าทอง)

(นางสาวสกุลชญาณี นิชิฎฐภัสสรณ์)

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

หัวหน้าแผนกสนับสนุนงานขายและบริการลูกค้า

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 _____

วัน/เดือน/ปี : 22 Nov 22 _____

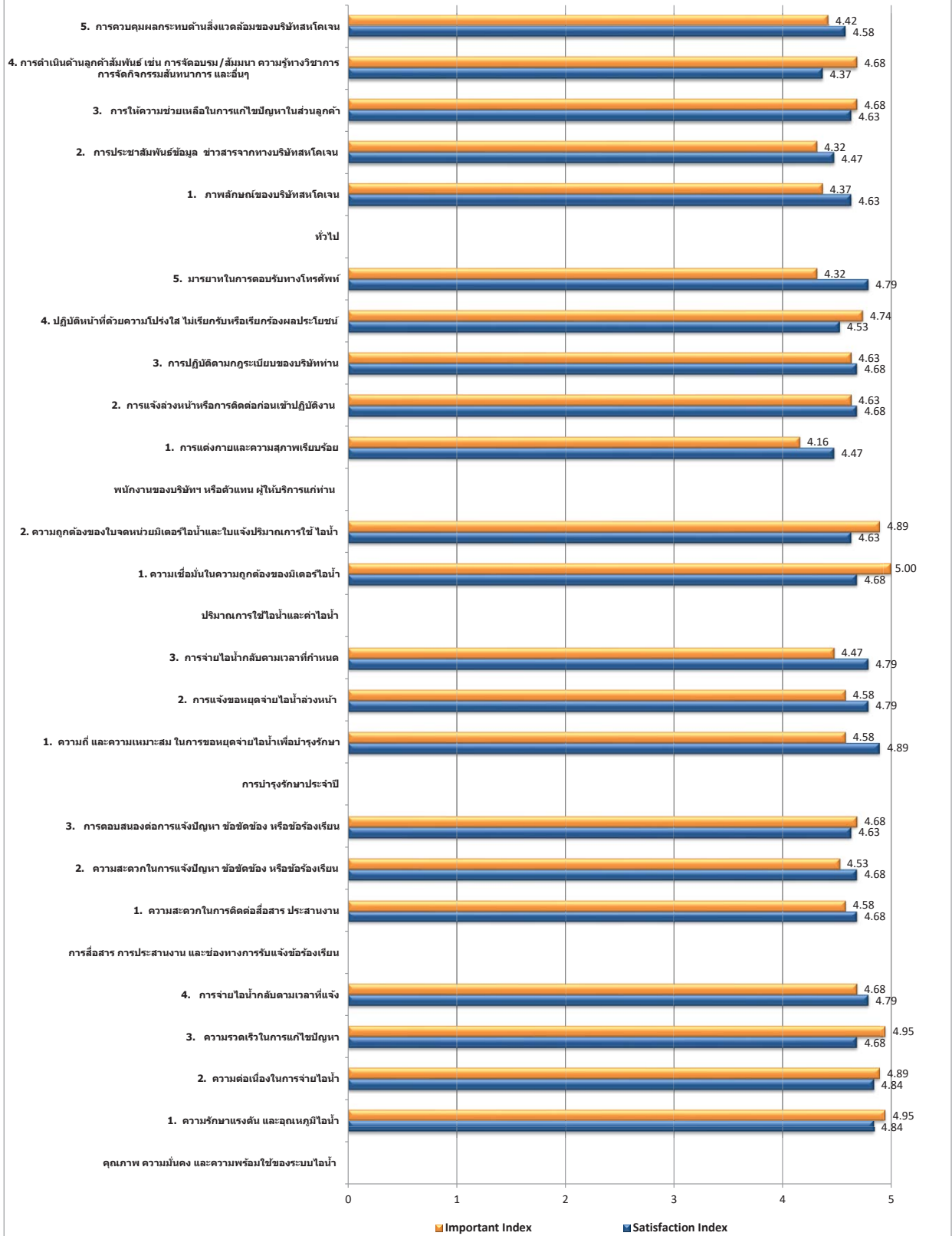
อนุมัติโดย : _____

(นายธนวัฒน์ ศิวะ โสภณพงศ์)

ผู้จัดการฝ่ายบริหาร โรงไฟฟ้า

วัน/เดือน/ปี : 22-Nov-22 _____

GRAPH GAP ANALYSIS OF STEAM USERS Y2022



Compare of Satisfaction and Important Index for Steam User Y2022

วิเคราะห์ความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไอน้ำ	Satisfaction Scores						Rank	Important Scores						Rank	Weighting Factor	Weighted Scores	Gap Analysis			Rank		
	2021	%	Rank 21	2022	%			2021	%	Rank 21	2022	%					2022	2022	2021		Rank 21	2022
	คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมใช้ของระบบไอน้ำ																					
1. ความรักยาแรงคืน และอุณหภูมิไอน้ำ	4.90	98.00%	2	4.84	96.84%	-1.16%	2	4.90	98.00%	5	4.95	98.95%	2	4.87%	0.24	0.00	11	0.11	6			
2. ความต่อเนื่องในการจ่ายไอน้ำ	4.90	98.00%	2	4.84	96.84%	-1.16%	2	4.85	97.00%	9	4.89	97.89%	4	4.82%	0.23	-0.05	17	0.05	7			
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.70	94.00%	13	4.68	93.68%	-0.32%	9	4.90	98.00%	5	4.95	98.95%	2	4.87%	0.23	0.20	3	0.26	3			
4. การจ่ายไอน้ำกลับตามเวลาที่แจ้ง	4.95	99.00%	1	4.79	95.79%	-3.21%	5	4.90	98.00%	5	4.68	93.68%	7	4.61%	0.22	-0.05	15	-0.11	11			
การสื่อสาร การประสานงาน และช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน																						
1. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน	4.70	94.00%	13	4.68	93.68%	-0.32%	9	4.80	96.00%	14	4.58	91.58%	12	4.51%	0.21	0.10	8	-0.11	11			
2. ความสะดวกในการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.70	94.00%	13	4.68	93.68%	-0.32%	9	4.85	97.00%	9	4.53	90.53%	15	4.45%	0.21	0.15	7	-0.16	14			
3. การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.70	94.00%	13	4.63	92.63%	-1.37%	14	4.95	99.00%	2	4.68	93.68%	7	4.61%	0.21	0.25	2	0.05	7			
การบำรุงรักษาประจำปี																						
1. ความถี่ และความเหมาะสม ในการขอหยุดจ่ายไอน้ำเพื่อบำรุงรักษา	4.90	98.00%	2	4.89	97.89%	-0.11%	1	4.85	97.00%	9	4.58	91.58%	12	4.51%	0.22	-0.05	17	-0.32	18			
2. การแจ้งขอหยุดจ่ายไอน้ำล่วงหน้า	4.85	97.00%	5	4.79	95.79%	-1.21%	5	4.90	98.00%	5	4.58	91.58%	12	4.51%	0.22	0.05	9	-0.21	16			
3. การจ่ายไอน้ำกลับตามเวลาที่กำหนด	4.85	97.00%	5	4.79	95.79%	-1.21%	5	5.00	100.00%	1	4.47	89.47%	17	4.40%	0.21	0.15	5	-0.32	18			
ปริมาณการใช้ไอน้ำและค่าไอน้ำ																						
1. ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไอน้ำ	4.85	97.00%	5	4.68	93.68%	-3.32%	9	4.75	95.00%	17	5.00	100.00%	1	4.92%	0.23	-0.10	19	0.32	1			
2. ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไอน้ำและใบแจ้งปริมาณการใช้ไอน้ำ	4.85	97.00%	5	4.63	92.63%	-4.37%	14	4.80	96.00%	14	4.89	97.89%	4	4.82%	0.22	-0.05	15	0.26	4			
พนักงานของบริษัทฯ หรือตัวแทน ผู้ให้บริการแก่ท่าน																						
1. การแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย	4.70	94.00%	13	4.47	89.47%	-4.53%	20	4.50	90.00%	20	4.16	83.16%	22	4.09%	0.18	-0.20	21	-0.32	18			
2. การแจ้งล่วงหน้าหรือการติดต่อก่อนเข้าปฏิบัติงาน	4.65	93.00%	19	4.68	93.68%	0.68%	9	4.85	97.00%	9	4.63	92.63%	11	4.56%	0.21	0.20	4	-0.05	10			
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	4.80	96.00%	10	4.53	90.53%	-5.47%	19	4.80	96.00%	14	4.74	94.74%	6	4.66%	0.21	0.00	11	0.21	5			
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์	4.85	97.00%	5	4.84	96.84%	-0.16%	2	4.85	97.00%	9	4.53	90.53%	15	4.45%	0.22	0.00	11	-0.32	18			
5. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.80	96.00%	10	4.79	95.79%	-0.21%	5	4.65	93.00%	19	4.32	86.32%	20	4.25%	0.20	-0.15	20	-0.47	22			
ทั่วไป																						
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.65	93.00%	19	4.63	92.63%	-0.37%	14	4.25	85.00%	21	4.37	87.37%	19	4.30%	0.20	-0.40	22	-0.26	17			
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทสหโคเจน	4.20	84.00%	21	4.47	89.47%	5.47%	20	4.20	84.00%	22	4.32	86.32%	20	4.25%	0.19	0.00	11	-0.16	14			
3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในส่วนลูกค้า	4.80	96.00%	10	4.63	92.63%	-3.37%	14	4.95	99.00%	2	4.68	93.68%	7	4.61%	0.21	0.15	5	0.05	7			
4. การดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ทาง การและอื่นๆ	4.10	82.00%	22	4.37	87.37%	5.37%	22	4.95	99.00%	2	4.68	93.68%	7	4.61%	0.20	0.85	1	0.32	1			
5. การควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของบริษัทสหโคเจน	4.70	94.00%	13	4.58	91.58%	-2.42%	18	4.75	95.00%	17	4.42	88.42%	18	4.35%	0.20	0.05	10	-0.16	13			
												ปี 21	94.72%	ปี 22	93.63%							

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

วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้ไอน้ำ	Satisfaction Scores	Important Scores	Gap Analysis	Rank
คุณภาพ ความมั่นคง และความพร้อมใช้ของระบบไอน้ำ				
1. ความรักษาแรงดัน และอุณหภูมิไอน้ำ	4.84	4.95	0.11	6
2. ความต่อเนื่องในการจ่ายไอน้ำ	4.84	4.89	0.05	7
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	4.68	4.95	0.26	3
4. การจ่ายไอน้ำกลับตามเวลาที่แจ้ง	4.79	4.68	-0.11	12
การสื่อสาร การประสานงาน และช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน				
1. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน	4.68	4.58	-0.11	12
2. ความสะดวกในการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.68	4.53	-0.16	15
3. การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา ข้อขัดข้อง หรือข้อร้องเรียน	4.63	4.68	0.05	7
การบำรุงรักษาประจำปี				
1. ความถี่ และความเหมาะสม ในการขอหยุดจ่ายไอน้ำเพื่อบำรุงรักษา	4.89	4.58	-0.32	19
2. การแจ้งขอหยุดจ่ายไอน้ำล่วงหน้า	4.79	4.58	-0.21	17
3. การจ่ายไอน้ำกลับตามเวลาที่กำหนด	4.79	4.47	-0.32	19
ปริมาณการใช้ไอน้ำและค่าไอน้ำ				
1. ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของมิเตอร์ไอน้ำ	4.68	5.00	0.32	1
2. ความถูกต้องของใบจดหน่วยมิเตอร์ไอน้ำและใบแจ้งปริมาณการใช้ ไอน้ำ	4.63	4.89	0.26	4
พนักงานของบริษัทฯ หรือตัวแทน ผู้ให้บริการแก่ท่าน				
1. การแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย	4.47	4.16	-0.32	19
2. การแจ้งล่วงหน้าหรือการติดต่อก่อนเข้าปฏิบัติงาน	4.68	4.63	-0.05	10
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	4.68	4.63	-0.05	10
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือเรียกร้อยผลประโยชน์	4.53	4.74	0.21	5
5. มารยาทในการตอบรับทางโทรศัพท์	4.79	4.32	-0.47	22
ทั่วไป				
1. ภาพลักษณ์ของบริษัทสหโคเจน	4.63	4.37	-0.26	18
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารจากทางบริษัทสหโคเจน	4.47	4.32	-0.16	15
3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในส่วนลูกค้า	4.63	4.68	0.05	7
4. การดำเนินด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา ความรู้ทางวิชาการ	4.37	4.68	0.32	1
5. การควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทสหโคเจน	4.58	4.42	-0.16	14
Satisfaction Index		93.63%		