

Customer Satisfaction Measurement 2024



Customer Satisfaction Measure in 2024



1. Summary: In 2024, GPSC conducted customer satisfaction measure (during 30 September – 29 October 2024).

Customer satisfaction score and target:

The results indicated that 91% GPSC customers were satisfied with GPSC services. GPSC set target of >90% in 2024.

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 151 (out of 204 customers) regarding GPSC operation on power, stream, and industrial water

Customer Satisfaction Measure in 2024

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: 30 September – 29 October 2024

Customer Satisfaction Measure in 2024

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 151 (out of 204 customers) 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 2024

No	Activities	Target Y2025
1	F4 Golf with TPAC-TPCC, AVT(P2), LINDE	Quarter 1
2	GC Group Friendship Golf	Quarter 1
3	MTP WHA EIE Utilities Friendship Golf	Quarter 1
4	NS-SUS golf	Quarter 2
5	Cinema	Quarter 2
6	CSR Together with Customer	Quarter 3
7	KM for MTP (Physical)	Quarter 3
8	TPAC/TPCC Thank you party	Quarter 3
9	BST Thank you party	Quarter 3
10	Executive/Customer trip seminar	Quarter 4
11	Sport Game with AVT	Quarter 4
12	GSPP11 golf tournament	Quarter 4
13	Business Lunch/Dinner with Customers	Jan-Dec

Reference:

Actual Report Summary of GSPC customer satisfaction measure in 2024 (Thai Language)





นำเสนอผล

การสำรวจความพึงพอใจ ของกลุ่มลูกค้า GPSC/GLOW ต่อสินค้าและบริการ ประจำปี 2567

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



19 กุมภาพันธ์ 2568

วัตถุประสงค์

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

วิธีการวิจัยและกลุ่มลูกค้า

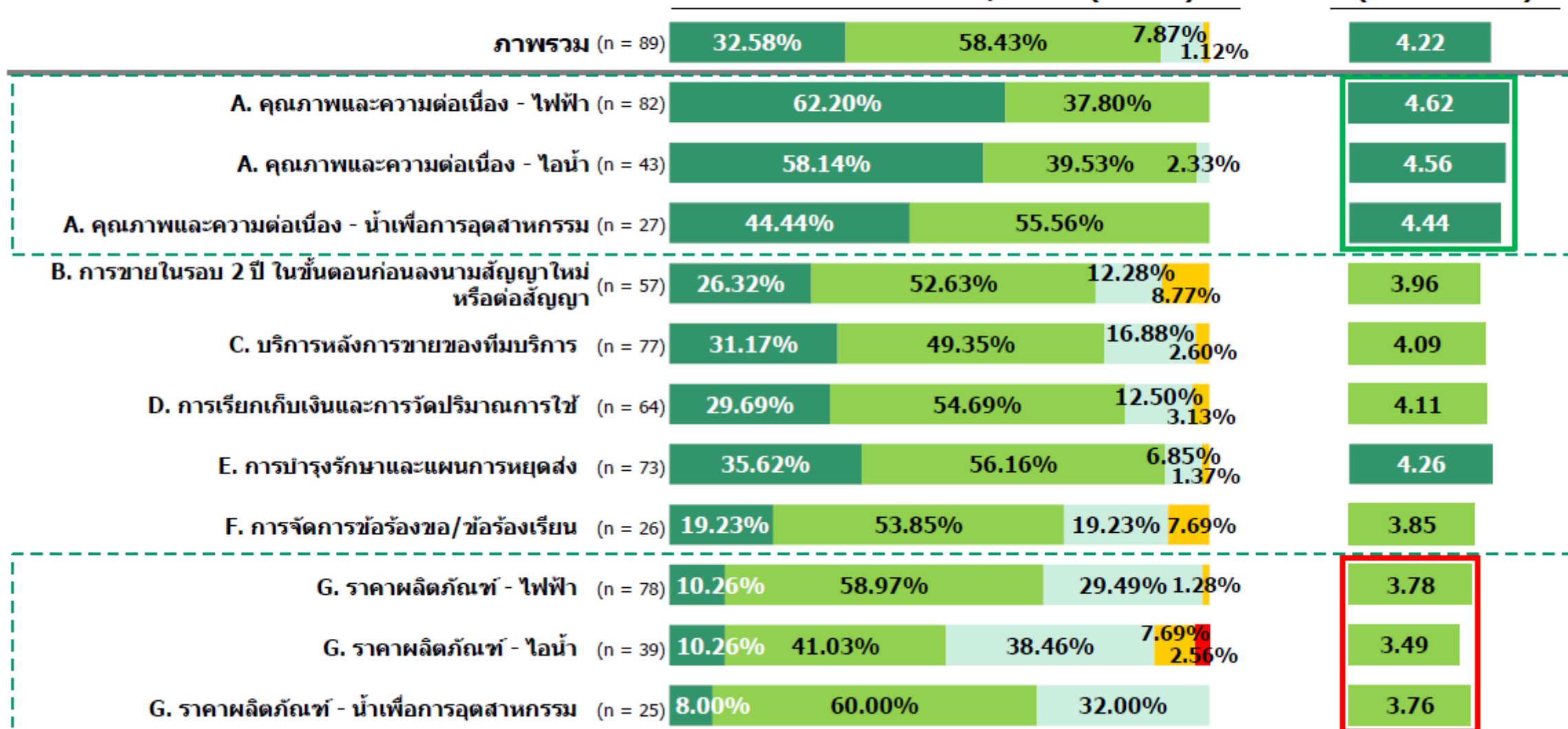
Online Survey

- วันที่ 30 ก.ย. - 29 ต.ค. 2567

จำนวนลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจ

- Utilities 91 บริษัท (89.22% จาก 102 บริษัท)
- PV Solar Rooftop System 18 บริษัท (78.26% จาก 23 บริษัท)
- EGAT 42 ราย (50.00% จาก 84 ราย)

- ลูกค้าพึงพอใจต่อด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์มากกว่า Touch Point อื่น
- ขณะที่พึงพอใจต่อด้านราคา น้อยกว่า Touch Point อื่น



สรุปความพึงพอใจและ Touch Point ที่เป็นโอกาสในการพัฒนา

- ด้านการขายในรอบ 2 ปี ในขั้นตอนก่อนลงนามสัญญาใหม่ หรือต่อสัญญา ด้านบริการหลังการขายของทีมงานบริการด้านการจัดการข้อร้องขอ/ร้องเรียน และราคาผลิตภัณฑ์

Touch Point		ไฟฟ้า		ไอน้ำ		น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม	
		คะแนนความพึงพอใจ	Quadrant Analysis	คะแนนความพึงพอใจ	Quadrant Analysis	คะแนนความพึงพอใจ	Quadrant Analysis
A	คุณภาพและความต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์	พึงพอใจมาก (4.62)	Delighter	พึงพอใจมาก (4.56)	Delighter	พึงพอใจมาก (4.44)	Delighter
B	การขายในรอบ 2 ปี ในขั้นตอนก่อนลงนามสัญญาใหม่ หรือต่อสัญญา	พึงพอใจ (3.98)	Improve	พึงพอใจ (3.69)	Improve	พึงพอใจ (3.50)	Improve
C	บริการหลังการขายของทีมงานบริการ	พึงพอใจ (4.09)	Improve	พึงพอใจ (3.95)	Strength	พึงพอใจ (3.85)	Improve
D	การเรียกเก็บเงินและการวัดปริมาณการใช้	พึงพอใจ (4.13)	Strength	พึงพอใจ (3.92)	Delighter	พึงพอใจ (3.88)	Strength
E	การบำรุงรักษาและแผนการหยุดส่ง	พึงพอใจมาก (4.26)	Delighter	พึงพอใจมาก (4.26)	Strength	พึงพอใจมาก (4.29)	Strength
F	การจัดการข้อร้องขอ/ข้อร้องเรียน	พึงพอใจ (4.00)	Should Improve	พึงพอใจ (3.54)	Should Improve	ปานกลาง (3.38)	Should Improve
G	ราคาผลิตภัณฑ์	พึงพอใจ (3.78)	Should Improve	พึงพอใจ (3.49)	Should Improve	พึงพอใจ (3.76)	Should Improve

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเพิ่มหรือต่ออายุสัญญา

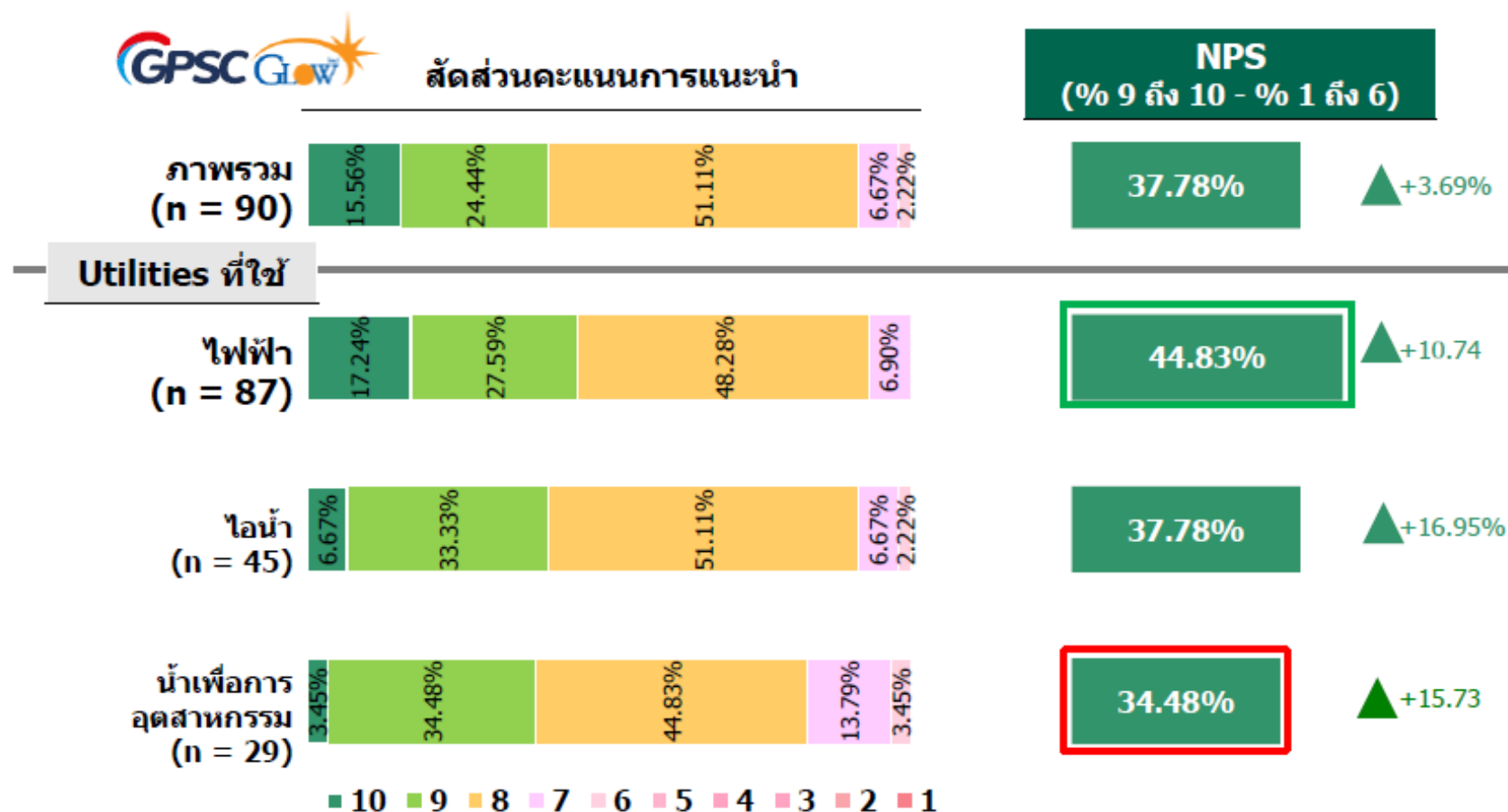
Improve ควรเร่งปรับปรุงเพื่อลดปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น

Strength ควรพัฒนา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

Should Improve ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาสเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

Delighter ควรรักษาไว้ เพราะเป็นความได้เปรียบที่ลูกค้าคาดหวังน้อยแต่เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับ

- โดยภาพรวม Net Promoter Score (NPS) ของลูกค้าต่อ GPSC/GLOW คือ 37.78% เพิ่มขึ้นจากปี 2566
- ลูกค้าไฟฟ้า มี NPS มากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น คือ 44.83%
- ปัญหาที่มีผลกระทบต่อค่า NPS คือ ด้านบริการที่ล่าช้า ด้านราคาที่สูง ด้านเงื่อนไขสัญญา (ได้รับข้อเสนอที่แย่งในการต่ออายุสัญญา, ลูกค้าไอน้ำต้องจ่ายค่า MTOP ถ้าใช้น้อย



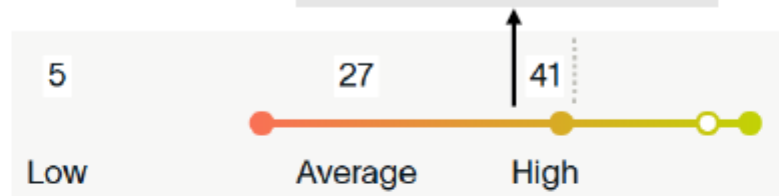
Net Promoter Score® benchmarks

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.

You are in the 91th percentile of the Utilities industry

เพิ่มขึ้นจากปี 2566 ที่อยู่ที่ 65th percentile

Your NPS 37.78



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

โอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้า Utilities

- โอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ คือ การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ให้รวดเร็วขึ้น และการเปรียบเทียบกับตลาดเพื่อนำเสนอเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม
- ควรทำกิจกรรมสัมพันธ์และนำเสนอบริการที่ส่งเสริมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของลูกค้าในเรื่องการจัดการก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานสะอาดรูปแบบต่างๆ และความเป็นกลางทางคาร์บอน

Touch Point		Quadrant Analysis วิเคราะห์ Touch Point ที่ควรพัฒนา			โอกาสในการพัฒนา เพื่อลด Pain Point และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อ GPSC/GLOW
		ไฟฟ้า	ไอน้ำ	น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม	
A	คุณภาพและความต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์	Delighter	Delighter	Delighter	<ul style="list-style-type: none"> ไฟฟ้า: มีความพร้อมในการส่งไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยการบำรุงรักษาอุปกรณ์เชิงป้องกัน, มีระบบ Monitor เพื่อป้องกันปัญหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ไอน้ำ: ควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่กำหนด น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม: ควบคุมคุณภาพ เช่น ค่า CI, แก้ปัญหาท่อส่งน้ำมีขนาดเล็กเกินไป
B	การขายในรอบ 2 ปี ในขั้นตอนก่อนลงนามสัญญาใหม่ หรือต่อสัญญา	Improve	Improve	Improve	<ul style="list-style-type: none"> การแจ้งข้อมูลให้ชัดเจน เช่น Progress งาน, เหตุผลที่ทำตามข้อร้องขอไม่ได้ เป็นต้น เพิ่ม Service mind โดยการแสดงความใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า ช่วยหา Solution ที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ตรงจุด ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ให้รวดเร็วขึ้น เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับสัญญา, การพิจารณาข้อเสนอของลูกค้า, การดำเนินการตามแผนงาน/ระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า
C	บริการหลังการขายของทีมงานบริการ	Improve	Strength	Improve	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ให้รวดเร็วขึ้น เช่น การพิจารณาข้อเสนอของลูกค้า, การแก้ไขปัญหา, การแก้ไขสัญญา, การดำเนินการตามแผนงาน/ระยะเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า, การแจ้งแผนซ่อมบำรุงโรงไฟฟ้า สถานีไฟฟ้า รวมถึงระบบสายส่งของ GPSC ล่วงหน้าเป็นประจำทุกปี เป็นต้น ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย เช่น รายละเอียดการคำนวณในเอกสาร Invoice
D	การเรียกเก็บเงินและการวัดปริมาณการใช้	Strength	Delighter	Strength	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณากระบวนการจัดทำและส่ง Invoice ให้ทันต่อการใช้งานของลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเอกสาร Invoice
E	การบำรุงรักษาและแผนการหยุดส่งผลิตภัณฑ์	Delighter	Strength	Strength	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาปรับปรุงการทำงานบำรุงรักษาเพื่อลดการเกิด Unplanned เช่น นำ Lesson learn ต่างๆ มาปรับปรุงการทำงาน เตรียมความพร้อมในการทำงาน เช่น เอกสารเปิด Work permit, ช่างมาถึงหน้างานก่อนเริ่มงาน ทำงาน CM ให้เร็วขึ้น วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาให้รอบด้านและแก้ไขปัญหาได้คล่อง
F	การจัดการข้อร้องขอ/ข้อร้องเรียน	Should Improve	Should Improve	Should Improve	<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางให้แจ้งปัญหาที่สะดวกและรวดเร็ว แจ้งแนวทางแก้ไขปัญหามาที่ชัดเจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า
G	ราคาผลิตภัณฑ์	Should Improve	Should Improve	Should Improve	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาราคาและเงื่อนไขการให้บริการที่แข่งขันได้กับผู้ให้บริการรายอื่นได้



การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า GPSC/GLOW
ต่อสินค้าและบริการ ประจำปี 2567



Monsinee Kittitakulkarn
Managing Director
Research Director

09 3656 4465
monsinee.kk@idsearch.co.th

59/68 Moo 1 Khlong Sam,
Khlong Luang, PathumThani
12120
www.id-search.info



THANK YOU

