

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.

ปีงบประมาณ 2566



คะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวมของลูกค้า = 4.323

(พึงปรมาณ 65 = 4.105
เพิ่มขึ้น 0.218 คะแนน)



คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจาก
ความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติความ
เชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ

ความพึงพอใจ
มาจากไหน ?



$$4.397 \text{ \& } 4.271 = 4.323$$

ความ
พึงพอใจ
ในบริการแต่ละ
ประเภท

ทัศนคติ
ความเชื่อมั่น

คะแนน
พึงพอใจ
ในภาพรวม

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน



ความพึงพอใจ มาจากไหน ?



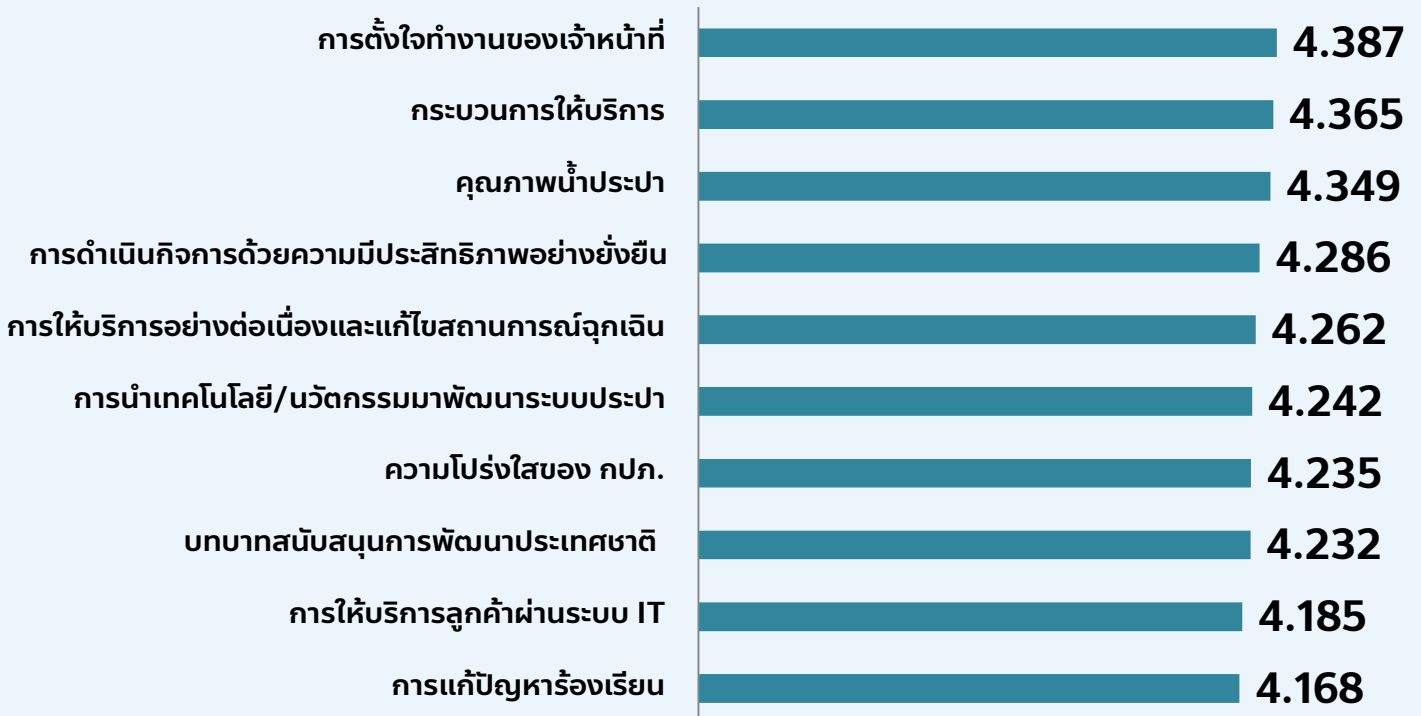
$$4.397 \text{ \& } 4.271 = 4.323$$

ความ
พึงพอใจ
ในบริการแต่ละ
ประเภท

ทัศนคติ
ความเชื่อมั่น

คะแนน
พึงพอใจ
ในภาพรวม

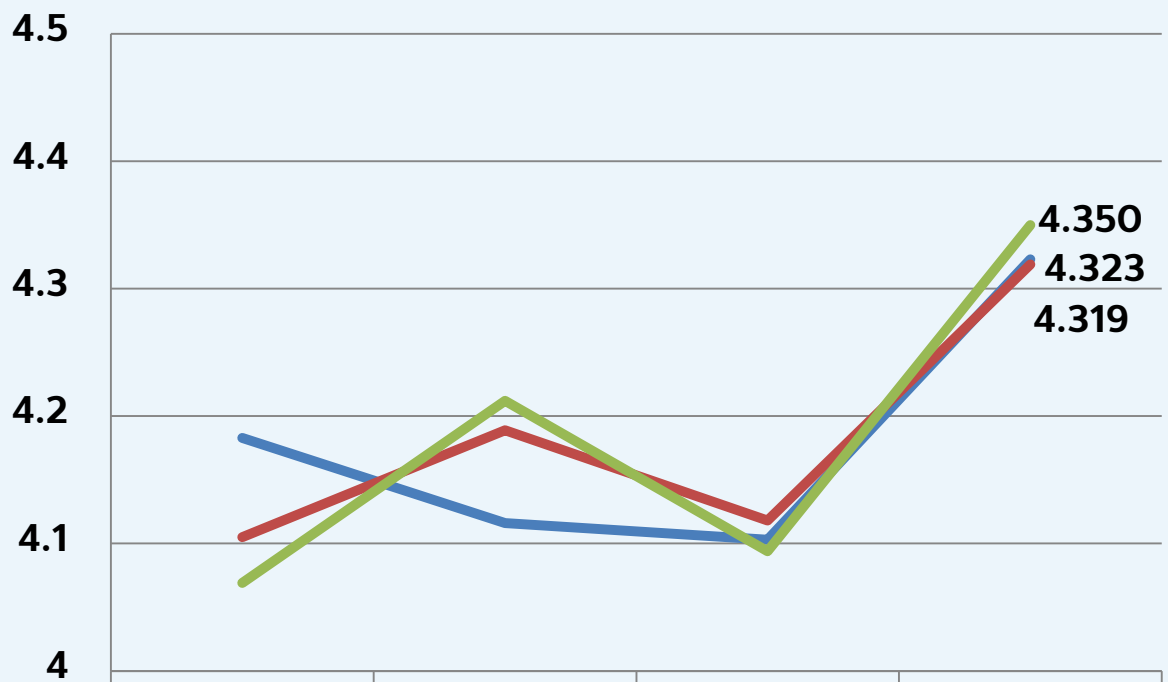
ทัศนคติความเชื่อมั่น



คะแนน

ความพึงพอใจ

แยกตามประเภทลูกค้า



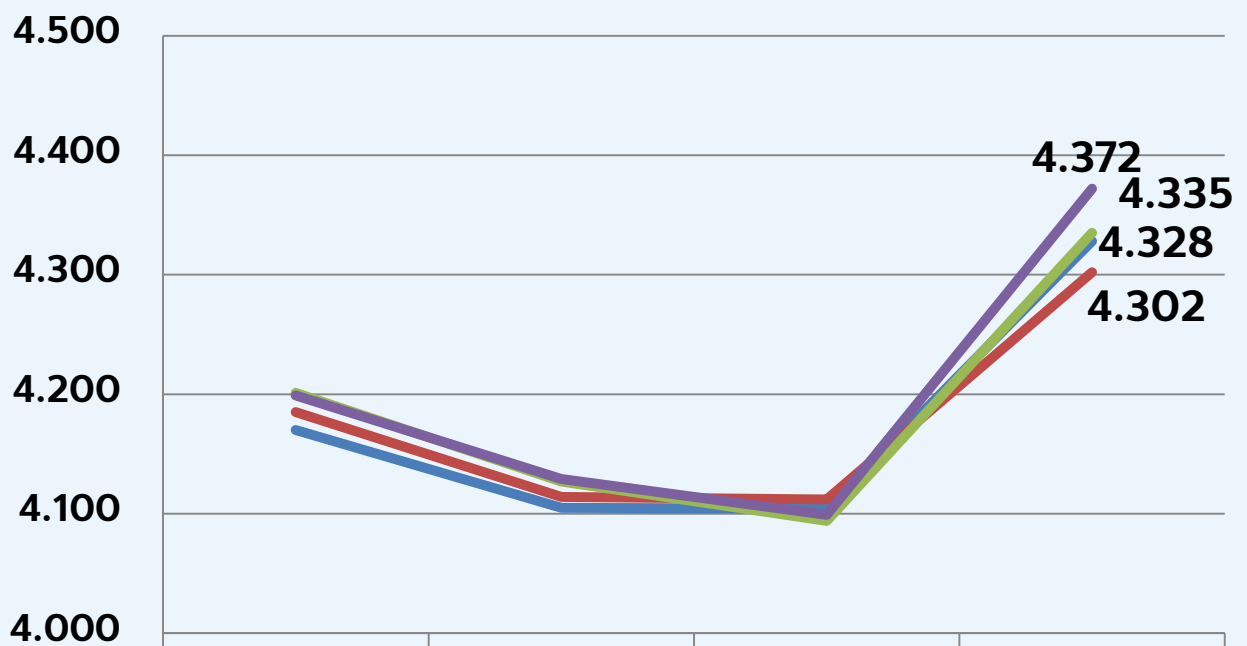
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ลูกค้าประเภทที่ 1	4.183	4.116	4.103	4.323
ลูกค้าประเภทที่ 2	4.105	4.189	4.118	4.319
ลูกค้าประเภทที่ 3	4.069	4.212	4.094	4.350

ผลสำรวจ พบว่า คะแนนพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2566 เทียบกับปี 2565 เพิ่มสูงขึ้นในทุกกลุ่ม โดยกลุ่มลูกค้าประเภทที่ 3 มีผลสำรวจความพึงพอใจ **มากที่สุด (4.350 คะแนน)**

คะแนน

ความพึงพอใจ

แยกตามขนาด กปภ.สาขา



	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
กปภ.ขนาดเล็ก	4.170	4.105	4.104	4.328
กปภ.ขนาดกลาง	4.185	4.114	4.112	4.302
กปภ.ขนาดใหญ่	4.201	4.127	4.094	4.335
กปภ.สาขาชั้นพิเศษ	4.199	4.129	4.099	4.372

จากสถิติที่ผ่านมา กปภ.สาขานขนาดใหญ่และชั้นพิเศษ มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า กปภ.สาขานขนาดเล็กและขนาดกลาง (ยกเว้นปี 2565 ที่คะแนนของ กปภ.สาขานขนาดเล็กและขนาดกลางสูงกว่า)

โดยในปี 2566 กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.372) รองลงมา คือ สาขานขนาดใหญ่ (4.335) สาขานขนาดเล็ก (4.328) และสาขานขนาดกลาง (4.302) ตามลำดับ

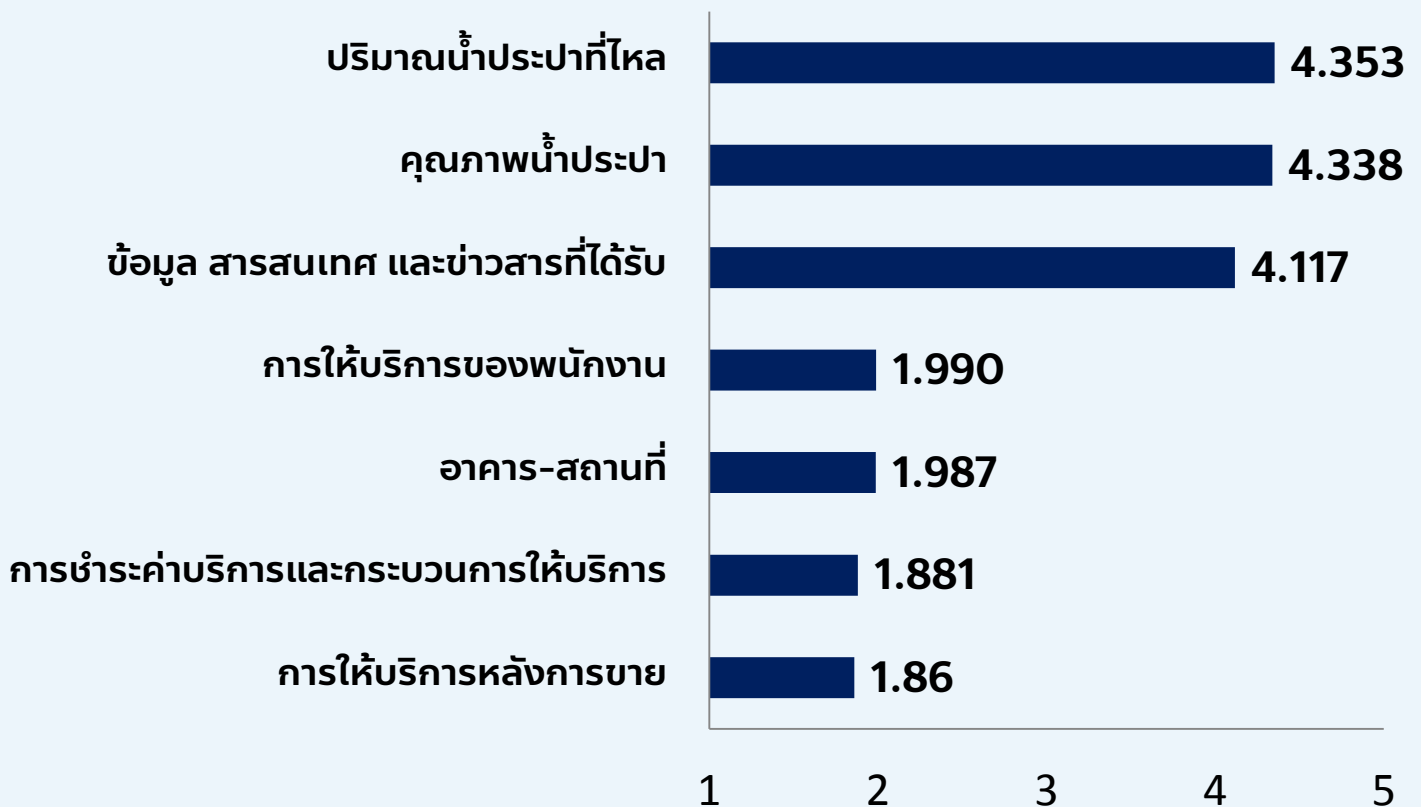
ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ปี 2566



ผลสำรวจพบว่า **การให้บริการของพนักงาน** เป็นการบริการที่ **ลูกค้า** พึงพอใจมากที่สุด ส่วนการให้บริการด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล ได้รับคะแนนพึงพอใจต่ำที่สุด



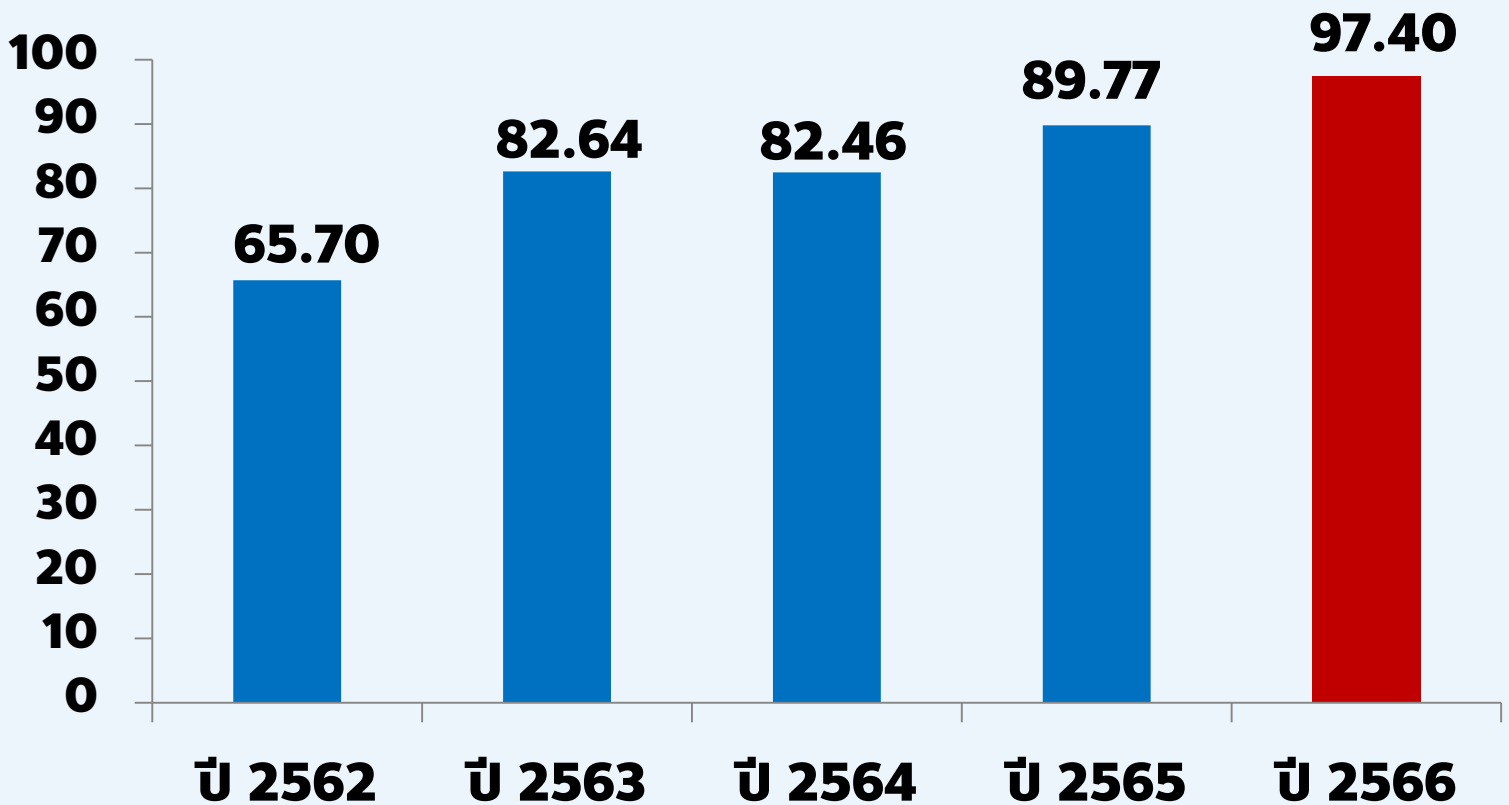
ความต้องการของลูกค้า ปี 2566



ผลสำรวจพบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ คุณภาพน้ำประปาที่ใสสะอาด ได้มาตรฐาน มีแรงดันที่เหมาะสมใช้ได้อย่างเพียงพอ และข้อมูลข่าวสาร จาก กปภ.



ความภักดีของลูกค้า ต่อ กปภ.



ในปี 2566 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 97.40 ซึ่งประเมินจากการสอบถามราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าราคาจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้ น้ำประปาของ กปภ. โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของ หน่วยงานอื่น

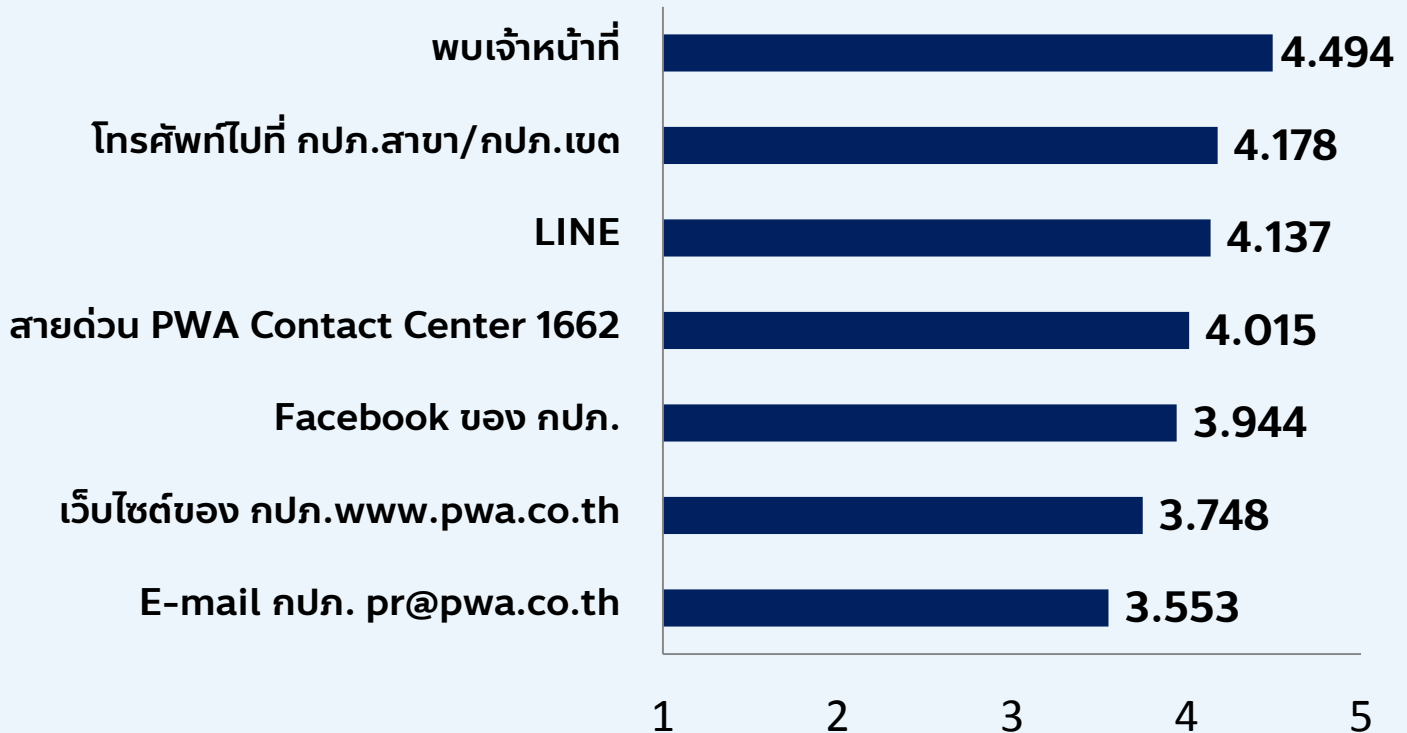


ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

10/11

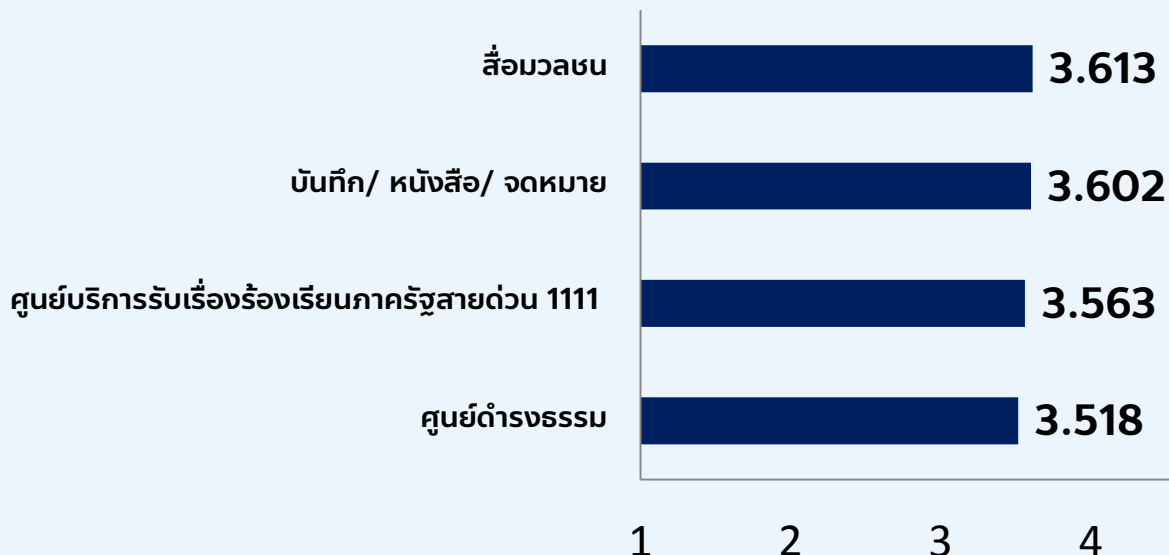
ช่องทางสื่อสารหลัก 7 ช่องทาง

คะแนนพึงพอใจในภาพรวม 7 ช่องทาง = **4.164**



ช่องทางสื่อสารเสริม 4 ช่องทาง

คะแนนพึงพอใจในภาพรวม 4 ช่องทาง = **3.575**



ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ. (ต่อ)



ผลสรุปว่า ลูกค้านิยมใช้ช่องทางสื่อสารหลักของ กปภ. มากกว่า ช่องทางเสริม โดยช่องทางที่ลูกค้านิยมใช้มากที่สุด คือ การเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ที่ กปภ.สาขา อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจพบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทาง online มากขึ้น โดยช่องทาง LINE เป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมใช้เป็นอันดับที่ 3 และมีแนวโน้มใช้งานอย่างต่อเนื่อง

**ปัจจุบัน ช่องทาง
สื่อสารของ กปภ.
เพียงพอหรือไม่ ?**

