

ลิขสิทธิ์ : การไฟฟ้านครหลวง
ปี : 2563
ชื่อเรื่อง : ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจหลัก (CSI) ประจำปี 2563
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มบัพพาณิชย์กุล
บทคัดย่อ :

โครงการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจหลัก (CSI) ประจำปี 2563 กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจหลัก (CSI) และนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้า และการส่งมอบงานบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความภักดี ในภาพรวมขององค์กร รวมถึงมีข้อมูลความต้องการลูกค้าในเชิงลึกที่สามารถนำไปจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อรองรับการแข่งขันและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญของ กฟน. โดยจะดำเนินการสำรวจในส่วนของความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

ผลการศึกษาประจำปี 2563 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพระบบไฟฟ้าและบริการในปี 2563 มีค่าคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 83.09 ซึ่งมีค่าน้อยลงจากปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 2.41 ในขณะที่ค่าความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในปี 2563 มีค่าคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562 อยู่เล็กน้อย โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพระบบไฟฟ้า มีค่าคะแนนอยู่ที่ 82.63 ลดลงเล็กน้อยจากปี 2562 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการ มีค่าคะแนนอยู่ที่ 83.56 ลดลงจากปี 2562 อยู่เล็กน้อย ความพึงพอใจด้านบริการสาธารณะประโยชน์ มีค่าคะแนนอยู่ที่ 77.61 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2562 และความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนอยู่ที่ 77.99 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 เล็กน้อย ทั้งนี้ในภาพรวมของการไฟฟ้านครหลวงในปี 2563 มีค่าความภักดีของลูกค้าในภาพรวมอยู่ที่ 79.85 และ Net Promoter Score ประจำปี 2563 พบว่า มีค่าคะแนนลดลงจากปี 2562

นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย พบว่า ความต้องการและความคาดหวังในแต่ละช่วง Customer journey จึงแบ่งการสรุปออกเป็นส่วน ๆ ประกอบด้วย ส่วนของการขอใช้ไฟฟ้า ช่วงของการใช้ไฟฟ้า กระบวนการบริการหลังการขายเช่น การแก้ไขปัญหา การติดต่อประสานงาน ไปจนถึงค่าไฟฟ้า จากนั้นวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้ 1. FREE THERMOSCAN EXCLUSIVE CUSTOMER 2. YOU CAN CUSTOMIZE AND FIX 3. EXTENDED ELECTRICITY INFRASTRUCTURE PLAN 4. MEA SMART COMMUNITY MODEL 5. MEA EXPRESS FEEDER 5. SERVICE LEVEL AGREEMENT 6. PERSONAL ASSISTANT SERVICE 7. LOYALTY PACKAGE SMART DATA ANALYTICS 6. INSTANT INFORMATION 8. UPGRADE MEA SMART LIFE 9. GOVERNMENT CONNECT 10. ADJUSTMENT OF KEY PERFORMANCE INDICATOR 11. MEA BUSINESS CHALLENGES.

Copyright : The Metropolitan Electricity Authority
Year : 2020
Title : Business Customer Satisfaction Survey (CSI) 2020
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Assistant Professor Dr. Thanawut Limpanitgul
Abstract :

The 2020 Core Business Customer Satisfaction Survey (CSI) is scheduled for a Core Business Customer Satisfaction Survey (CSI) and the data that has been taken into consideration for the improvement of power system quality. And delivering excellent service to our customers to obtain information on needs, expectations, satisfaction, dissatisfaction, commitment and loyalty as a whole of the organization. In addition, there is in-depth customer demand information that can be used to formulate a strategic plan to support the competition and maintain the MEA's key customer base by conducting a survey on customer satisfaction and engagement.

The results of the 2020 study found that the overall satisfaction with the quality of power systems and services in 2020 was 83.09 percent lower than that of 2019 at 2.41 percent. Overall customer satisfaction in 2020 has a slightly higher score from 2019, which can be divided into areas as follows: Overall satisfaction with power system quality The score was 82.63, slightly decreased from 2019 overall satisfaction with service quality. The score was 83.56, slightly decreased from 2019. Satisfaction in public service benefits. The score was 77.61, a slight increase from the year 2019 and satisfaction in providing information. The score was 77.99, slightly increased from 2019. In the overall picture of the Metropolitan Electricity Authority in 2020, the overall customer loyalty was 79.85 and the Net Promoter Score of 2020 showed a decrease in score value from Year 2019.

In addition, the results of in-depth interviews with prospective customers revealed that the needs and expectations of each customer journey therefore divided the summary into parts consisting of electricity request. Range of electricity After-sales service processes such as problem solving Liaison To the electricity bill After analyzing and synthesizing the information, it can be suggested as follows: 1. FREE THERMOSCAN EXCLUSIVE CUSTOMER 2. YOU CAN CUSTOMIZE AND FIX 3. EXTENDED ELECTRICITY INFRASTRUCTURE PLAN 4. MEA SMART COMMUNITY MODEL 5. MEA EXPRESS FEEDER 5. SERVICE LEVEL AGREEMENT 6. PERSONAL ASSISTANT SERVICE 7. LOYALTY PACKAGE SMART DATA ANALYTICS 6. INSTANT INFORMATION 8. UPGRADE MEA SMART LIFE 9. GOVERNMENT CONNECT 10. ADJUSTMENT OF KEY PERFORMANCE INDICATOR 11. MEA BUSINESS CHALLENGES.