

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ. ปี 2565

จัดทำโดยหน่วยงานใน 9

4.105

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2565

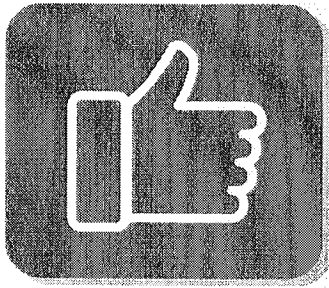
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่น

ที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ





คะแนนความพึงพอใจ มาจากไหน ?

4.105

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม



4.082

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท



4.168

ทัศนคติความเชื่อมั่น

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

4.105

ด้านอาคาร-สถานที่

4.243

ด้านการให้บริการของพนักงาน

4.207

ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

4.136

ด้านการให้บริการหลังการขาย

4.059

ด้านคุณภาพน้ำประปา

3.990

ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล

3.956

การประชาสัมพันธ์
และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ

3.951

ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

4.236

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่

4.199

ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ

4.197

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

4.146

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูล
ข่าวสารและสารสนเทศของ กปภ.

4.145

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร

4.144

ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนา
ประเทศชาติ

4.141

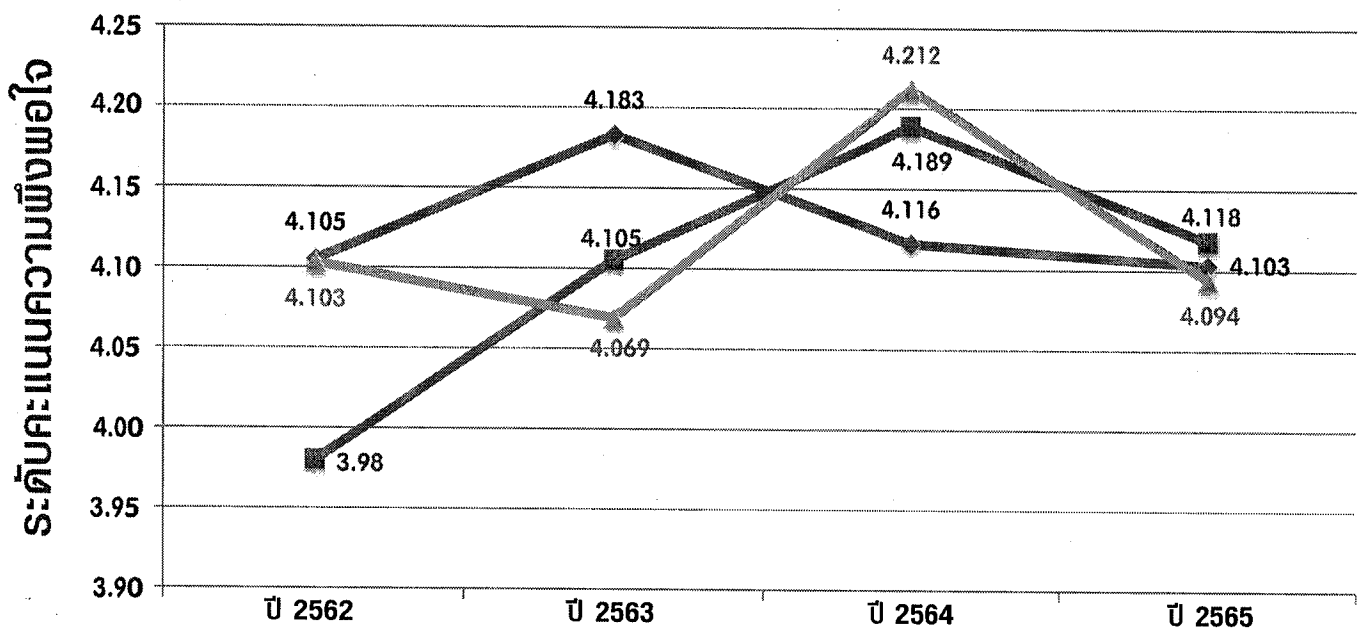
ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

4.138

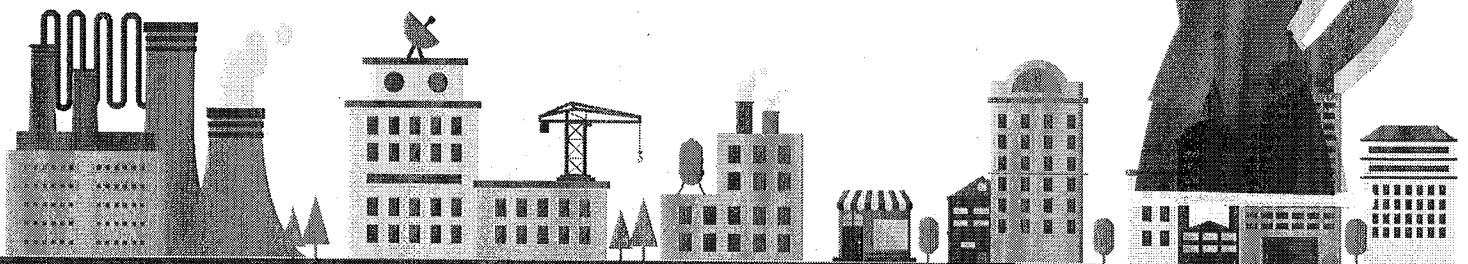
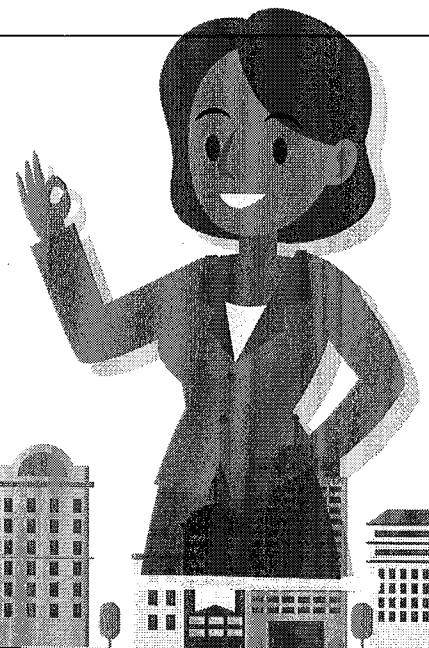
ทัศนคติความเชื่อมั่น

คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า

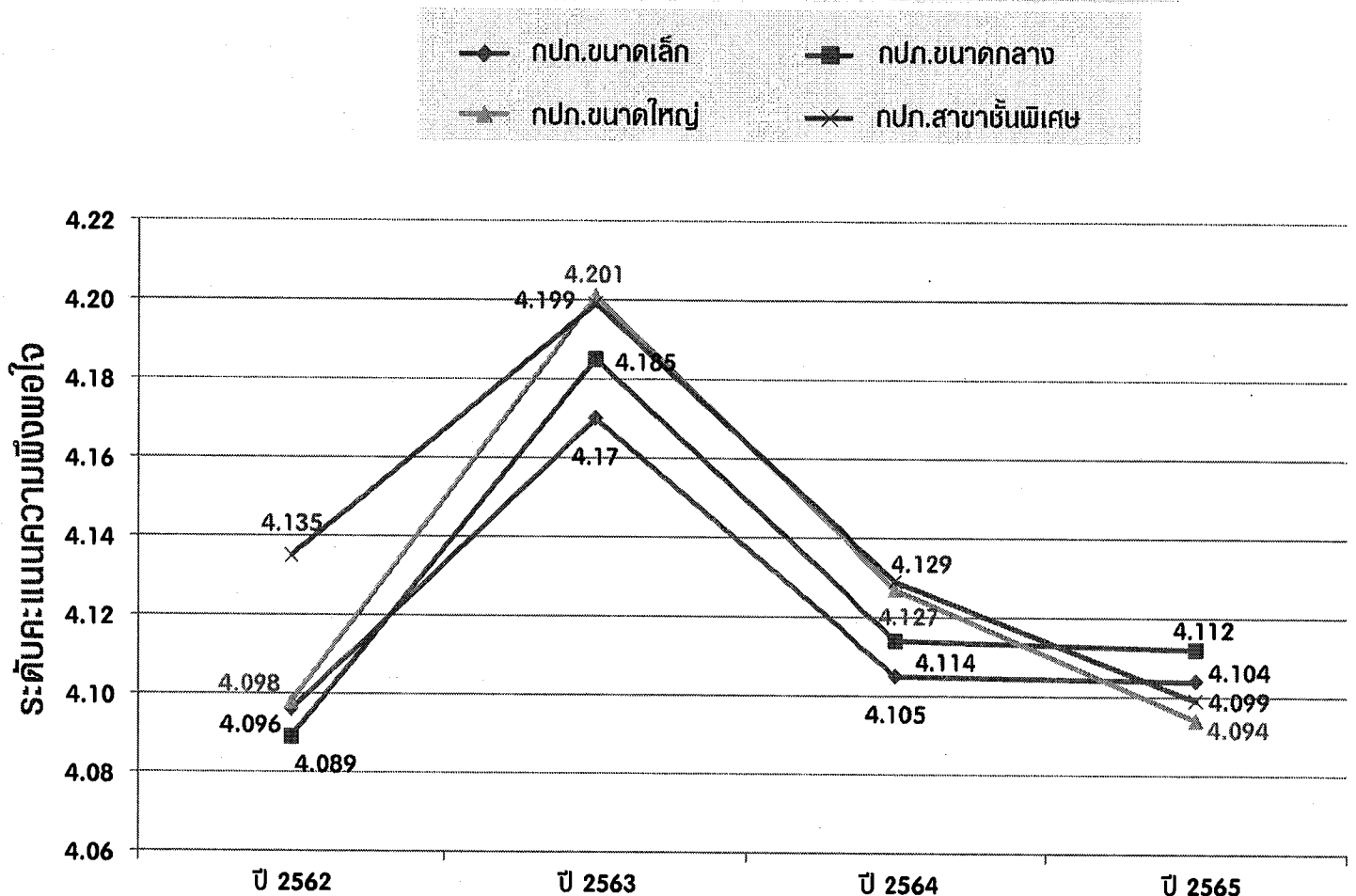
- ประเภทที่ 1 (กลุ่มที่อยู่อาศัย)
- ประเภทที่ 2 (กลุ่มราชการและธุรกิจขนาดเล็ก)
- ประเภทที่ 3 (กลุ่มรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่)



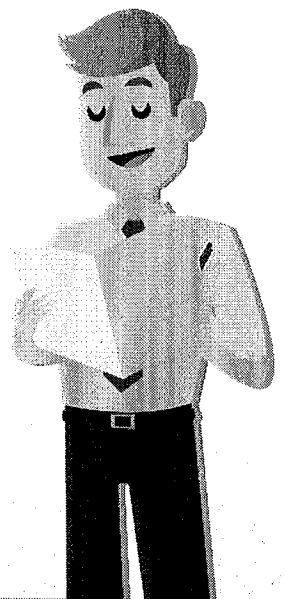
ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2565 เทียบกับปี 2564 มีแนวโน้มลดลงในกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม โดยในปี 2565 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 2 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ มากที่สุด (คะแนน 4.118 คะแนน)



คะแนนความพึงพอใจ แยกตามขนาด กปภ.สาขา

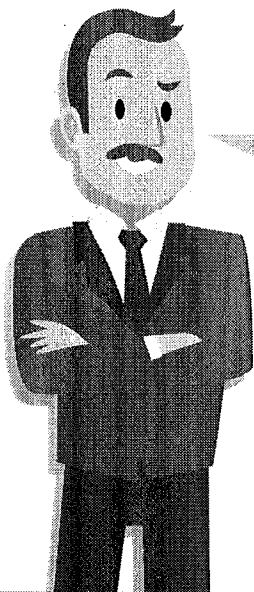
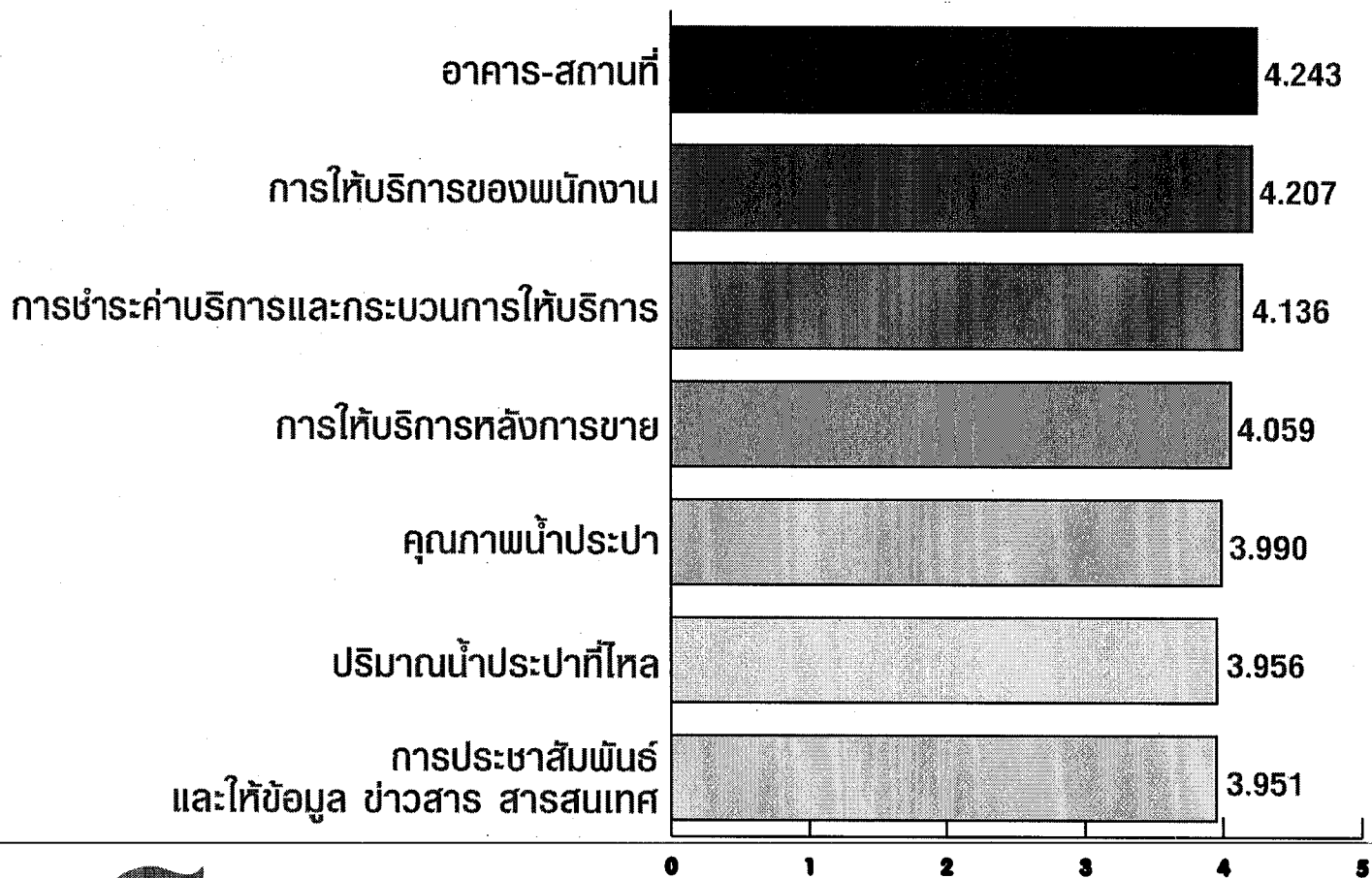


ผลสำรวจ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในปี 2564 และ 2565 กปภ.ทุกขนาด มีคะแนนความพึงพอใจลดลง โดยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในปี 2565 คือ กปภ.สาขานขนาดกลาง ได้ 4.112 รองลงมา คือ กปภ.สาขานขนาดเล็ก กปภ.สาขาชั้นพิเศษ และกปภ.สาขานขนาดใหญ่ได้ 4.104 4.099 และ 4.094 ตามลำดับ



7

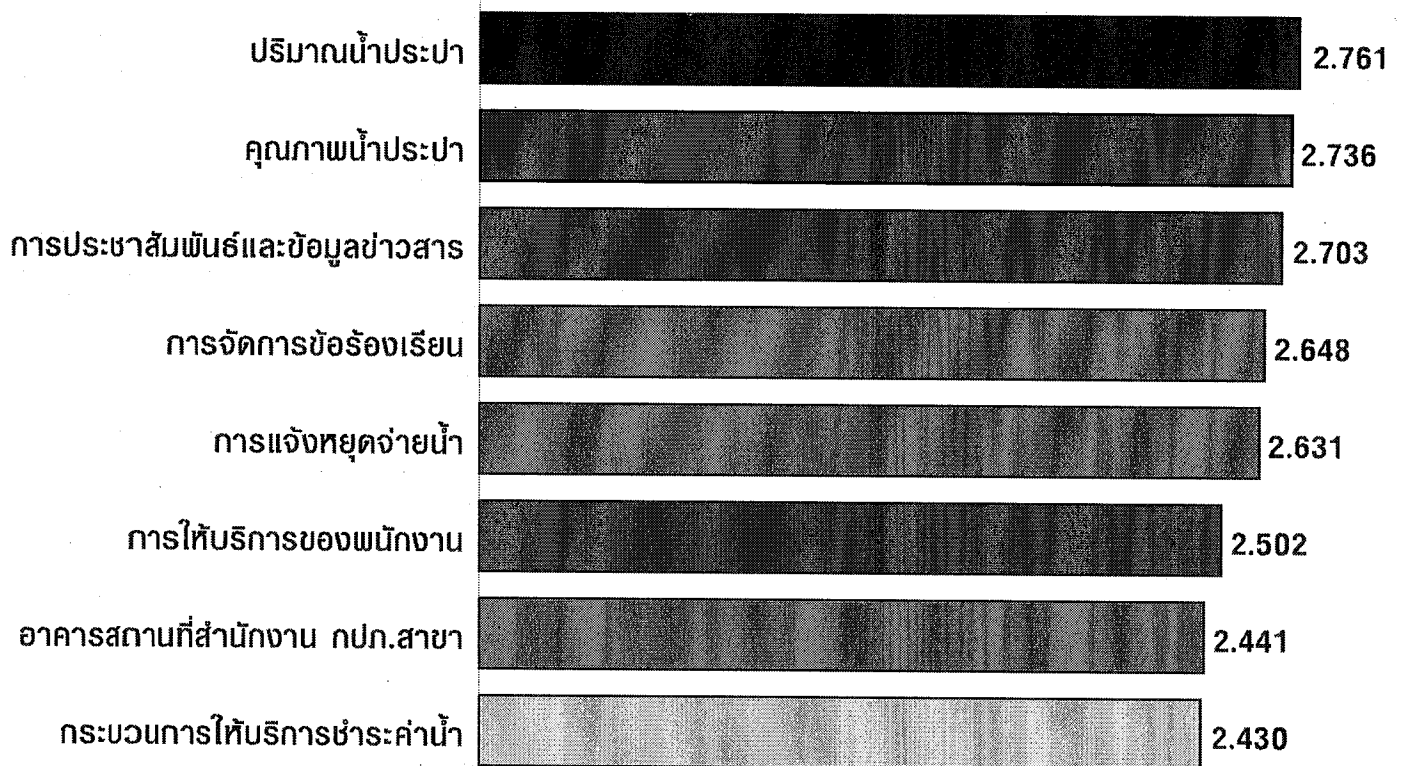
ด้าน ความพึงพอใจ ต่อการบริการในปี 2565



ผลสำรวจ พบว่า การบริการในด้านอาคาร - สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ส่วนการให้บริการด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด



8 ด้าน ความไม่พึงพอใจ ต่อการบริการในปี 2565

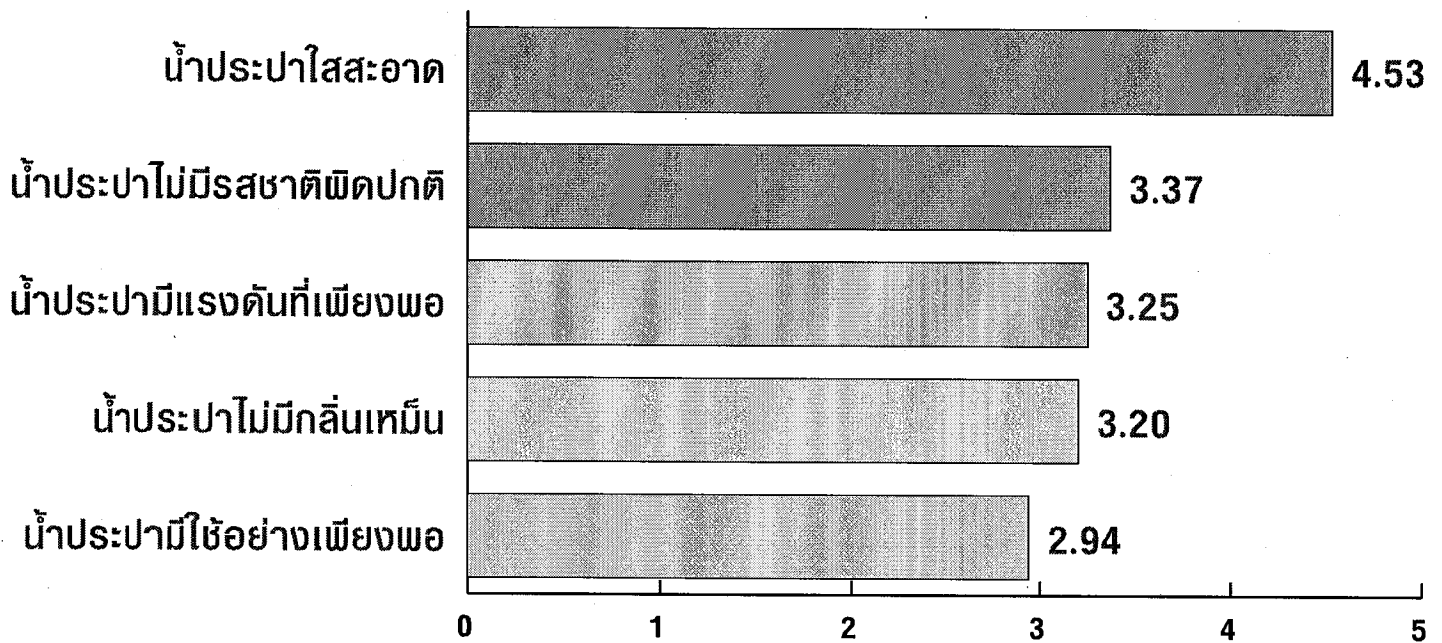


ผลสำรวจ พบว่า การบริการด้านปริมาณน้ำประปา
เป็นการบริการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจมากที่สุด
ส่วนการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ
ชำระค่าน้ำ ได้คะแนนความไม่พึงพอใจต่ำที่สุด





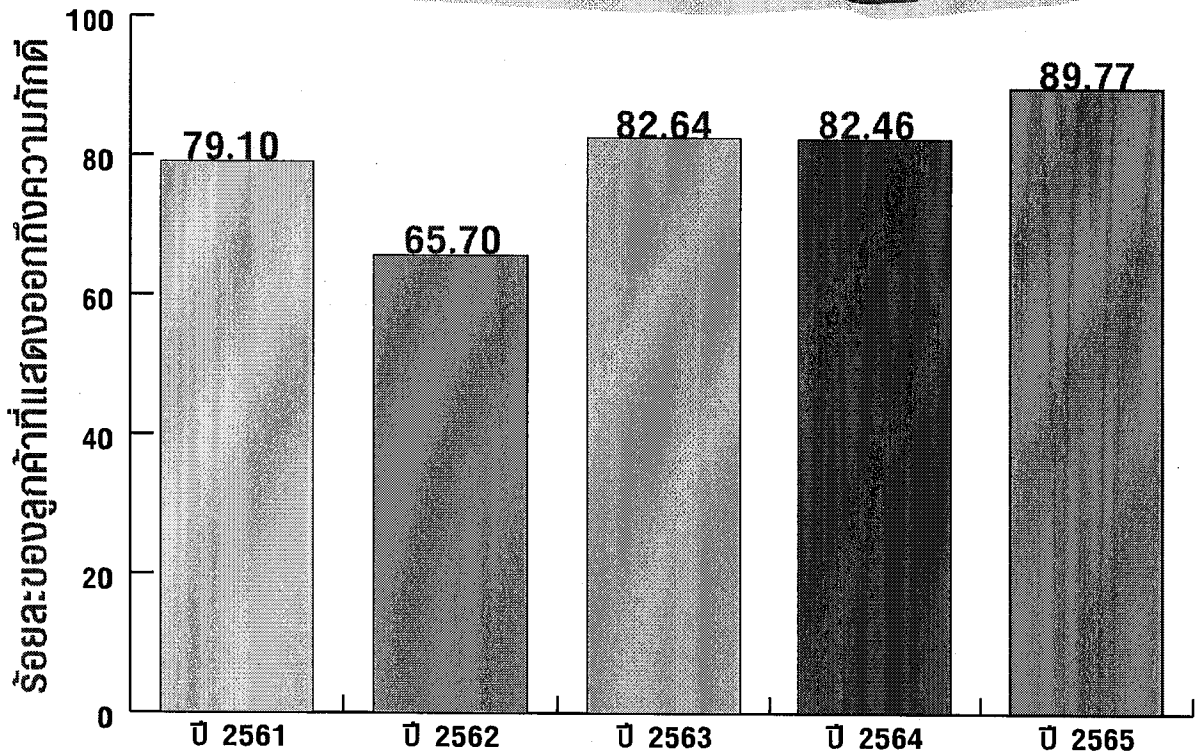
ความต้องการของลูกค้า ? 5 อันดับแรก



สรุปได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน
และมีแรงดันเหมาะสมให้ใช้อย่างเพียงพอ



ความภาคภูมิใจของลูกค้าต่อ กปภ.



ในปี 2565 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 89.77
ซึ่งประเมินจากการสอบถามด้านราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น
ถึงแม้ว่าราคาจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.
โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของหน่วยงานอื่น

ប្រះដាស្តង់ប្រឹក្សា



11 ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา /กปภ.เขต

พบเจ้าหน้าที่

PWA Contact Center 1662

ศูนย์ดำรงธรรม

Facebook

LINE

www.pwa.co.th

GCC โทร 1111

E-mail pr@pwa.co.th

สื่อมวลชน

บันทึก/หนังสือ/จดหมาย

ลูกค้านิยมใช้ช่องทางที่ได้ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของ กปภ. คือการโทรศัพท์ และ

เดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน กปภ.สาขา อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรม
ติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น

ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ.
เพียงพอหรือไม่?

