ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปี 2564

4.116

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2564

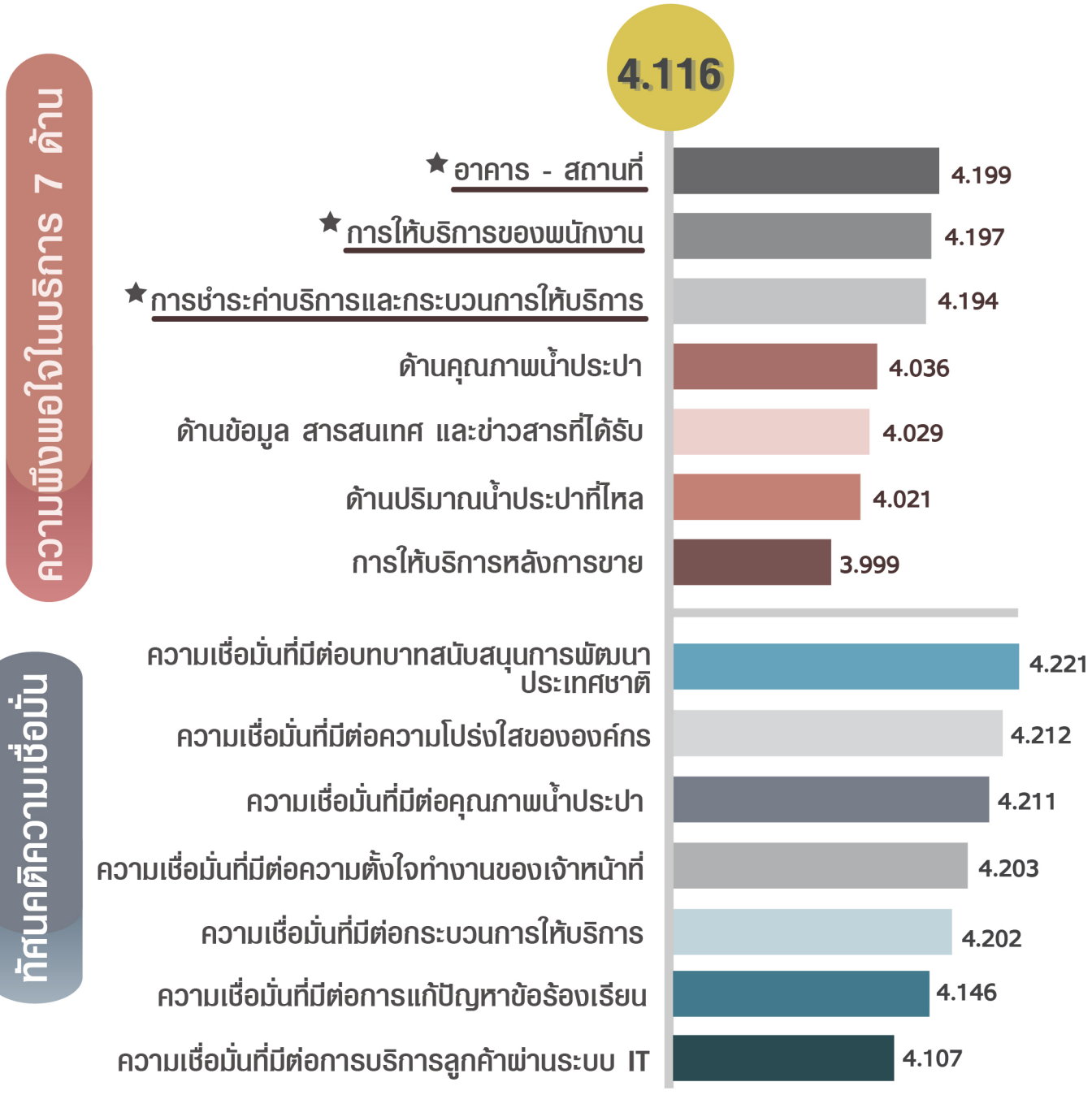
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

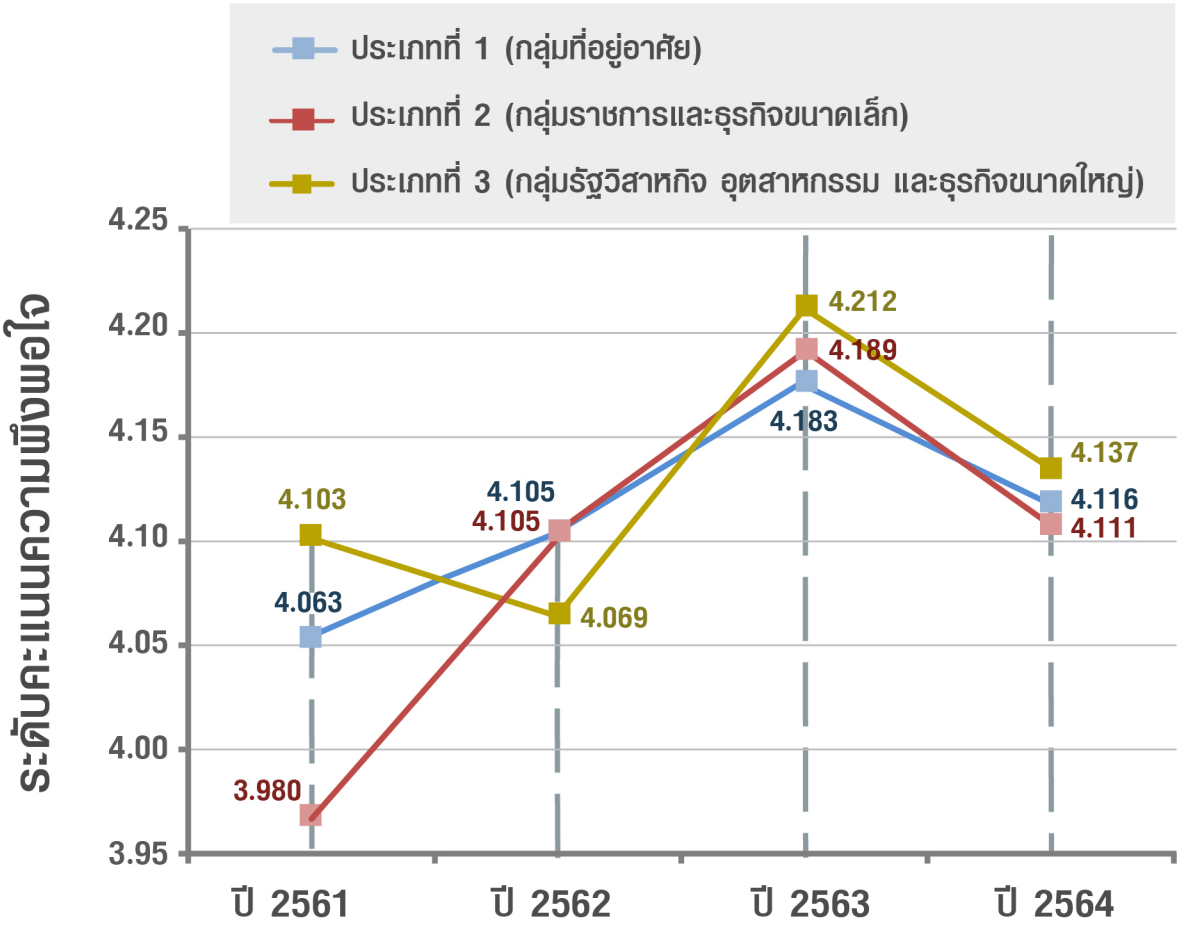
1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ
8. ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์องค์กร)

คะแนนความพึงพอใจ มาจากไหน ?

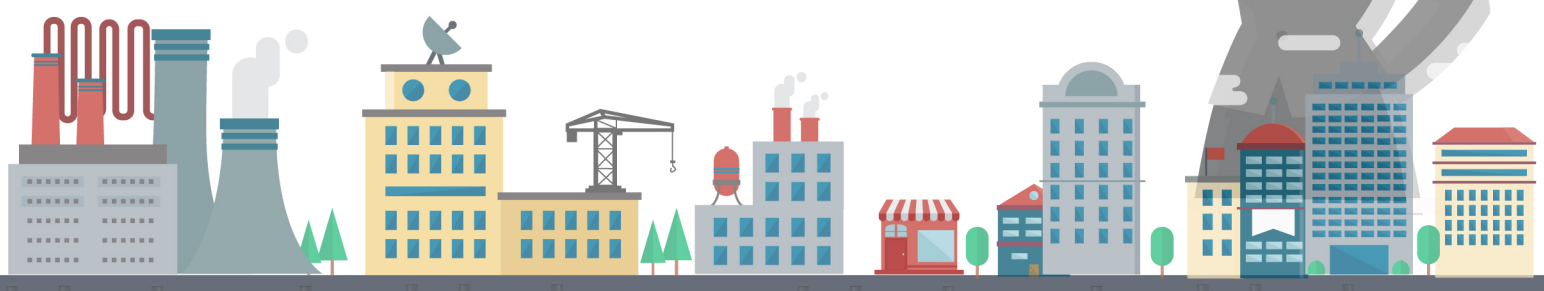
4.116 ความพึงพอใจในภาพรวม = **4.095** ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท & **4.186** ทัศนคติความเชื่อมั่น



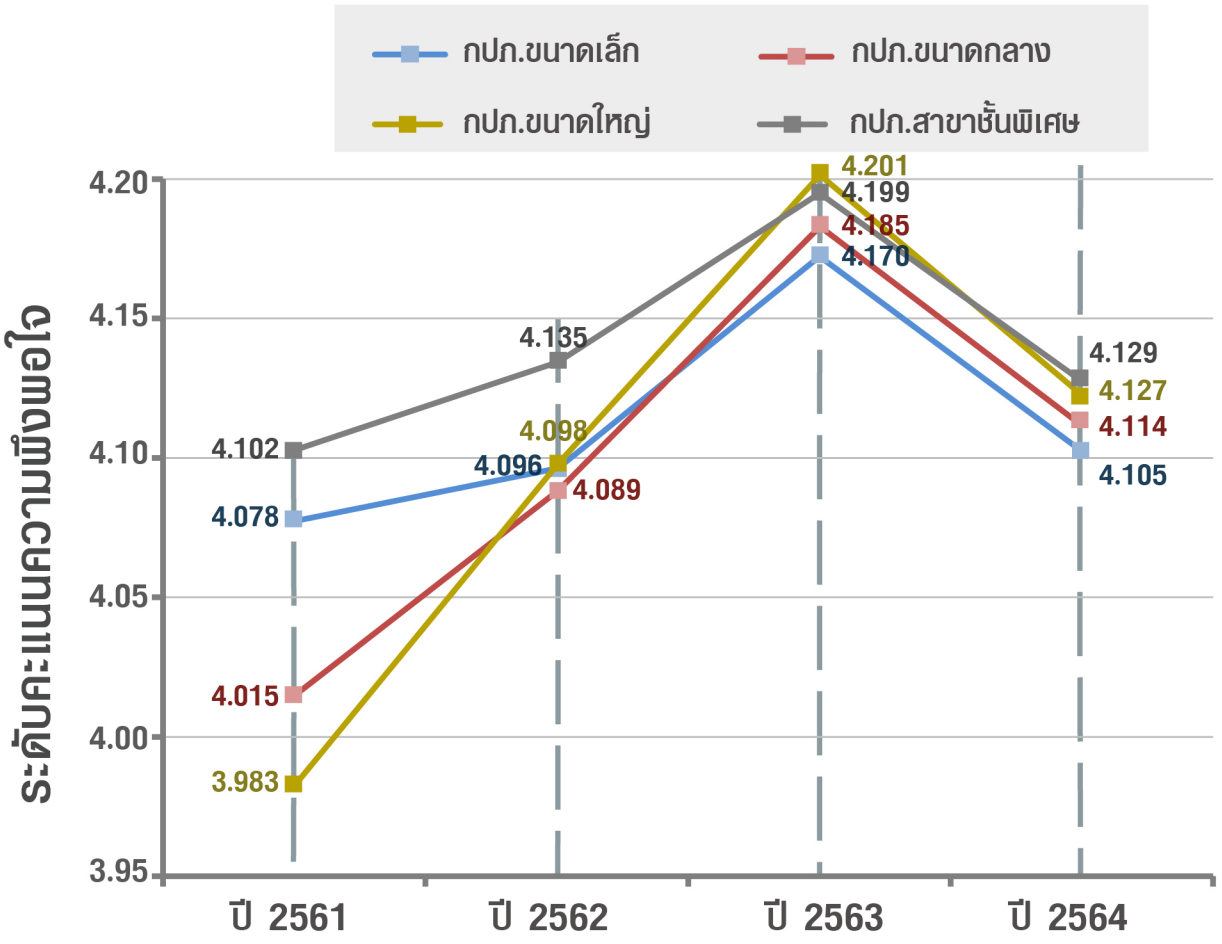
คะแนนความพึงพอใจ
แยกตามประเภทลูกค้า



ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2564 เทียบกับปี 2563 มีแนวโน้มลดลงในลูกค้าทุกกลุ่ม โดยในปี 2564 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 3 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **มากที่สุด** (คะแนน 4.137 คะแนน)



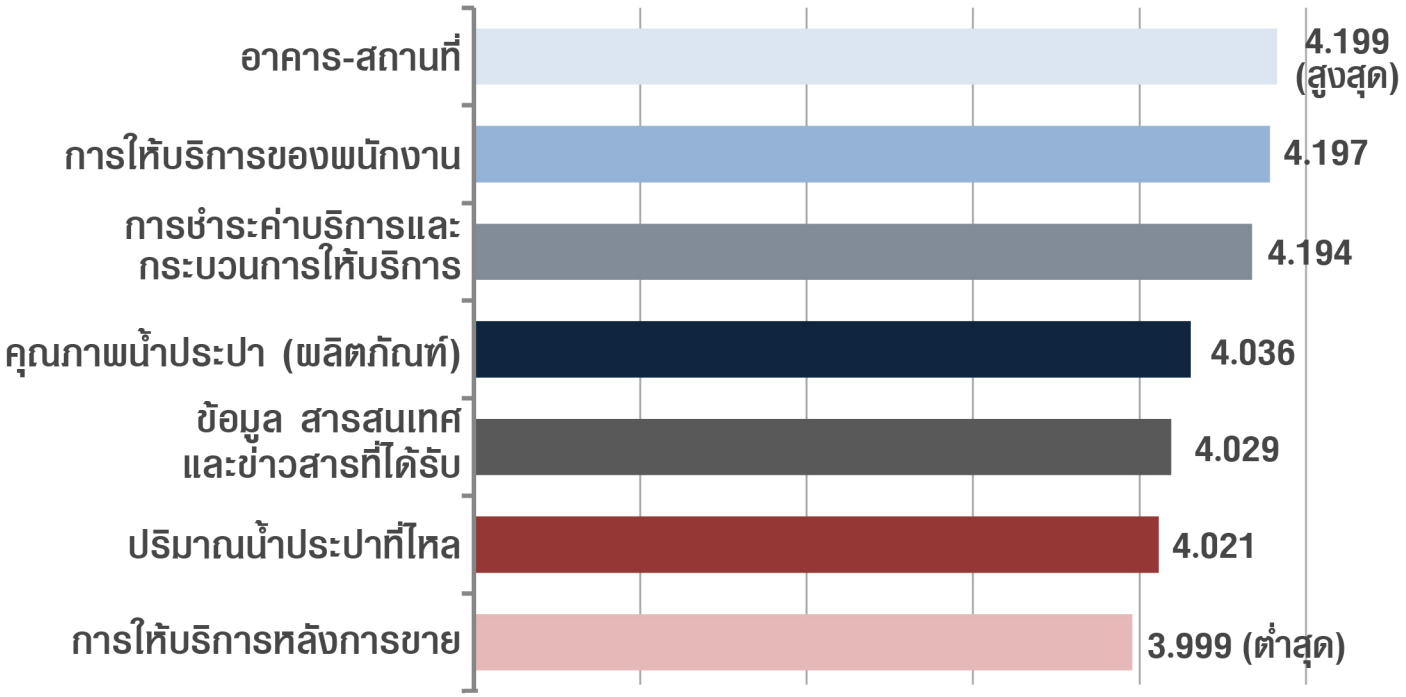
คะแนนความพึงพอใจ
แยกตามขนาด กปภ.สาขา



ผลสำรวจ พบว่า ตั้งแต่ปี 2561-2564 คะแนนความพึงพอใจของ กปภ.ทุกขนาด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน

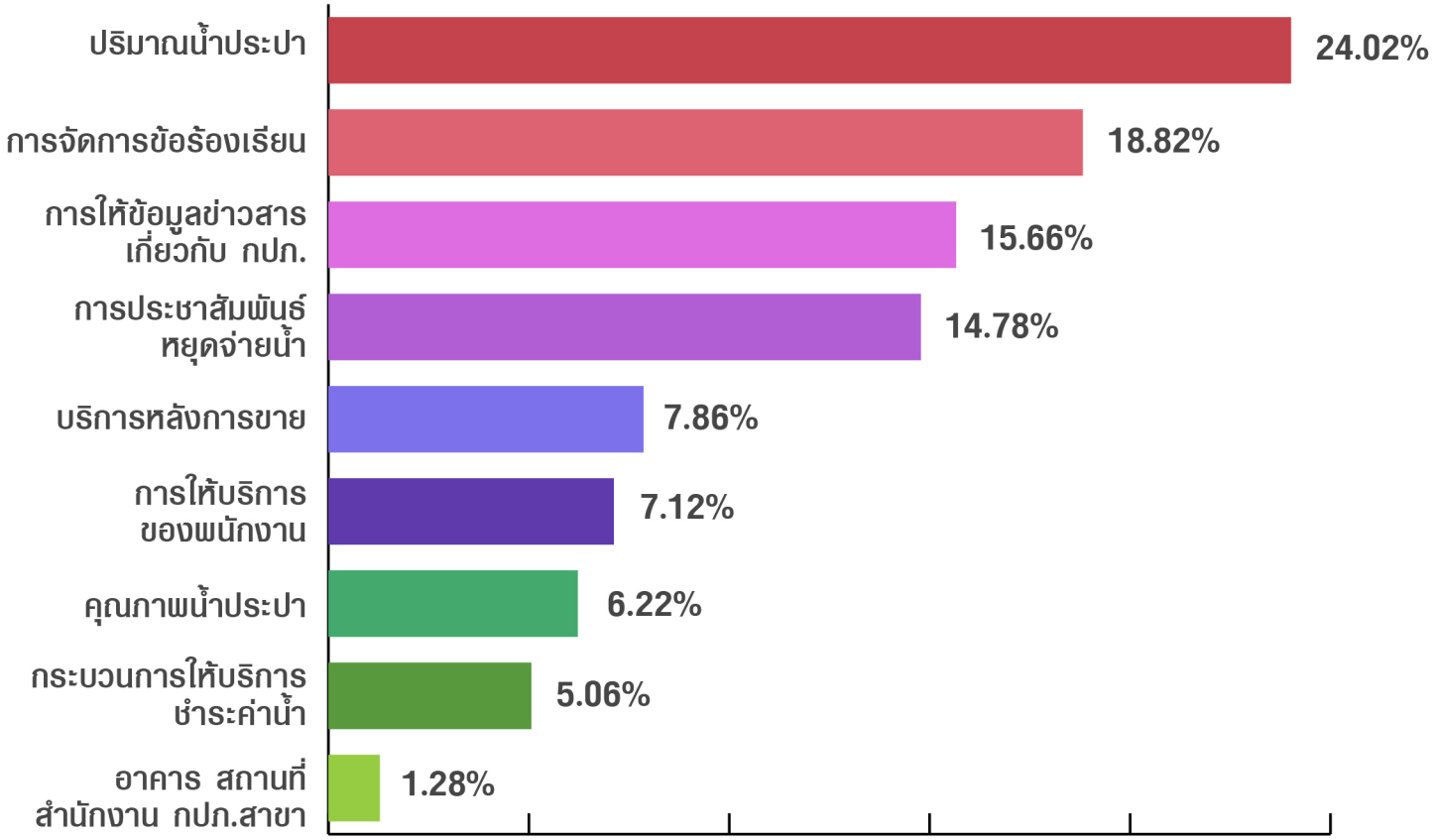
เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในปี 2563 และ 2564 กปภ.ทุกขนาดมีคะแนนความพึงพอใจลดลง โดยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในปี 2564 คือ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ได้ 4.129 รองลงมา คือ กปภ.ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กได้ 4.127 4.114 และ 4.105 ตามลำดับ

7 ด้าน ความพึงพอใจในการบริการในปี 2564



ผลสำรวจ พบว่า การบริการในด้านอาคาร - สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ**มากที่สุด** ส่วนการให้บริการหลังการขายได้คะแนนความพึงพอใจ**ต่ำที่สุด**

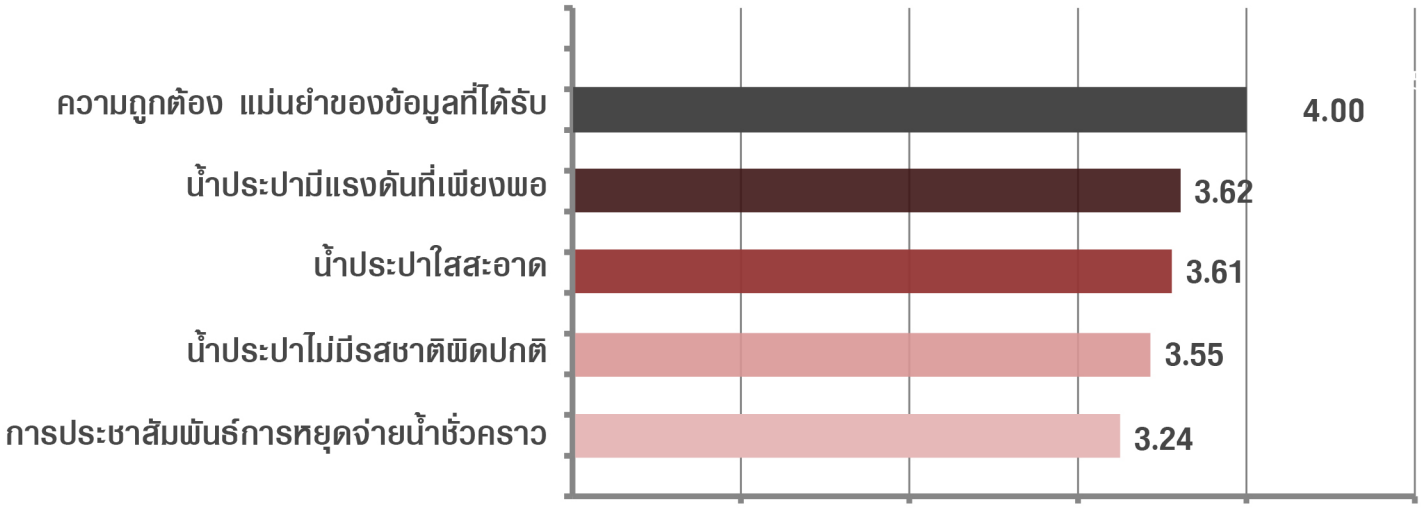
9 ด้าน ความไม่พึงพอใจ ในการบริการในปี 2564



ผลสำรวจ พบว่า การบริการด้านปริมาณน้ำประปา เป็นการบริการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ**มากที่สุด**

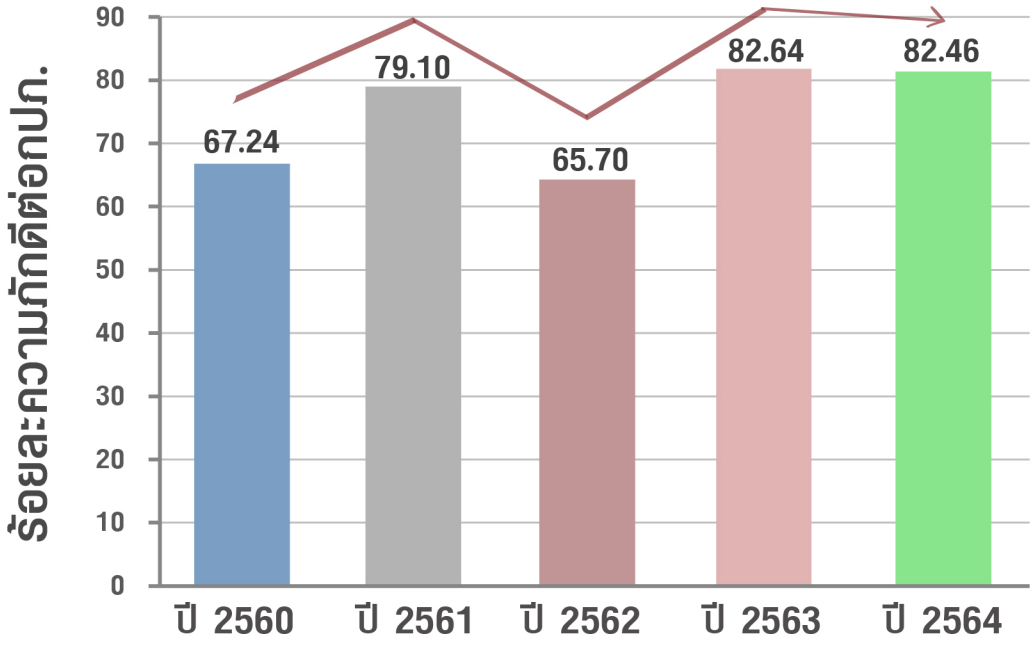
ส่วนการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สำนักงาน กปภ.สาขา ได้คะแนนความไม่พึงพอใจ**ต่ำที่สุด**

ความต้องการของลูกค้า 5 อันดับแรก



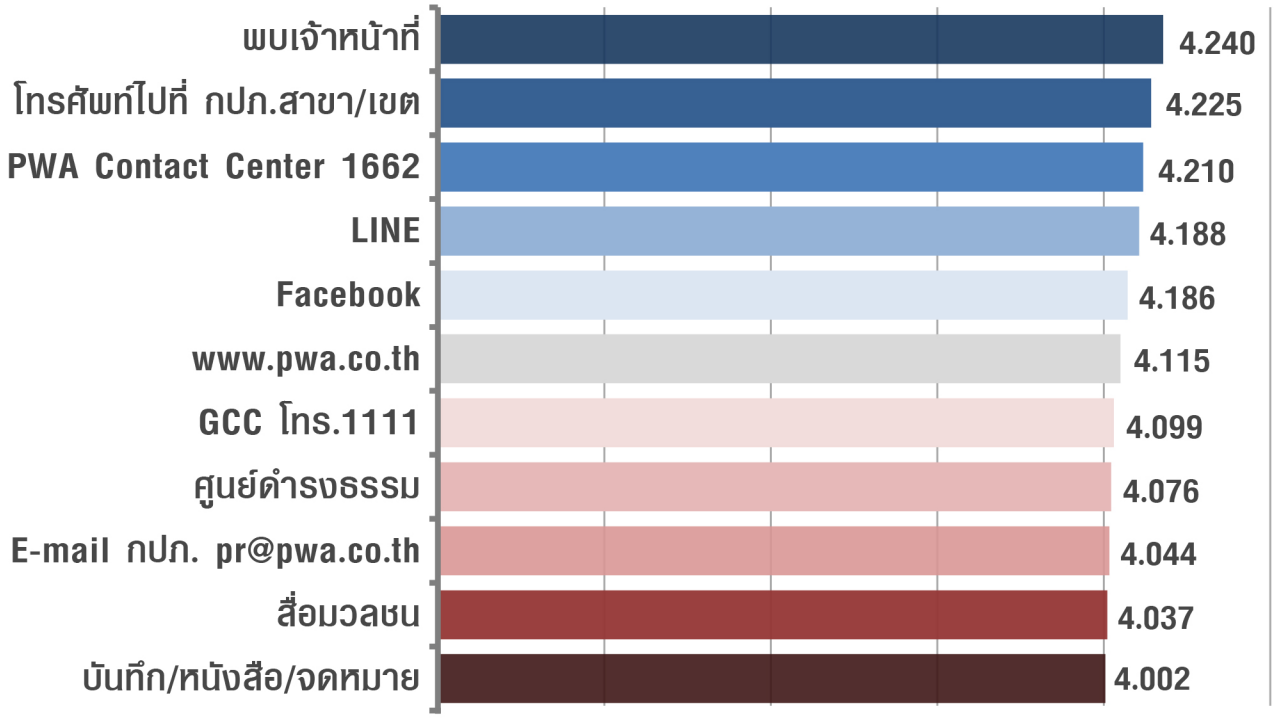
สรุปได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล น้ำประปาคุณภาพดี มีแรงดันเพียงพอ และหากมีปัญหาที่กระทบการใช้น้ำของลูกค้า ให้แจ้งข่าวโดยเร็วเพื่อให้ลูกค้าเตรียมสำรองน้ำไว้ใช้

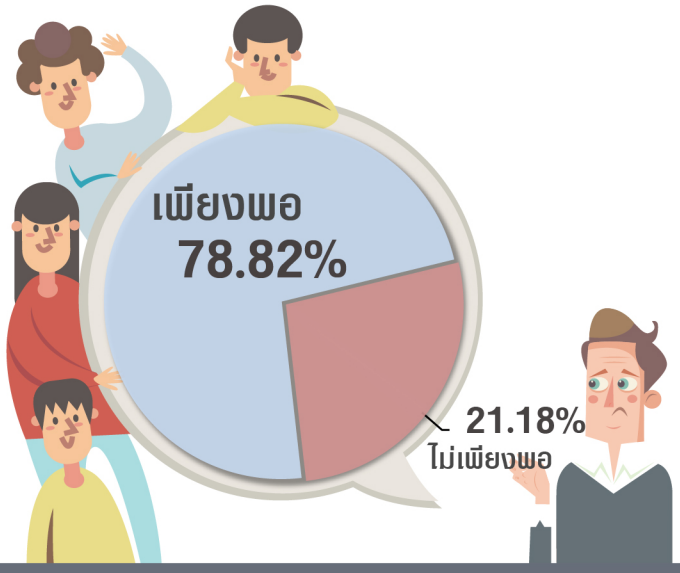
ความภักดีของลูกค้าต่อ กปภ.



ในปี 2564 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 82.46 ซึ่งประเมินจากการสอบถามด้านราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าราคาจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของหน่วยงานอื่น

11 ช่องทางที่ลูกค้าเลือกใช้ติดต่อ กปภ.



ลูกค้านิยมใช้ช่องทางที่ได้ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของ กปภ. คือเดินทางไปที่สำนักงาน กปภ.สาขา และการโทรศัพท์ อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรมติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น

ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ. เพียงพอหรือไม่?