

Customer Satisfaction Measurement



Customer Satisfaction Measure in 2023



1. Summary:

In 2023, GPSC conducted customer satisfaction measure (during 7 September – 3 October 2023).

Customer satisfaction score and target: The results indicated that 92% GPSC customers were satisfied with GPSC services. GPSC set target of >90% in 2023.

Methodology and Coverage by operations: The survey is conducted via online approach. The respondents covered 100% of operations which are total customer surveyed (both respondents and non-respondents) out of total number of customers.

These included the representative sample of 190 (out of 226 customers) regarding GPSC operation on power, stream, and industrial water.

Customer Satisfaction Measure in 2023

2. Objectives:

The objectives of customer satisfaction measure were the followings:

1. Assess customer satisfaction against competitors
2. Gain feedback from customers for service improvement
3. Identify factors that determine customers' buying-decisions
4. Develop future utilities plan and other business expansion, based on customer inputs.

3. Measurement:

GPSC measured customer satisfaction in 7 aspects: (1) service quality (2) sale service; (3) after sale service; (4) usage measure; (5) maintenance; (6) issue-resolution period; and (7) pricing.

GPSC adopted the 5-pointed scale (5 = highly satisfaction, 4 = satisfaction, 3 medium satisfaction, 2 = low satisfaction, and 1 unsatisfaction)

4. Respondents: GPSC Customers

5. Period: 7 September – 3 October 2023

Customer Satisfaction Measure in 2023

6. Customer Satisfaction Score:

The results indicated that 92% GPSC customers were overall satisfied with GPSC services. The aspect of quality and continuity received the greatest customer satisfaction score.

7. Respondents Coverage:

The respondents covered 100% of operations which are total customer surveyed (both respondents and non- respondents) out of total number of customers.

These included the representative sample of 190 (out of 226 companies) regarding GPSC operation on power, stream, and industrial water.

8. Future Improvement:

- Address power blackout.
- Improve services continuity on stream and industrial water section.
- Communicate to customer during maintenance services
- Increase efficiency during the issue-resolution period
- Develop specialty on service quality as GPSC strength.

Customer Satisfaction Measure in 2023

No	Activities	Target Y2024
1	GC Group Golf	31-Mar-24
2	MTP WHA EIE Utilities Friendship Golf	12-May-24
3	CSR Together with ASM	Jun-24
4	KM for PD (Physic) + Visit VISTEC	25-Jul-24
5	BST Thank you party	Aug-24
6	KM for MTP (Physic) + Visit LNG Terminal	Sep-24
7	CSR Together with TPAC/TPCC	Sep-24
8	Cinema	12-Sep-24
9	Executive Trip / Saminar with party	Oct-24
10	Sport Game with AVT	Nov-24
11	GSPP11 golf tournament	Nov-24
12	NS-SUS golf	Q4
13	F4 Golf with TPAC-TPCC, AVT(P2), LINDE	Q4
14	KM for EnergyLens	Q4

Future Plan:

Based on the customer satisfaction inputs, GPSC developed 14 action plans in 2024, aiming to improve our services and thus customer satisfaction moving forward

Reference:

Actual Report Summary of GSPC customer satisfaction measure in 2023 (Thai Language)





นำเสนอผล

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า GPSC และ GLOW ต่อสินค้าและบริการ ประจำปี 2566 (Utilities, PV Solar rooftop system)

เสนอ บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)
โดย บริษัท ไอดีเอส จำกัด

13 ธันวาคม 2566



วัตถุประสงค์

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการ และพนักงานของ GPSC/GLOW และเปรียบเทียบคู่แข่ง (ถ้ามี)
- ระดับความคิดเห็นต่อการแนะนำให้ใช้ผลิตภัณฑ์ของ GPSC/GLOW (NPS)
- ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เพิ่มหรือต่ออายุสัญญากับ GPSC/GLOW
- แผนการใช้ Utilities ในอนาคต
- สรุปประเด็นสำคัญและเสนอแนวทางเพิ่มความพึงพอใจและขยายธุรกิจของ GPSC/GLOW



วิธีการวิจัยและกลุ่มลูกค้า

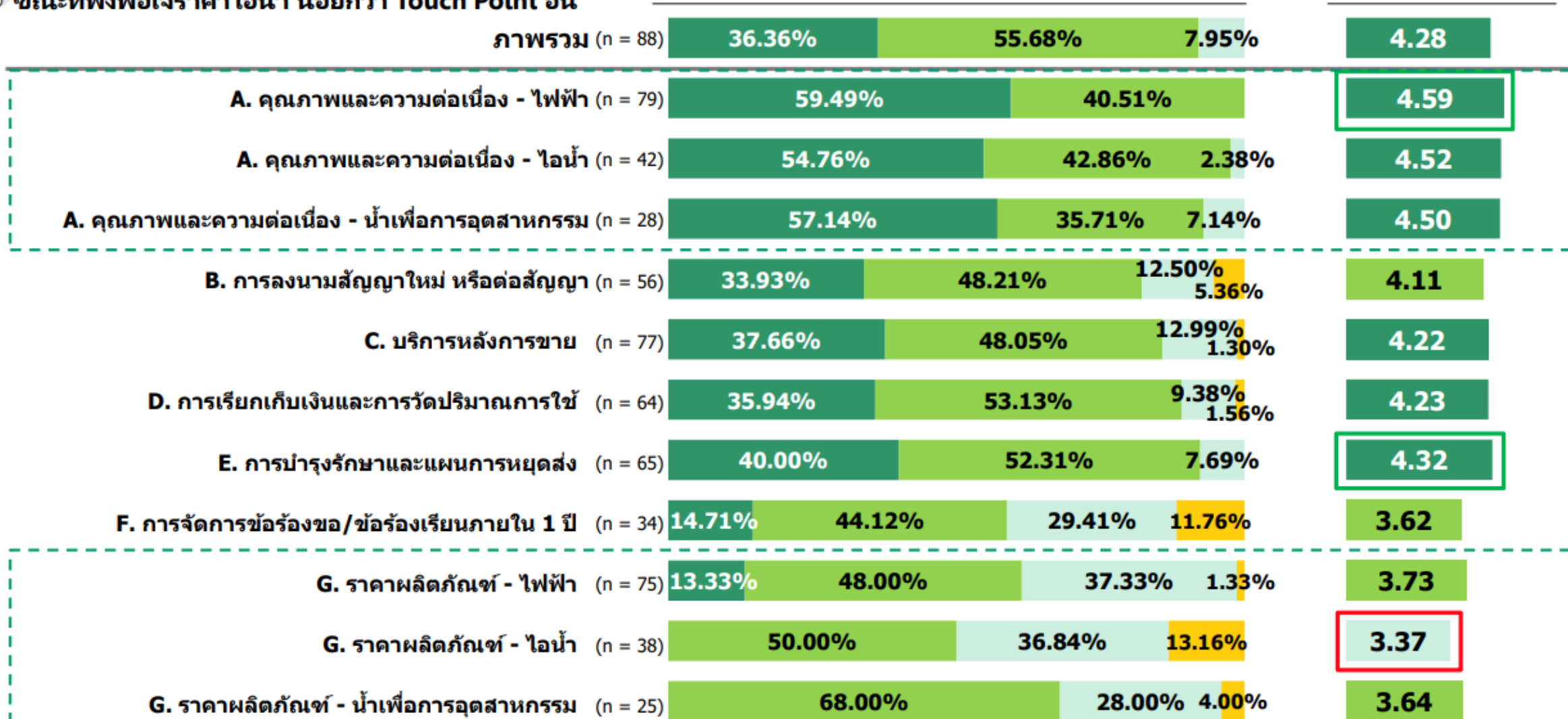
Online Survey

- วันที่ 7 ก.ย. - 3 ต.ค. 2566

จำนวนที่ตอบแบบสำรวจ

- ลูกค้าปัจจุบันของ GPSC, GLOW
- 89 บริษัท (84.76% จาก 105 บริษัท)
- ลูกค้า Utilities 88 บริษัท (84.62% จาก 104 บริษัท)
- ลูกค้า PV Solar rooftop system 13 บริษัท (76.47% จาก 17 บริษัท)

- ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อ GPSC/GLOW มาก
- พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยเฉพาะคุณภาพไฟฟ้า
- ขณะที่พึงพอใจราคาไอน้ำ น้อยกว่า Touch Point อื่น



สรุปความพึงพอใจและ Touch Point ที่เป็นโอกาสในการพัฒนา

○ การลงนามสัญญาการขายใหม่หรือต่อสัญญา การจัดการข้อร้องขอ/ร้องเรียน และราคา

Touch Point		ไฟฟ้า			ไอน้ำ			น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม		
		ความพึงพอใจ	GPSC/ GLOW vs คู่แข่ง	Quadrant Analysis	ความพึงพอใจ	GPSC/ GLOW vs คู่แข่ง	Quadrant Analysis	ความพึงพอใจ	GPSC/ GLOW vs คู่แข่ง	Quadrant Analysis
ความพึงพอใจโดยรวม		พึงพอใจมาก (4.28)	> คู่แข่ง	-	พึงพอใจ (4.15)	เท่ากับ คู่แข่ง	-	พึงพอใจ (4.09)	< คู่แข่ง	-
A	คุณภาพและความต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์	พึงพอใจมาก (4.59)	> คู่แข่ง	Strength	พึงพอใจมาก (4.52)	> คู่แข่ง	Delighter	พึงพอใจมาก (4.50)	> คู่แข่ง	Delighter
B	บริการในรอบ 2 ปี ในขั้นตอนก่อนลงนามสัญญาใหม่ หรือต่อสัญญา	พึงพอใจ (4.11)	> คู่แข่ง	Improve	พึงพอใจ (3.84)	-	Improve	พึงพอใจ (3.74)	> คู่แข่ง	Improve
C	การให้บริการหลังการขาย	พึงพอใจมาก (4.22)	> คู่แข่ง	Strength	พึงพอใจ (4.05)	< คู่แข่ง	Strength	พึงพอใจ (3.96)	เท่ากับคู่แข่ง	Strength
D	การเรียกเก็บเงิน/การออกใบแจ้งหนี้ และการวัดปริมาณการใช้	พึงพอใจมาก (4.23)	> คู่แข่ง	Delighter	พึงพอใจ (4.03)	> คู่แข่ง	Strength	พึงพอใจ (4.13)	> คู่แข่ง	Delighter
E	การบำรุงรักษาและแผนการหยุดส่งผลิตภัณฑ์/ให้บริการ	พึงพอใจมาก (4.32)	> คู่แข่ง	Strength	พึงพอใจมาก (4.23)	เท่ากับคู่แข่ง	Delighter	พึงพอใจ (4.17)	เท่ากับคู่แข่ง	Strength
F	การจัดการข้อร้องขอ/ข้อร้องเรียนของลูกค้าภายใน 1 ปีที่ผ่านมา	พึงพอใจ (3.62)	เท่ากับ คู่แข่ง	Should Improve	พึงพอใจ (3.58)	< คู่แข่ง	Improve	พึงพอใจ (3.41)	-	Should Improve
G	ราคาผลิตภัณฑ์	พึงพอใจ (3.73)	< คู่แข่ง	Should Improve	พึงพอใจปานกลาง (3.37)	เท่ากับคู่แข่ง	Should Improve	พึงพอใจ (3.64)	< คู่แข่ง	Should Improve

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเพิ่มหรือต่ออายุสัญญา

Improve ควรเร่งปรับปรุงเพื่อลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น

Strength ควรพัฒนา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

Should Improve ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาสเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

Delighter ควรรักษาไว้ เพราะเป็นความได้เปรียบที่ลูกค้าคาดหวังน้อยแต่เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับ

- ลูกค้าพึงพอใจมากต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของไฟฟ้าที่ได้รับจาก GPSC/GLOW



ภาพรวม
ความพึงพอใจต่อ GPSC/GLOW (n = 79)

คะแนนเฉลี่ย
(เต็ม 5 คะแนน)

ภาพรวม

59.49%

40.51%

4.59

▲ +0.05

1) คุณภาพของไฟฟ้า
ตามสัญญา

63.29%

36.71%

4.63

▲ +0.06

2) ความต่อเนื่องในการส่ง
ไฟฟ้าเข้าระบบจ่ายไฟ

53.16%

45.57% 1.27%

4.52

▼ -0.04

■ พึงพอใจมาก ■ พึงพอใจ ■ ปานกลาง ■ พึงพอใจค่อนข้างน้อย ■ ไม่พึงพอใจ

- ลูกค้าพึงพอใจมากต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของไอน้ำได้รับจาก GPSC/GLOW



ภาพรวม
ความพึงพอใจต่อ GPSC/GLOW (n = 42)

คะแนนเฉลี่ย
(เต็ม 5 คะแนน)

ภาพรวม

54.76%

42.86% 2.38%

4.52

▲ +0.28

1) คุณภาพของไอน้ำ

57.14%

40.48% 2.38%

4.55

▲ +0.76

2) ความต่อเนื่องในการส่ง
ไอน้ำเข้าระบบจ่ายไอน้ำ

61.90%

35.71% 2.38%

4.60

▲ +0.39

■ พึงพอใจมาก ■ พึงพอใจ ■ ปานกลาง ■ พึงพอใจค่อนข้างน้อย ■ ไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อ GPSC/GLOW: คุณภาพและความต่อเนื่องของน้ำเพื่อการอุตสาหกรรม

Strength

- ลูกค้าพึงพอใจมากต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของน้ำเพื่อการอุตสาหกรรมได้จาก GPSC/GLOW
- ลูกค้าที่พึงพอใจน้อย (2 บริษัท) เนื่องจากพบปัญหาคุณภาพและความต่อเนื่องในการส่งน้ำเพื่อการอุตสาหกรรม



ภาพรวม
ความพึงพอใจต่อ GPSC/GLOW (n = 28)

คะแนนเฉลี่ย
(เต็ม 5 คะแนน)

ภาพรวม

57.14%

35.71%

7.14%

4.50

▲ +0.18

1) คุณภาพของน้ำเพื่อการอุตสาหกรรมตามสัญญา

51.85%

44.44%

3.70%

สาเหตุที่พึงพอใจน้อย

- พบปัญหาคุณภาพน้ำ Clarified water (Thai Polyacetal, MTP)

4.44

▲ +0.02

2) ความต่อเนื่องในการส่งน้ำเพื่อการอุตสาหกรรม

57.14%

35.71%

7.14%

สาเหตุที่พึงพอใจน้อย

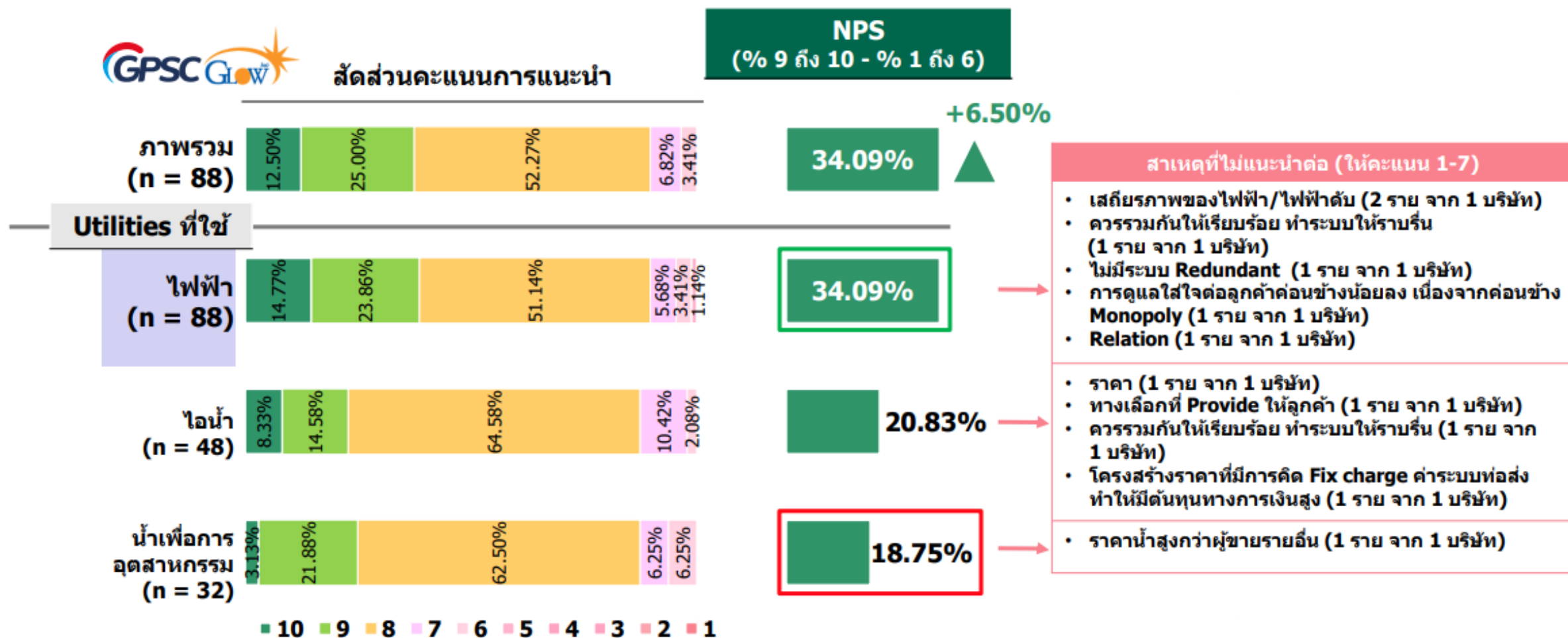
- ควรปรับปรุงให้ less outage (Polyplex, SEIP)

4.50

▲ +0.11

■ พึงพอใจมาก ■ พึงพอใจ ■ ปานกลาง ■ พึงพอใจค่อนข้างน้อย ■ ไม่พึงพอใจ

- โดยภาพรวม Net Promoter Score (NPS) ของลูกค้าต่อ GPSC/GLOW คือ ประมาณ 1 ใน 3 (34.09%)
- ลูกค้าไฟฟ้า มี NPS มากกว่าผลิตภัณฑ์อื่นอย่างชัดเจน
- ปัญหาหลักที่มีผลกระทบต่อค่า NPS ของลูกค้าไฟฟ้า คือ ด้านคุณภาพ



Net Promoter Score® benchmarks

A good NPS score in one industry can be a bad score in another. Therefore, to understand your own NPS, it's useful to benchmark against others in your industry.

YOUR RESULTS

You are in the **65th percentile of the Global Utilities industry.**



Companies included in this industry

Commonwealth Edison, PSE&G, CenterPoint Energy, Pacific Gas and Electric, Florida Power & Light, TXU Energy, Georgia Power, Duke Energy Progress, Consolidated Edison of NY, Alabama Power Company, Southern California Gas, Southern California Edison, Dominion Virginia Power

Touch Point		Quadrant Analysis วิเคราะห์ Touch Point ที่ควรพัฒนา			โอกาสในการพัฒนา เพื่อลด Pain Point และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อ GPSC/GLOW
		ไฟฟ้า	ไอน้ำ	น้ำเพื่อการ อุตสาหกรรม	
A	คุณภาพและความต่อเนื่อง ของผลิตภัณฑ์	Strength	Delighter	Delighter	<ul style="list-style-type: none"> ไฟฟ้า: แก้ปัญหาความไม่ต่อเนื่องในการส่งไฟฟ้าจากเหตุ Unplanned shutdown, บำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน, ไม่ให้เกิดเหตุไฟฟ้าดับ ไอน้ำ: ควบคุมแรงดัน และอุณหภูมิ น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม: ควบคุมคุณภาพ คุณภาพน้ำ Clarified water, แก้ปัญหาการส่งไม่ต่อเนื่อง
B	บริการในรอบ 2 ปี ในขั้นตอนก่อนลงนาม สัญญาใหม่ หรือต่อสัญญา	Improve	Improve	Improve	<ul style="list-style-type: none"> การตอบสนอง/ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้รวดเร็ว/ตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า การให้ข้อมูลชัดเจน/เพียงพอ รับฟังและชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขทาง Commercial
C	การให้บริการหลังการขาย	Strength	Strength	Strength	<ul style="list-style-type: none"> การแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า การตอบสนอง/ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้รวดเร็ว/ตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า
D	การเรียกเก็บเงิน/การออก ใบแจ้งหนี้และการวัด ปริมาณการใช้	Delighter	Strength	Delighter	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเอกสารเรียกเก็บเงินตรงเวลาที่ตกลงกับลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเอกสารเรียกเก็บเงิน ส่งเอกสารประกอบให้ครบถ้วนทุกครั้ง เช่น รายละเอียดการคำนวณ รายละเอียดค่า NG ปรับปรุงเอกสาร Confirm meter ให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า
E	การบำรุงรักษาและ แผนการหยุดส่ง ผลิตภัณฑ์/ให้บริการ	Strength	Delighter	Strength	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งแผนบำรุงรักษาตรงเวลาที่ตกลงกับลูกค้าและแจ้งทั่วถึงไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ลดการปรับแผนกะทันหัน ประสานงานกับลูกค้าเพื่อวางแผนซ่อมบำรุงให้สอดคล้องกับแผน T/A ของลูกค้า จัดทำแผน เพิ่มความต่อเนื่องในการสื่อสารสถานะและการติดตามปัญหาให้ลูกค้าทราบ

Touch Point		Quadrant Analysis วิเคราะห์ Touch Point ที่ควรพัฒนา			โอกาสในการพัฒนา เพื่อลด Pain Point และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อ GPSC/GLOW
		ไฟฟ้า	ไอน้ำ	น้ำเพื่อการ อุตสาหกรรม	
F	การจัดการข้อร้องขอ/ ข้อร้องเรียนของลูกค้า ภายใน 1 ปี	Should Improve	Improve	Should Improve	<ul style="list-style-type: none"> ตอบสนอง/ดำเนินการ/แก้ไขปัญหาที่ลูกค้าแจ้งให้รวดเร็วขึ้น ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุที่ชัดเจน และขั้นตอนการดำเนินการ/แก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้า เพิ่มความต่อเนื่องในการสื่อสารสถานะและการติดตามปัญหาให้ลูกค้าทราบ
G	ราคาผลิตภัณฑ์	Should Improve	Should Improve	Should Improve	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการส่งผลิตภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจลูกค้าดำเนินการได้ต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าพิจารณาในการซื้อเพิ่มหรือต่ออายุสัญญา



- นำเสนอผลิตภัณฑ์ Solar PV Rooftop System และ Solution ต่าง ๆ เพื่อยกระดับ/มาตรฐานบริษัทลูกค้าไปสู่การเป็น ECO Factory เช่น การจัดการก๊าซเรือนกระจก สังคมคาร์บอนต่ำ การจัดการการใช้พลังงานจากธรรมชาติ การเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดในการผลิตไฟฟ้าของประเทศ เพื่อตอบสนองต่อบริษัทด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทลูกค้า

THANK YOU

