กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
เลขรับที่ 307
วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๒
เวลา 14.42

ฝ่ายกฎหมาย
เลขรับที่ 1542
วันที่ 11 มิ.ย. 2562

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๗๖

ที่ มท ๕๕๐๒๑ / ๑๒๕ **วันที่** ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน ผอ.ฝกม.

ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ประจำปี ๒๕๖๒ และข้อเสนอของ TRIS กำหนดให้ กปภ. นำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ กปภ. ซึ่งเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา และการนำผลสำรวจฯ ไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ. นั้น

สสล. จึงขอส่งบทสรุปผู้บริหารโครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เอกสารแนบ ๑) และบทความเรื่อง “ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปี ๒๕๖๑” (เอกสารแนบ ๒) เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรมเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ประจำปี ๒๕๖๒ และข้อเสนอของ TRIS

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางนรัญชลี รุ่งรัตนาอุบล)
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ กอช
- เพื่อโปรดพิจารณา
ขอบคุณ

(นายสมเกียรติ สิริสุรพล)
ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย
11 มิ.ย. 2562

เรียน ผอ กวส
- เพื่อโปรดพิจารณา
ขอบคุณ

(นายเจียระนัย บุญรักษา)
ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค

ปีงบประมาณ 2561

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร

หน้า

เนื้อหา

1.สรุปผลสำรวจ 3
2.การอภิปรายผล 21
3.ทัศนคติของพนักงาน กปภ. 21
4.ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 24

ตาราง

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561 6
ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติตามประเภทลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561 6
ตารางที่ 3 ร้อยละการแสดงความต้องการบริการจาก กปภ. "มากที่สุด" ปีงบประมาณ 2561 10
ตารางที่ 4 การตัดสินใจเลือกเป็นลูกค้าของ กปภ. ต่อไปหรือไม่ ภายใต้ราคาน้ำประปา 3 ระดับ จากผลสำรวจปีงบประมาณ 2561 12
ตารางที่ 5 คะแนนความไม่พึงพอใจการให้บริการที่เป็นปัญหาสำหรับลูกค้า ปีงบประมาณ 2561 16
ตารางที่ 6 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า ปีงบประมาณ 2557-2561 20
ตารางที่ 7 คะแนนทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริการลูกค้า แยกตามกลุ่มตำแหน่งงาน ปีงบประมาณ 2561 23
ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ที่ได้รับการสำรวจต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2557-2561 28
ตารางที่ 9 ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ปีงบประมาณ 2561 29

สารบัญ

หน้า

แผนภาพ

แผนภาพที่ 1 สัดส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2561 4

แผนภาพที่ 2 สัดส่วนความไม่พึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2561 4

แผนภาพที่ 3 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2551-2561 กับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมและค่าเป้าหมาย กปภ. 5

แผนภาพที่ 4 ร้อยละการแสดงความต้องการบริการจาก กปภ. "มากที่สุด" ปีงบประมาณ 2561 9

แผนภาพที่ 5 ร้อยละความคิดเห็น เรื่อง ความวิตกกังวลต่อส่วนรวมในการให้บริการและการปฏิบัติงานของ กปภ. ปีงบประมาณ 2561 13

แผนภาพที่ 6 ร้อยละช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กปภ. ที่ลูกค้าจะเลือกใช้เป็นอันดับ 1 ปีงบประมาณ 2561 14

แผนภาพที่ 7 คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารในภาพรวม ปีงบประมาณ 2557-2561 14

แผนภาพที่ 8 ร้อยละความคิดเห็น เรื่อง การให้บริการที่เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหาสำหรับลูกค้า ปีงบประมาณ 2561 15

แผนภาพที่ 9 ผลการจัดอันดับ โดยเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2561 17

แผนภาพที่ 10 สัดส่วนความต้องการอยากจะเป็นลูกค้าของ กปภ. จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต ปีงบประมาณ 2557-2561 18

แผนภาพที่ 11 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามประเภทลูกค้า ปีงบประมาณ 2557-2561 19

แผนภาพที่ 12 เส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า 22

แผนภาพที่ 13 ความต้องการในการสนับสนุนลูกค้าเพิ่มเติม แยกตามประเภทลูกค้า 8 กลุ่ม 27

แผนภาพที่ 14 คะแนนความต้องการในบริการสนับสนุนลูกค้าเพิ่มเติม ปีงบประมาณ 2561 29

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

1.สรุปผลสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561 เป็นโครงการศึกษาเพื่อเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มประชาชนที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคต โดยทำการสำรวจประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความภักดี ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ และความรับผิดชอบสังคม เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการขยายตัวของพันธกิจ ให้เสริมสร้างความยั่งยืนแก่องค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การให้บริการและการบริหารงานของ กปภ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

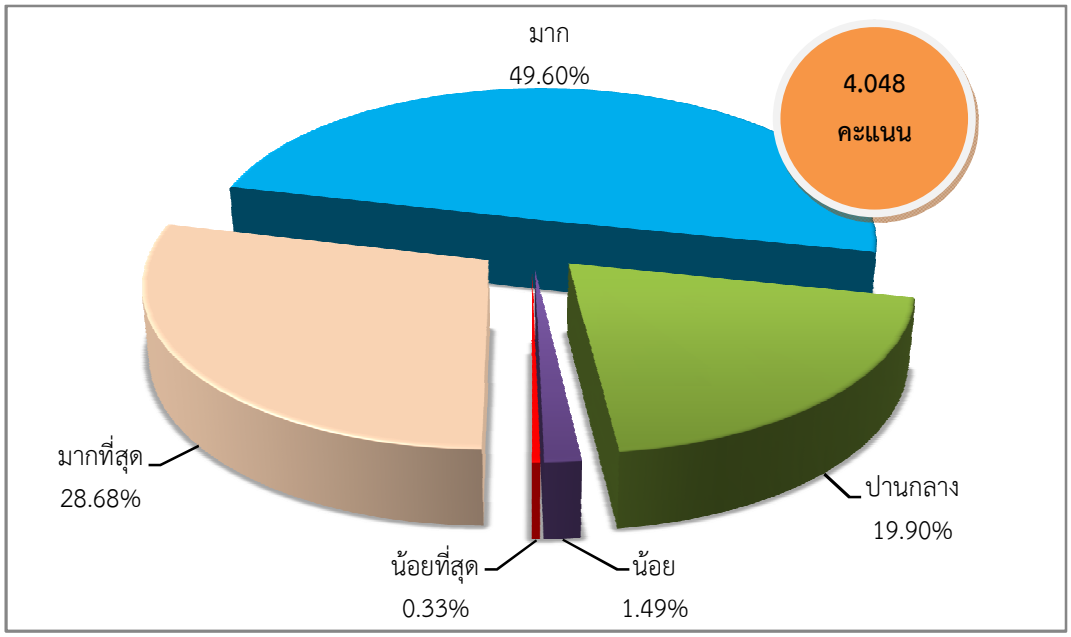
1.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ผลสำรวจที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2561 พบว่า กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากลูกค้า ระดับ 4.048 คะแนน จัดอยู่ในเกณฑ์ "พึงพอใจมาก" มาจากความรู้สึกของลูกค้าสำรวจ 5,000 ราย ที่แสดงความรู้สึกพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ 22 รายการ และทัศนคติ 5 เรื่อง โดยคิดเป็นสัดส่วนของลูกค้าที่แสดงความรู้สึกพึงพอใจ 5 ระดับ ดังแผนภาพที่ 1

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจย้อนหลังตั้งแต่ปี 2551-2560 พบว่า ลูกค้ามอบคะแนนความพึงพอใจให้แก่ กปภ. สูงขึ้นทุกปีจาก 3.580 ในปี 2551 ถึงคะแนน 4.083 ในปี 2557 แสดงถึงความมุ่งมั่นของ กปภ. ในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุวิสัยทัศน์ "ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ" แต่เนื่องจากคะแนนความพึงพอใจตั้งแต่ปี 2557-2560 เริ่มทรงตัว ดังนั้นในปี 2561 ผู้สำรวจจึงศึกษาเชิงลึกถึงปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานที่ กปภ.สาขา เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของพนักงานกับการให้บริการ ซึ่งพบข้อมูลว่าพนักงาน กปภ.สาขา มีทัศนคติไม่มั่นใจกับผลิตภัณฑ์และบริการ การแก้ไขท่อแตกรั่ว การแก้ไขเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

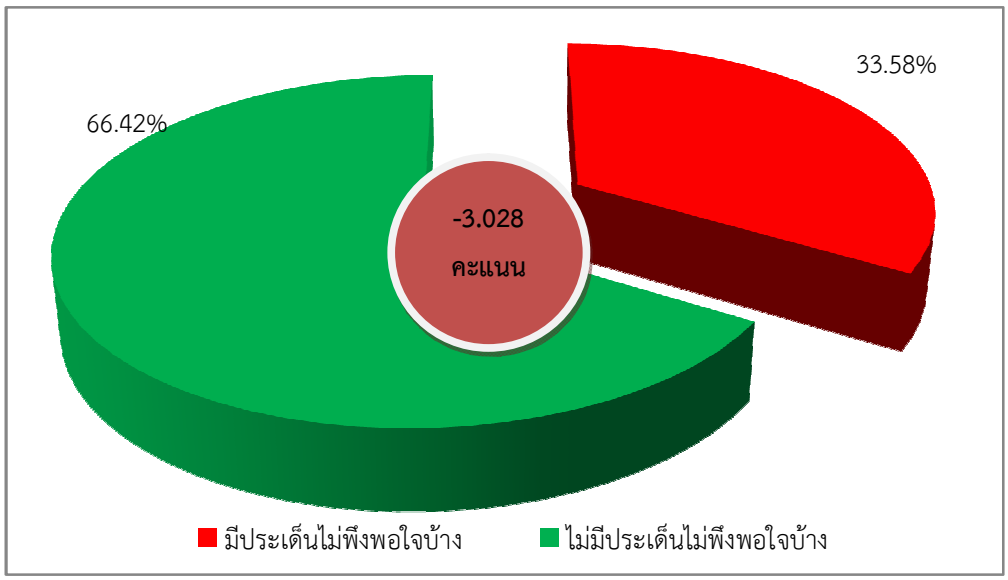
นอกจากนี้ ในการสำรวจยังได้เจาะประเด็นที่ลูกค้าได้แสดงความไม่พึงพอใจ ปี 2551-2561 มาให้ลูกค้าแสดงระดับน้ำหนักของความไม่พึงพอใจ กปภ. 5 ประเด็น[1] พบว่า ลูกค้าสำรวจ 5,000 รายดังกล่าวมีผู้กล่าวถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจใน 5 ประเด็นรวมกันทั้งหมด 1,679 ราย หรือคิดเป็นสัดส่วนของผู้ที่แสดงความไม่พึงพอใจ 33.58% โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจรวม -3.028 คะแนน ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 1 สัดส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

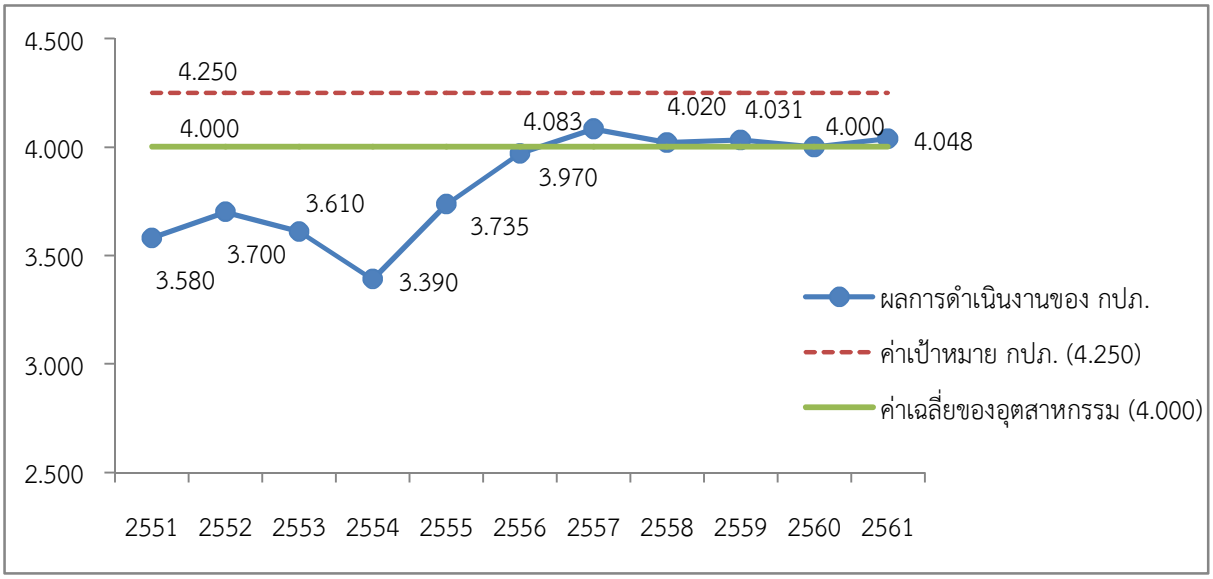
แผนภาพที่ 2 สัดส่วนความไม่พึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

[1] ประเด็นที่คาดว่าลูกค้าจะแสดงความไม่พึงพอใจ กปภ. 1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 2.ขั้นตอนการรับบริการ 3.การจดมาตรวัดน้ำประปา 4.ท่อน้ำประปาแตกรั่ว และ 5.ความสะอาดของน้ำประปา

แผนภาพที่ 3 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2551-2561 กับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมและค่าเป้าหมาย กปภ.



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2551-2561

ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561 เท่ากับ 4.048 คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2558 (4.020 คะแนน) ปีงบประมาณ 2559 (4.031 คะแนน) ปีงบประมาณ 2560 (4.000 คะแนน) และพบว่าผลสำรวจในช่วง 5 ปีหลังสุด (2557-2561) ยังมีผลคะแนนผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม (แผนภาพที่ 3)

พยากรณ์จากค่าเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่ระดับ 4.250 คะแนน พบว่าหาก กปภ. มีการปรับปรุงและลงทุนเพิ่มใน กปภ.สาขาขนาดใหญ่ และ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ เชื่อว่าผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถขยับเพิ่มขึ้นถึงระดับ 4.150 คะแนนได้อย่างแน่นอน และเมื่อผลคะแนนถึงระดับ 4.150 คะแนนตามเป้าหมายแรกแล้ว หาก กปภ. มีการปรับปรุงและลงทุนต่อในเป้าหมายถัดมาที่ กปภ.สาขาขนาดกลาง และ กปภ.สาขาขนาดเล็ก เชื่อว่าผลคะแนนตามเป้าหมายแรก (4.150 คะแนน) จะสามารถขยับเพิ่มขึ้นได้อีกเป็น 4.250 คะแนนตามค่าเป้าหมายที่ กปภ. กำหนดไว้

กล่าวได้ว่า การที่ กปภ. มีฐานลูกค้าภักดีในปีงบประมาณ 2561 ร้อยละ 79.10 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2560 (ร้อยละ 67.24) จึงทำให้ปีงบประมาณ 2561 กปภ. สามารถขยายฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าได้ที่ 4.048 คะแนน (เพิ่มจากปีงบประมาณ 2560 จำนวน 0.048 คะแนน) อันเป็นการช่วยยืนยันผลงานของทีมงาน กปภ. ในความเป็นมืออาชีพได้เป็นอย่างดีที่สามารถครองใจลูกค้าเพิ่มขึ้นและมีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

ปีงบประมาณ 2561 พบว่า กลุ่มงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.ความพึงพอใจด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (4.283 คะแนน) 2.ความพึงพอใจ

ด้านบริการของพนักงานในภาพรวม (4.209 คะแนน) 3.ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ (4.205 คะแนน) และพบว่า ลูกค้ามีทัศนคติความเชื่อมั่นต่อบทบาทการทำหน้าที่ของ กปภ. ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำประปา (4.344 คะแนน) 2.ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ (4.279 คะแนน) และ 3.ภาพลักษณ์ด้านบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ (4.233 คะแนน) ส่วนภาพลักษณ์ด้านความโปร่งใสขององค์กร (4.133 คะแนน) พบว่าคะแนนลดลงต่อเนื่อง 5 ปี (ตารางที่ 1 และตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561

ประเภทบริการและทัศนคติ	คะแนน	อันดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า	4.048	
1. ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท	4.001	
1.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำประปา	3.867	5
1.2 ความพึงพอใจด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล	3.851	6
1.3 ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานในภาพรวม	4.209	2
1.4 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	4.205	3
1.5 ความพึงพอใจด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.283	1
1.6 ความพึงพอใจด้านบริการหลังการขาย	3.781	7
1.7 ความพึงพอใจด้านข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	3.987	4
2. ทัศนคติในภาพรวม	4.230	
2.1 ทัศนคติต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)	4.344	1
2.2 ทัศนคติต่อการให้บริการ	4.279	2
2.3 ทัศนคติเรื่องความโปร่งใสขององค์กร	4.133	5
2.4 ทัศนคติต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ	4.233	3
2.5 ทัศนคติต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.162	4

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติตามประเภทลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561

การบริการ	รวม	ประเภทลูกค้า 3 กลุ่ม		
		ที่อยู่อาศัย	ธุรกิจขนาดเล็ก/ ส่วนราชการ	ธุรกิจขนาดใหญ่/ อุตสาหกรรม/ รัฐวิสาหกิจ
ความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า	4.048	4.063	3.980	4.103
ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท	4.001	4.016	3.933	4.056
คุณภาพน้ำประปา	3.867	3.871	3.837	3.931
ความใสสะอาดของน้ำประปา	3.984	3.992	3.930	4.079
รสชาติของน้ำประปา	3.791	3.777	3.813	3.891
กลิ่นของน้ำประปา	3.827	3.844	3.767	3.824

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจ 7 ด้าน และทัศนคติตามประเภทลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ 2561 (ต่อ)

การบริการ	รวม	ประเภทลูกค้า 3 กลุ่ม		
		ที่อยู่อาศัย	ธุรกิจขนาดเล็ก/ ส่วนราชการ	ธุรกิจขนาดใหญ่/ อุตสาหกรรม/ รัฐวิสาหกิจ
ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	3.851	3.855	3.809	3.955
แรงดันของน้ำประปา	3.861	3.863	3.827	3.955
ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของน้ำประปา	3.822	3.824	3.789	3.936
ความเพียงพอของน้ำประปา	3.869	3.877	3.812	3.974
การให้บริการของพนักงานในภาพรวม	4.209	4.238	4.096	4.257
มารยาทของพนักงาน	4.252	4.282	4.139	4.276
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงาน	4.154	4.184	4.038	4.195
ความรู้ ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ	4.166	4.195	4.051	4.216
ความสุภาพด้านการแต่งกาย	4.265	4.291	4.156	4.341
อาคาร-สถานที่	4.205	4.235	4.077	4.286
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.240	4.260	4.140	4.357
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.169	4.209	4.013	4.216
การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.283	4.292	4.239	4.321
ความรวดเร็วของการชำระค่าน้ำประปาที่เคาน์เตอร์สาขา	4.335	4.345	4.294	4.341
ความสะดวกของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.228	4.233	4.198	4.279
ความถูกต้องของการชำระค่าบริการ	4.306	4.316	4.250	4.397
การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.268	4.280	4.222	4.285
การให้บริการหลังการขาย	3.781	3.798	3.714	3.798
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	3.845	3.860	3.788	3.850
การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวของ กปภ.สาขา	3.789	3.802	3.741	3.809
ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน	3.782	3.801	3.714	3.787
การจัดการข้อร้องเรียน (ความรวดเร็ว, ความเรียบร้อย, การสื่อสาร)	3.707	3.730	3.614	3.745
ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	3.987	4.004	3.900	4.077
ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	4.037	4.056	3.946	4.127
ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	3.936	3.953	3.853	4.026
ทัศนคติในภาพรวม	4.230	4.246	4.162	4.282
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)	4.344	4.364	4.264	4.382
ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการ	4.279	4.297	4.208	4.303
ความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสขององค์กร	4.133	4.147	4.074	4.176
ความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ	4.233	4.238	4.193	4.307
ความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.162	4.182	4.071	4.240

ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการสำรวจทั้งสิ้น 50 สาขา จำนวนนี้มี 48 สาขา ได้รับการสำรวจแล้วในปีอดีต และมี 2 สาขาสำรวจใหม่ครั้งแรก ได้แก่ กปภ.สาขาเวียงเชียงของ และ กปภ.สาขาพระพุทธบาท

กปภ.สาขาที่เคยได้รับการสำรวจความพึงพอใจแล้วในปีอดีต จำนวน 48 สาขา พบว่า

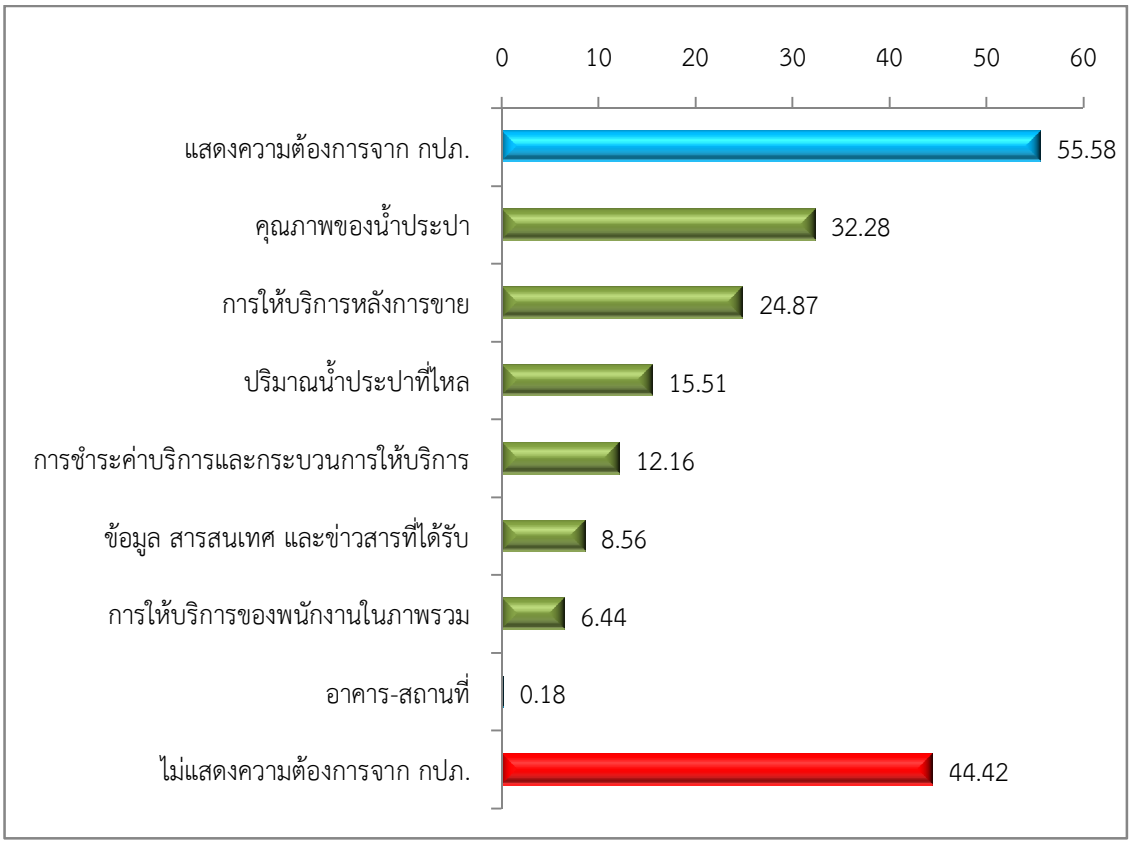
- มี 24 สาขา หรือคิดเป็นสัดส่วน 48.00% มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **"เพิ่มขึ้น"** จากคะแนนในอดีตของสาขาตนเอง ได้แก่ 1.กปภ.สาขาบ้านฉาง 2.กปภ.สาขาฉะเชิงเทรา 3.กปภ.สาขาราชบุรี 4.กปภ.สาขาแก้งคร้อ 5.กปภ.สาขากาญจนบุรี 6.กปภ.สาขากาญจนดิษฐ์ 7.กปภ.สาขานครพนม 8.กปภ.สาขาร้อยเอ็ด 9.กปภ.สาขาชุมพร 10.กปภ.สาขากำแพงเพชร 11.กปภ.สาขากันตัง 12.กปภ.สาขาอุทัยธานี 13.กปภ.สาขาลำปาง 14.กปภ.สาขาศรีเชียงใหม่ 15.กปภ.สาขาพะเยา 16.กปภ.สาขารัตนบุรี 17.กปภ.สาขาสกลนคร 18.กปภ.สาขาอุบลราชธานี 19.กปภ.สาขาสงขลา 20.กปภ.สาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) 21.กปภ.สาขาเพชรบุรี 22.กปภ.สาขาพัทยา(ชั้นพิเศษ) 23.กปภ.สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) และ 24.กปภ.สาขาพระนครศรีอยุธยา (ชั้นพิเศษ)
- มี 23 สาขา หรือคิดเป็นสัดส่วน 46.00% มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **"ลดลง"** จากคะแนนในอดีตของสาขาตนเอง ได้แก่ 1.กปภ.สาขาเพชรบูรณ์ 2.กปภ.สาขาสวรรคโลก 3.กปภ.สาขาบ้านไผ่ 4.กปภ.สาขาวัฒนานคร 5.กปภ.สาขากุยบุรี 6.กปภ.สาขาบึงกาฬ 7.กปภ.สาขาคลองท่อม 8.กปภ.สาขามุกดาหาร 9.กปภ.สาขาเกาะคา 10.กปภ.สาขายโสธร 11.กปภ.สาขาพนมทวน 12.กปภ.สาขาภูเก็ต 13.กปภ.สาขาสะเดา 14.กปภ.สาขามหาสารคาม 15.กปภ.สาขาย่านตาขาว 16.กปภ.สาขาลพบุรี 17.กปภ.สาขาสุรินทร์ 18.กปภ.สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) 19.กปภ.สาขาสุราษฎร์ธานี (ชั้นพิเศษ) 20.กปภ.สาขาอุดรธานี (ชั้นพิเศษ) 21.กปภ.สาขาขอนแก่น (ชั้นพิเศษ) 22.กปภ.สาขาเชียงใหม่ (ชั้นพิเศษ) และ 23.กปภ.สาขาด่านขุนทด
- มี 1 สาขา หรือคิดเป็นสัดส่วน 2.00% มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **"เท่าเดิม"** จากคะแนนในอดีตของสาขาตนเอง ได้แก่ กปภ.สาขาพิจิตร

1.2 สรุปผลสำรวจความต้องการของลูกค้า

แผนภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงความต้องการในบริการต่างๆ ของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ในแต่ละด้าน พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการจาก กปภ. มากที่สุดใน 3 อันดับแรกคือ อันดับ 1 "คุณภาพน้ำประปา (ร้อยละ 32.28)" อันดับที่ 2 "การให้บริการหลังการขาย (ร้อยละ 24.87)" และอันดับที่ 3 "ปริมาณน้ำประปาที่ไหล (ร้อยละ 15.51)" สอดคล้องกับผลสำรวจจากตารางที่ 3 ที่แสดงความต้องการบริการจาก กปภ. แบ่งตามประเภทลูกค้าและขนาดของ กปภ. พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการบริการด้านคุณภาพของน้ำประปาเป็นอันดับแรกและสามารถเรียงลำดับดังนี้ กลุ่มลูกค้าสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน ร้อยละ 34.15 กลุ่มลูกค้าที่พักอาศัย (แบบรายกลุ่ม) ร้อยละ 33.65 กลุ่มลูกค้าประเภทที่พักอาศัย (แบบรายเดี่ยว) ร้อยละ 33.44 กลุ่มลูกค้าสถานบริการและที่พัก ร้อยละ 32.14 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม ร้อยละ 29.79 และกลุ่มลูกค้าสถานที่ทำการราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรสาธารณะ ร้อยละ 28.30 ขณะที่กลุ่มลูกค้า

สถานศึกษาของรัฐและเอกชน มีความต้องการบริการด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.24 และกลุ่มลูกค้าธุรกิจมีความต้องการด้านการให้บริการหลังการขายจาก กปภ. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.13 แต่โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.58 แสดงออกถึงความต้องการ และมีอีกร้อยละ 44.42 ไม่แสดงออกถึงความต้องการ (สัดส่วนใกล้เคียงกัน)

แผนภาพที่ 4 ร้อยละการแสดงความต้องการบริการจาก กปภ. "มากที่สุด" ปีงบประมาณ 2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

สำหรับประเด็นความต้องการที่ลูกค้าอยากให้ กปภ. สนับสนุนเพิ่มเติม คือ (1) บริการต่างๆ บน Smartphone Application (2) บริการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ของ กปภ. (3) บริการชำระค่าน้ำประปาต่างสาขา แสดงให้เห็นว่ากระแส Thailand 4.0 ของรัฐบาล มีอิทธิพลต่อลูกค้า กปภ. การนี้ กปภ. จึงควรใช้โอกาสนี้ปรับปรุงการบริการ Online และ On Mobile ให้เข้าถึงง่ายใช้งานสะดวก และกระตุ้นจูงใจให้ลูกค้าไม่นิยมเดินทางมารับบริการที่ กปภ.สาขา เพื่อก้าวเป็น PWA 4.0

ตารางที่ 3 ร้อยละการแสดงความต้องการบริการจาก กปภ. "มากที่สุด" ปีงบประมาณ 2561

ประเภทลูกค้า	คุณภาพของน้ำประปา	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	การให้บริการของพนักงานในภาพรวม	อาคาร-สถานที่	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	การให้บริการหลังการขาย	ข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
ประเภทลูกค้า 3 กลุ่ม							
ที่พักอาศัย	33.45	14.41	6.04	0.24	12.22	23.56	10.08
ธุรกิจขนาดเล็กและส่วนราชการ	28.84	17.27	7.60	0.00	12.44	30.05	3.80
ธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ	29.45	23.97	7.53	0.00	10.27	22.60	6.16
ประเภทลูกค้า 8 กลุ่ม							
ที่พักอาศัย (แบบรายเดี่ยว)	33.44	14.72	6.26	0.26	11.79	23.74	9.79
ที่พักอาศัย (แบบรายกลุ่ม)	33.65	8.66	1.93	0.00	20.19	20.19	15.38
สถานที่ทำการราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรสาธารณะ	28.30	13.21	11.32	0.00	11.32	26.42	9.43
สถานพยาบาลของรัฐและเอกชน	34.15	19.51	4.88	0.00	14.63	21.95	4.88
สถานศึกษาของรัฐและเอกชน	25.58	30.24	6.98	0.00	13.95	18.60	4.65
ธุรกิจ	28.45	17.54	7.42	0.00	12.37	31.13	3.09
อุตสาหกรรม	29.79	19.15	8.51	0.00	10.64	25.53	6.38
สถานบริการและที่พัก	32.14	23.22	7.15	0.00	7.14	23.21	7.14
ขนาดของ กปภ.							
กปภ.สาขาขนาดเล็ก	39.39	11.38	5.80	0.22	11.71	20.57	10.93
กปภ.สาขาขนาดกลาง	30.34	19.66	3.96	0.12	15.35	23.02	7.55
กปภ.สาขาขนาดใหญ่	25.07	10.44	7.31	0.26	7.05	43.60	6.27
กปภ.สาขาชั้นพิเศษ	29.02	18.98	10.03	0.15	11.73	22.22	7.87
รวม	32.28	15.51	6.44	0.18	12.16	24.87	8.56

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

หมายเหตุ : บริการที่ลูกค้าแสดงความต้องการมากที่สุด

1.3 สรุปผลสำรวจความคาดหวังของลูกค้า

- ด้านคุณภาพน้ำประปา ลูกค้าคาดหวังเรื่อง ความใสสะอาด น้ำไม่ขุ่น ไม่มีตะกอน ไม่มีเศษดิน มากที่สุด 1,204 ความคิดเห็น (ร้อยละ 24.08)
- ด้านปริมาณน้ำประปา ลูกค้าคาดหวังเรื่อง อยากให้น้ำมีแรงดันเพิ่มขึ้นและไหลต่อเนื่องโดยไม่ต้องใช้ปั๊มน้ำช่วย มากที่สุด 1,117 ความคิดเห็น (ร้อยละ 22.34)
- ด้านการให้บริการของพนักงาน ลูกค้าคาดหวังเรื่อง พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มากที่สุด 805 ความคิดเห็น (ร้อยละ 16.10)
- ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้าคาดหวังเรื่อง ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ ให้ดูสดชื่น มากที่สุด 797 ความคิดเห็น (ร้อยละ 15.94)
- ด้านการชำระค่าบริการ ลูกค้าคาดหวังเรื่อง ให้พนักงานบริการที่รวดเร็ว อย่าให้มีคิวสะสมมากเกินไป มากที่สุด 712 ความคิดเห็น (ร้อยละ 14.24)
- ด้านบริการหลังการขาย ลูกค้าคาดหวังเรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจบริการ มากที่สุด 710 ความคิดเห็น (ร้อยละ 14.20)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้าคาดหวังเรื่อง ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล บอกสาเหตุให้ทราบ มากที่สุด 1,140 ความคิดเห็น (ร้อยละ 22.80)

1.4 สรุปผลสำรวจความภักดีของลูกค้า

วิธีทดสอบความภักดีของลูกค้า โดยใช้ราคาน้ำประปาเป็นเครื่องมือทดสอบ ด้วยการตั้งเหตุการณ์สมมุติว่า หากมีหน่วยงานอื่นเข้ามาให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพและลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่นได้โดยสะดวก ลูกค้าจะตัดสินใจอย่างไรภายใต้เงื่อนไขราคาน้ำประปา 3 ระดับ ดังนี้

- ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น **สูงกว่า** กปภ. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น หรือ ไม่เปลี่ยน
  ถ้าตอบ "ไม่เปลี่ยน" ให้ถามข้อถัดไป (แต่ถ้า "เปลี่ยน" ให้ยุติการถาม แสดงว่า ลูกค้าไม่ภักดี)

- ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น **เท่ากับ** กปภ. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น หรือ ไม่เปลี่ยน
  ถ้าตอบ "ไม่เปลี่ยน" ให้ถามข้อถัดไป (แต่ถ้า "เปลี่ยน" ให้ยุติการถาม แสดงว่า ลูกค้าไม่ภักดี)

- ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น **ต่ำกว่า** กปภ. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น หรือ ไม่เปลี่ยน
  ถ้าตอบ "ไม่เปลี่ยน" ทั้ง 3 ราคาทางเลือก แสดงว่า ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ.
  ด้วยเหตุผลอย่างใดอย่างหนึ่ง จนกลยุทธ์เรื่องราคา ไม่สามารถเปลี่ยนใจลูกค้าได้
  ถ้าตอบ "เปลี่ยน" ย่อมแสดงว่า ลูกค้าไม่รู้สึกผูกพัน ไม่รู้สึกภักดีต่อ กปภ.

จากการทดสอบโดยไล่ระดับราคาน้ำประปาลงมา 3 ระดับ พบว่า ผลสำรวจในปีงบประมาณ 2561 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าทั้งหมด 5,000 ราย มีถึง 3,955 ราย (79.10%) ตัดสินใจไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่น ไม่ว่าราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะ สูงกว่า เท่ากัน หรือ ต่ำกว่า ราคาน้ำประปาของ กปภ. ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าปีงบประมาณ 2561 กปภ. มีฐานลูกค้าผู้ภักดี 79.10% (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การตัดสินใจเลือกเป็นลูกค้าของ กปภ. ต่อไปหรือไม่ ภายใต้ราคาน้ำประปา 3 ระดับ จากผลสำรวจปีงบประมาณ 2561

ผลการทดสอบรวมทุกประเภทลูกค้า	ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นหรือไม่					
	จำนวนความคิดเห็น			ร้อยละความคิดเห็น		
	เปลี่ยน	ไม่เปลี่ยน	รวม	เปลี่ยน	ไม่เปลี่ยน	รวม
ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น สูงกว่า กปภ.	14	4,986	5,000	0.28	99.72	100
ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น เท่ากับ กปภ.	116	4,870	4,986	2.32	97.40	99.72
ถ้าราคาน้ำประปาของที่อื่น ต่ำกว่า กปภ.	915	3,955	4,870	18.30	**79.10**	97.40

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

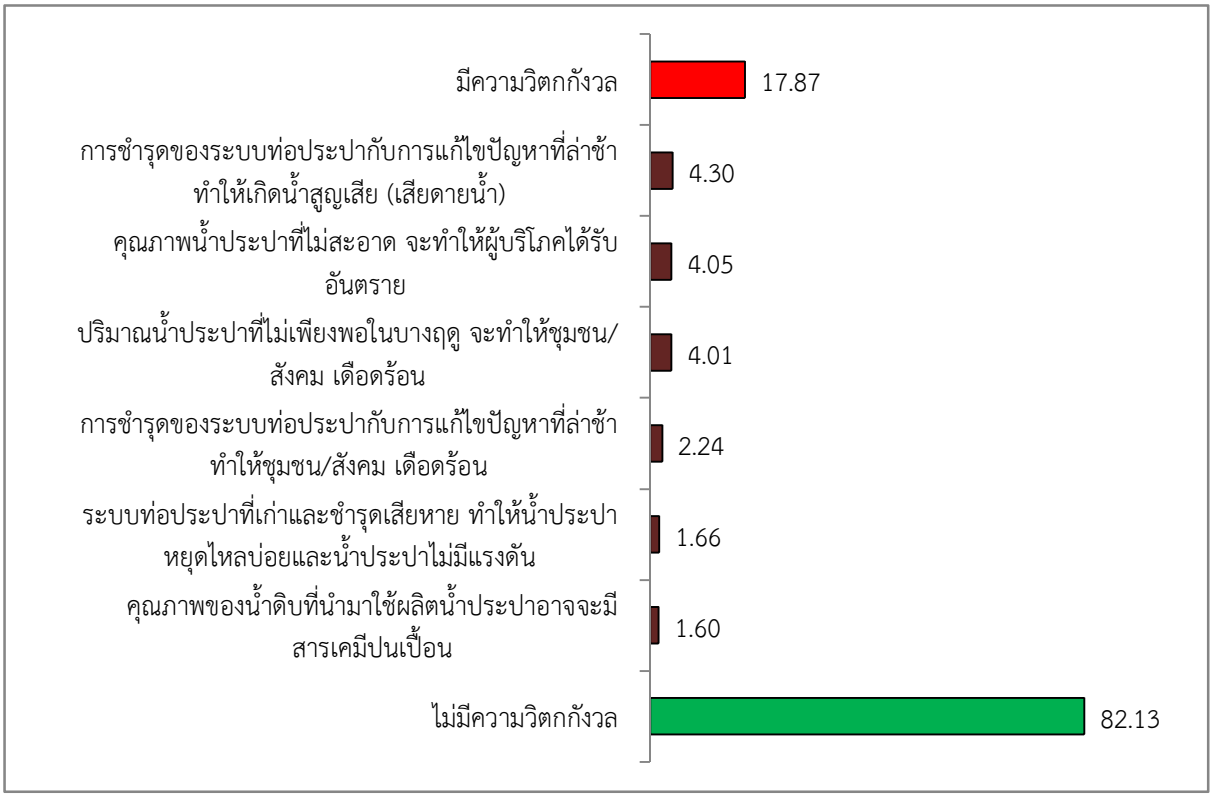
1.5 สรุปผลสำรวจความวิตกกังวลสาธารณะของประชาชน

เป็นหัวข้อที่รวบรวมความวิตกกังวลของลูกค้าในฐานะที่เป็นประชาชนผู้อาศัยในชุมชนนั้นๆ ถึงความวิตกกังวลสาธารณะที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กปภ.

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 5,000 ราย พบว่า ประชาชนที่มีความวิตกกังวลสาธารณะต่อการปฏิบัติงานของ กปภ. มีอยู่ร้อยละ 17.87 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 82.13 ไม่มีความวิตกกังวลใดๆ

ประชาชนมีความวิตกกังวลสาธารณะหลักๆ 6 เรื่อง เรียงตามลำดับจำนวนความวิตกกังวล ได้แก่ 1.การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้าทำให้เกิดน้ำสูญเสีย (เสียดายน้ำ) (ร้อยละ 4.30) 2.คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สะอาด จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตราย (ร้อยละ 4.05) 3.ปริมาณน้ำประปาที่ไม่เพียงพอในบางฤดู จะทำให้ชุมชน/สังคม เดือดร้อน (ร้อยละ 4.01) 4.การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้าทำให้ชุมชน/สังคม เดือดร้อน (ร้อยละ 2.24) 5.ระบบท่อประปาที่เก่าและชำรุดเสียหาย ทำให้น้ำประปาหยุดไหลบ่อยและน้ำประปาไม่มีแรงดัน (ร้อยละ 1.66) และ 6.คุณภาพของน้ำดิบที่นำมาใช้ผลิตน้ำประปาอาจจะมีสารเคมีปนเปื้อน (ร้อยละ 1.60) (แผนภาพที่ 5)

แผนภาพที่ 5 ร้อยละความคิดเห็น เรื่อง ความวิตกกังวลต่อส่วนรวมในการให้บริการ และการปฏิบัติงานของ กปภ. ปีงบประมาณ 2561



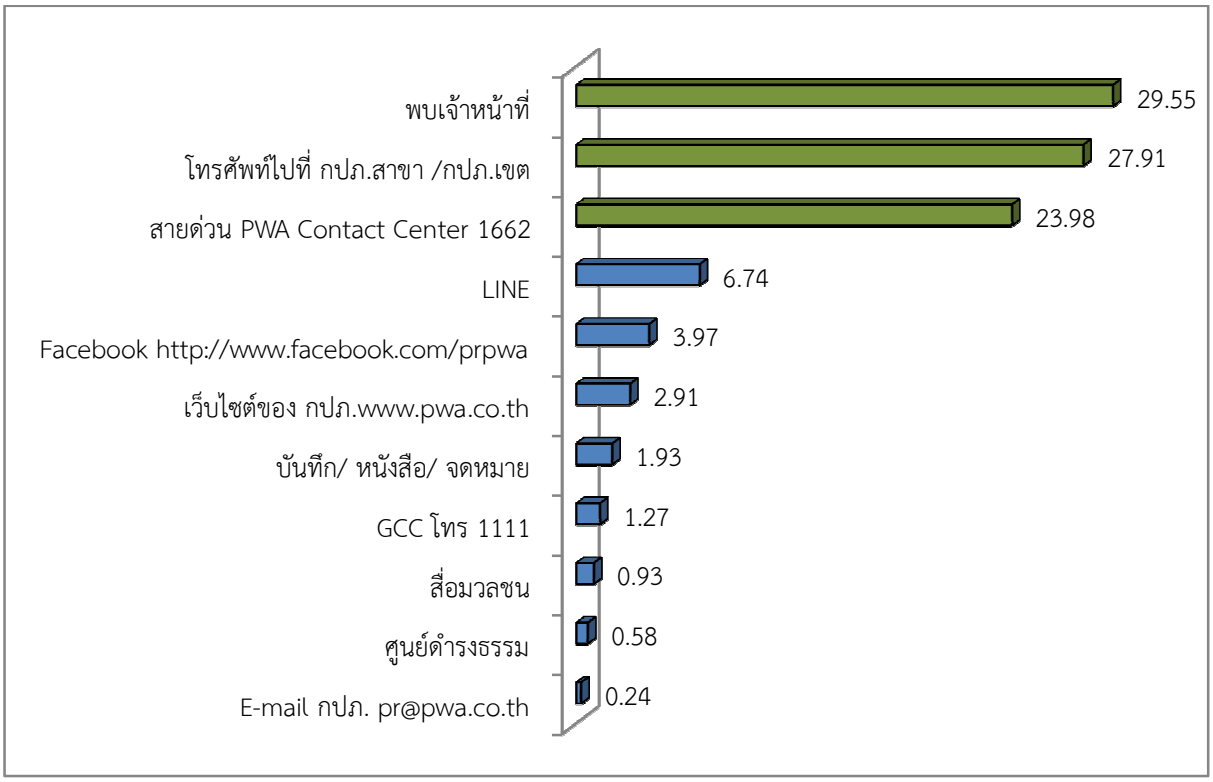
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

1.6 สรุปผลสำรวจเรื่องการรับฟังลูกค้าและการเข้าถึงข้อมูลของ กปภ

เมื่อพิจารณารายละเอียดความต้องการใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารของลูกค้าจากทั้งหมด 11 ช่องทาง ตามแผนภาพที่ 6 แสดงผลสำรวจช่องทางการติดต่อที่ลูกค้าจะเลือกใช้ (พิจารณาจากช่องทางที่ถูกเลือกเป็นอันดับ 1) พบว่า ช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงใน 3 อันดับคือ 1.การเข้าพบเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 29.55 2.การโทรศัพท์ไปที่ กปภ. สาขา/กปภ. เขต ร้อยละ 27.91 และ 3.สายด่วน PWA Contact Center 1662 ร้อยละ 23.98 ตามลำดับ

เหตุผลที่ทั้งสามช่องทางได้รับความนิยมสูงเนื่องจากเป็นวิธีที่ลูกค้าเห็นว่าสะดวก ง่ายต่อการสื่อสาร การเข้าไปพบเจ้าหน้าที่หรือโทรศัพท์พูดคุย ทำให้ลูกค้าสามารถอธิบายปัญหาที่ต้องการจะร้องเรียนให้เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ส่วนช่องทางอื่นๆ ยังได้รับความนิยมค่อนข้างน้อย โดยมีการให้เหตุผลว่าติดต่อได้ยาก ไม่ได้รับการตอบรับที่รวดเร็ว หรือเป็นช่องทางที่ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์จึงไม่ทราบว่า กปภ. มีบริการดังกล่าว เป็นต้น

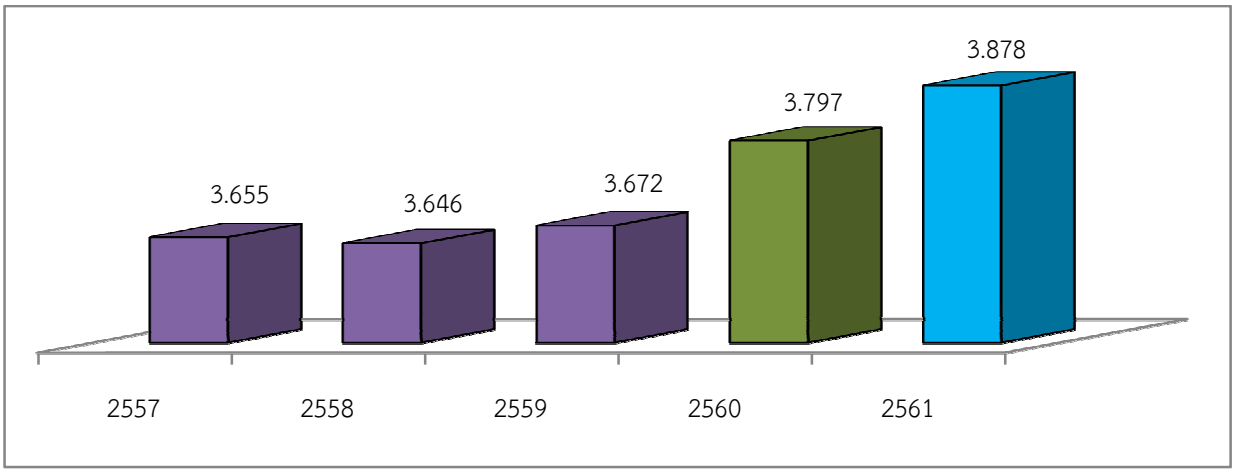
แผนภาพที่ 6 ร้อยละช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กปภ. ที่ลูกค้าจะเลือกใช้เป็นอันดับ 1 ปีงบประมาณ 2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

จากผลสำรวจ พบว่า กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารในภาพรวมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยแผนภาพที่ 7 แสดงผลเปรียบเทียบคะแนนช่วง 5 ปีสำรวจ เช่น ปีงบประมาณ 2561 คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ที่ 3.878 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2560 ที่มีคะแนน 3.797 คะแนน เป็นต้น

แผนภาพที่ 7 คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารในภาพรวม ปีงบประมาณ 2557-2561

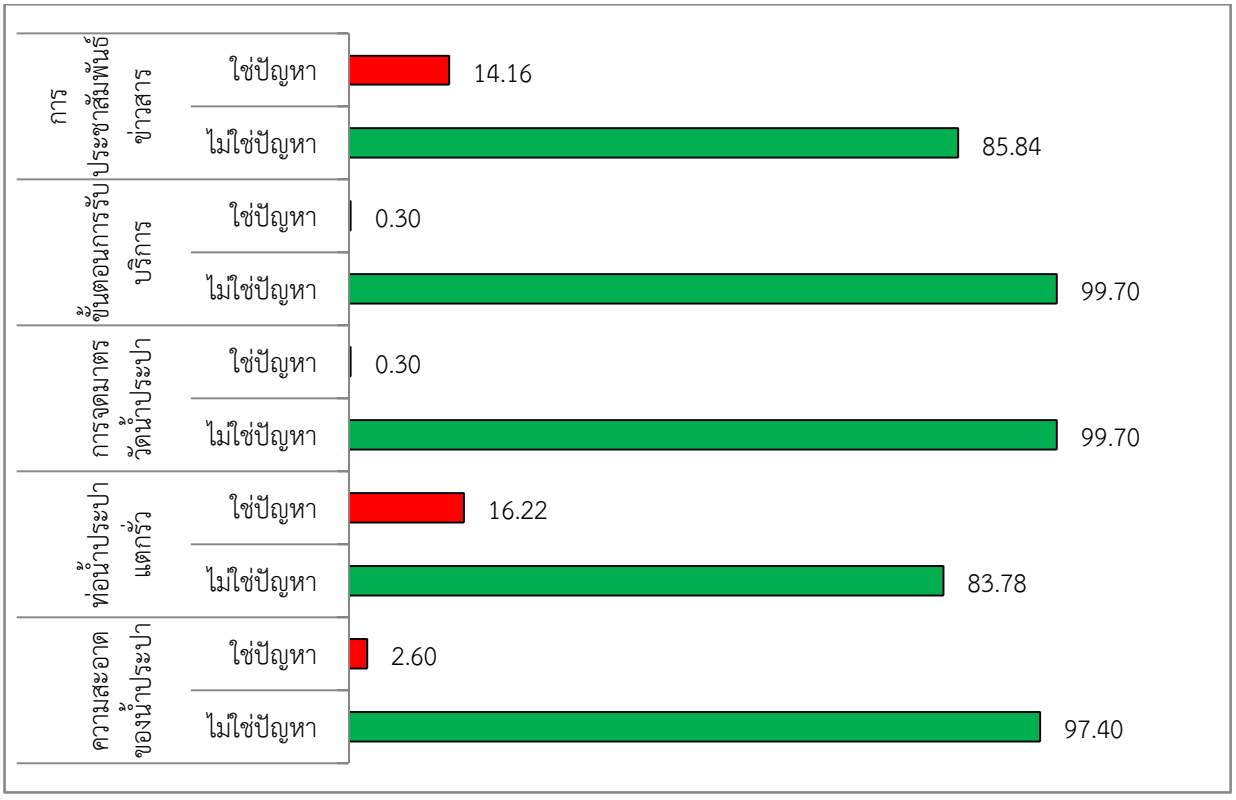


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

1.7 สรุปประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า

ผลจากการสำรวจความไม่พึงพอใจของลูกค้าจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 2.ขั้นตอนการรับบริการ 3.การจดมาตรวัดน้ำประปา 4.ท่อน้ำประปาแตกรั่ว และ 5.ความสะอาดของน้ำประปา พบว่า **มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไปของกลุ่มตัวอย่าง "ไม่มีความรู้สึกว่าการให้บริการของ กปภ. เป็นปัญหาแต่อย่างใด"** ดังนี้ 1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (เป็นปัญหาร้อยละ 14.16 ไม่เป็นปัญหาร้อยละ 85.84) 2.ขั้นตอนการรับบริการ (เป็นปัญหาร้อยละ 0.30 ไม่เป็นปัญหาร้อยละ 99.70) 3.การจดมาตรวัดน้ำประปา (เป็นปัญหาร้อยละ 0.30 ไม่เป็นปัญหาร้อยละ 99.70) 4.ท่อน้ำประปาแตกรั่ว (เป็นปัญหาร้อยละ 16.22 ไม่เป็นปัญหาร้อยละ 83.78) และ 5.ความสะอาดของน้ำประปา (เป็นปัญหาร้อยละ 2.60 ไม่เป็นปัญหาร้อยละ 97.40) นำเสนอตามแผนภาพที่ 8

แผนภาพที่ 8 ร้อยละความคิดเห็น เรื่อง การให้บริการที่เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหาสำหรับลูกค้า ปีงบประมาณ 2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

ขั้นที่สอง เป็นการพิจาณาค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้สึก "ไม่พึงพอใจ" ของบริการทั้ง 5 รายการ พบว่าลูกค้าให้คะแนนความไม่พึงพอใจในภาพรวม -3.028 คะแนน โดยบริการที่สร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจ กปภ. มากที่สุดคือ ความสะอาดของน้ำประปา ไม่พึงพอใจระดับ -3.240 คะแนน แยกตามประเภทลูกค้า นำเสนอดังตารางที่ 5 และกล่าวโดยสรุปว่า กลุ่มลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดเล็ก/ส่วนราชการ เป็นกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ กปภ. มากที่สุด (-3.037 คะแนน)

ตารางที่ 5 คะแนนความไม่พึงพอใจการให้บริการที่เป็นปัญหาสำหรับลูกค้า ปีงบประมาณ 2561

รายการ	คะแนนความไม่พอใจรวม	คะแนนความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ				
		การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	ขั้นตอนการรับบริการ	การจดมาตรวัดน้ำประปา	ท่อน้ำประปาแตกรั่ว	ความสะอาดของน้ำประปา
รวมทุกกลุ่ม	-3.028	-3.021	-2.933	-3.000	-3.002	-3.240
ประเภทลูกค้า 3 กลุ่ม						
ที่อยู่อาศัย	-3.029	-3.016	-3.000	-3.000	-3.012	-3.225
ธุรกิจขนาดเล็ก/ส่วนราชการ	-3.037	-3.032	-2.750	-3.250	-2.984	-3.364
ธุรกิจใหญ่/อุตสาหกรรม/รัฐวิสาหกิจ	-2.980	-3.054		-2.000	-2.965	-2.857

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

1.8 สรุปผลสำรวจการจัดอันดับระหว่างองค์กร

สรุป ผลการจัดอันดับบริการ "ดีเป็นที่ 1" ตามประเภทบริการ 13 ด้าน จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าปัจจุบันของ กปภ. ปีงบประมาณ 2561 เป็นดังนี้

- คุณภาพน้ำประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน) อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- ปริมาณน้ำประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน) อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ (ระหว่าง 2 หน่วยงาน) อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในระบบประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน) อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- อาคาร-สถานที่ อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ อันดับ 1 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชนและชุมชน อันดับ 1 คือ การประปาส่วนภูมิภาค
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อันดับ 1 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน อันดับ 1 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การจัดการข้อร้องเรียน (ความรวดเร็ว) อันดับ 1 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- บริการด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ อันดับ 1 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แผนภาพที่ 9 ผลการจัดอันดับ โดยเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2561

รายการเปรียบเทียบ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4
คุณภาพน้ำประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน)				
ปริมาณน้ำประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน)				
ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ (ระหว่าง 2 หน่วยงาน)				
บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในระบบประปา (ระหว่าง 2 หน่วยงาน)				
การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
อาคาร-สถานที่				
การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ				
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่				
การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชนและชุมชน				
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร				
ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน				
การจัดการข้อร้องเรียน (ความรวดเร็ว)				
บริการด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ				

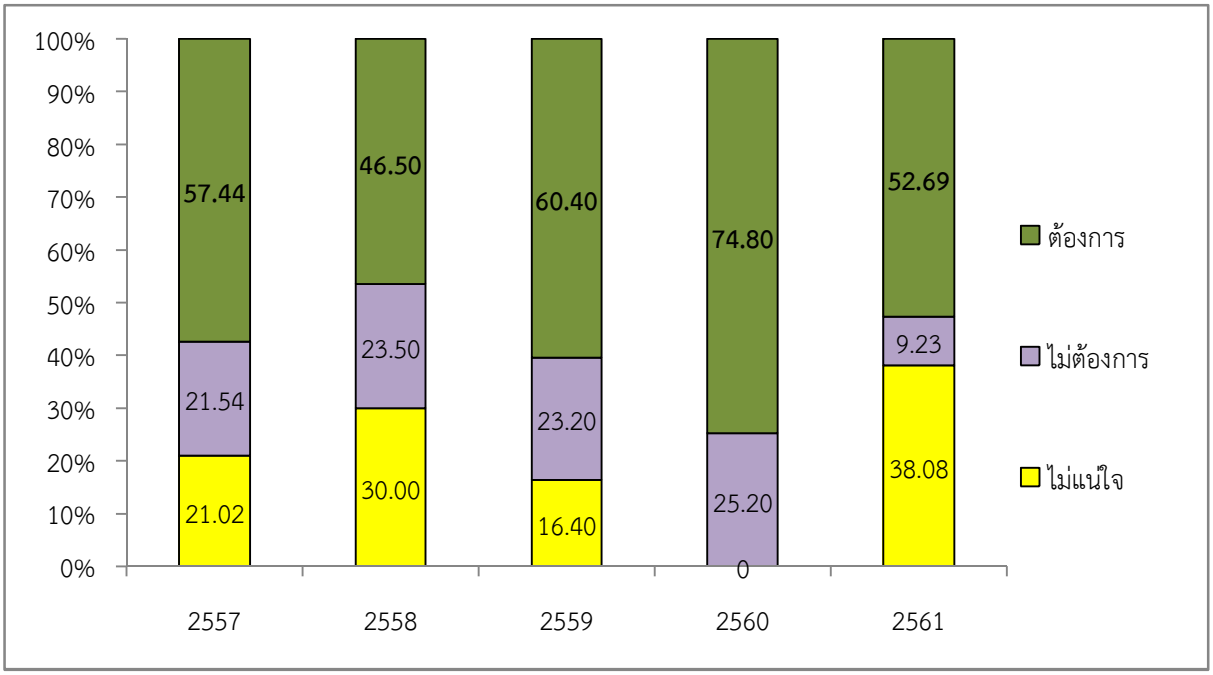
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

1.9 สรุปผลสำรวจลูกค้าคาดหวังในอนาคต

เมื่อนำผลสำรวจความคิดเห็นกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต (ตัวอย่างปีงบประมาณ 2557 จำนวน 195 ตัวอย่าง ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 200 ตัวอย่าง ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 250 ตัวอย่าง ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 250 ตัวอย่าง และปีงบประมาณ 2561 จำนวน 500 ตัวอย่าง) สำรวจประเด็นคำถามที่ว่า "ท่านต้องการเป็นลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) ของการประปาส่วนภูมิภาค หรือไม่" พบว่า ลูกค้าคาดหวังในอนาคตประมาณร้อยละ 46.50-74.80 (ช่วงผลสำรวจปีงบประมาณ 2557-2561) ของประชาชนในพื้นที่รอยต่อให้บริการ "ต้องการ" เป็นลูกค้า กปภ. ด้วยเหตุผลที่ว่า คุณภาพน้ำประปาของ กปภ. ดีกว่าน้ำประปาจากแหล่งอื่น แต่ยังติดขัดไม่สามารถใช้น้ำประปาของ กปภ. เพราะท่อน้ำประปามาไม่ถึงหมู่บ้าน ค่าธรรมเนียมติดตั้งน้ำประปาใหม่ และอัตราค่าบริการน้ำประปาประจำเดือนสูงกว่า เมื่อเทียบกับประปาจากแหล่งอื่น จึงทำให้ความอยากเป็นลูกค้า กปภ. เป็นเพียงความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจริง (แผนภาพที่ 10)

ประเด็นน่าสนใจของผลสำรวจอยู่ที่เหตุผลของความต้องการเป็นลูกค้า กปภ. และเหตุผลที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. จากการสำรวจในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาจะเป็นเหตุผลทำนองเดียวกันทั้งหมด นั้นเพราะเป็นข้อเท็จจริงที่ กปภ. ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคตได้นั้นเอง โดยเชื่อว่า หาก กปภ. ดำเนินโครงการขยายเส้นท่อประปาไปยังชุมชนเหล่านี้และดำเนินการตลาดเชิงรุก ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อต่อไป จะช่วยให้ กปภ. สามารถขยายฐานลูกค้ารายใหม่ได้อย่างแน่นอน

แผนภาพที่ 10 สัดส่วนความต้องการอยากจะเป็นลูกค้าของ กปภ. จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต ปีงบประมาณ 2557-2561

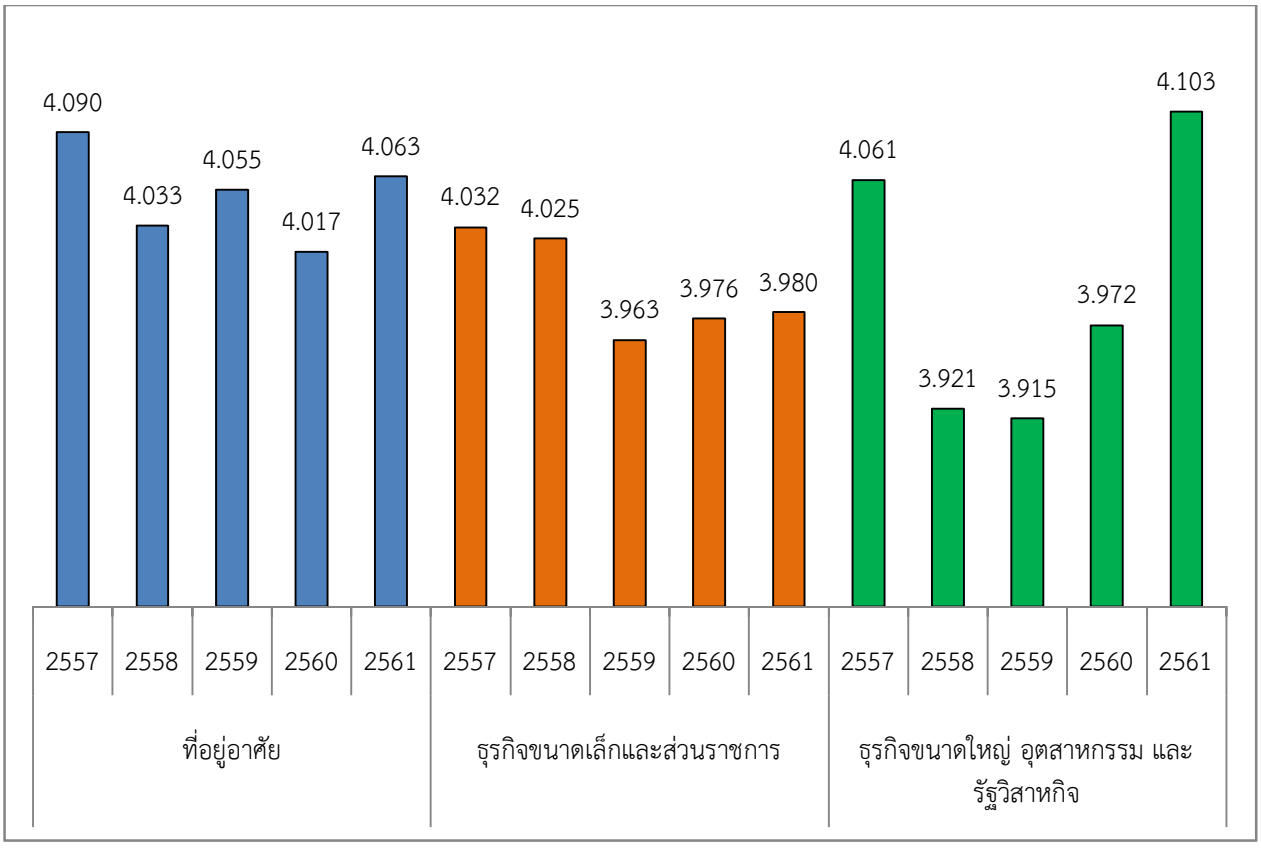


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2557-2561

1.10 เปรียบเทียบผลสำรวจในรอบ 5 ปี (2557-2561)

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ได้แบ่งเกณฑ์ประเมินไว้ 5 ระดับ ได้แก่ "พึงพอใจมากที่สุด" "พึงพอใจมาก" "พึงพอใจปานกลาง" "พึงพอใจน้อย" และ "พึงพอใจน้อยที่สุด" และจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าปัจจุบัน ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 3,800 ราย ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 4,000 ราย ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 5,000 ราย ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 5,000 ราย และปีงบประมาณ 2561 จำนวน 5,000 ราย พบทิศทางการเปลี่ยนแปลงคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในช่วง 5 ปีสำรวจ **"ลดลง"** ในกลุ่มลูกค้าประเภทที่อยู่อาศัย มีอัตราการเปลี่ยนแปลงคะแนนช่วง 5 ปี ลดลง -0.172% กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและหน่วยงานราชการ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงคะแนนช่วง 5 ปี ลดลง -0.382% แต่พบว่ากลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรมและรัฐวิสาหกิจ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนช่วง 5 ปี **"เพิ่มขึ้น"** 0.335% แสดงให้เห็นถึงความพยายามของ กปภ. ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรม และรัฐวิสาหกิจ "ในทิศทางที่ดีขึ้น" นำเสนอตามแผนภาพที่ 11 และตารางที่ 6

แผนภาพที่ 11 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามประเภทลูกค้า ปีงบประมาณ 2557-2561



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2557-2561

ตารางที่ 6 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า ปีงบประมาณ 2557-2561

ความพึงพอใจในภาพรวม	2557	2558	2559	2560	2561
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.083	4.020	4.031	4.000	4.048
ความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามประเภทลูกค้า					
ที่อยู่อาศัย	4.090	4.033	4.055	4.017	4.063
ธุรกิจขนาดเล็กและหน่วยงานราชการ	4.032	4.025	3.963	3.976	3.980
ธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรม และรัฐวิสาหกิจ	4.061	3.921	3.915	3.972	4.103
ความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามขนาด กปภ.สาขา					
กปภ.สาขาขนาดเล็ก	4.149	4.062	4.007	3.967	4.078
กปภ.สาขาขนาดกลาง	4.039	4.023	4.039	3.972	4.015
กปภ.สาขาขนาดใหญ่	4.018	3.734	3.991	4.000	3.983
กปภ.สาขาชั้นพิเศษ	4.081	4.049	4.117	4.099	4.102
ความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามภาค					
ภาค 1	4.044	4.164	4.002	3.964	4.047
ภาค 2	4.075	4.054	4.075	4.015	4.115
ภาค 3	4.127	4.025	4.042	4.043	3.997
ภาค 4	4.296	3.879	4.038	4.022	4.047
ภาค 5	3.894	3.968	3.999	3.955	4.031
ความพึงพอใจในภาพรวมแยกตามเขต					
กปภ.ข.1	4.358	4.002	4.086	4.070	3.965
กปภ.ข.2	4.356	3.970	4.049	4.018	4.015
กปภ.ข.3	4.237	3.786	4.027	4.025	4.079
กปภ.ข.4	3.797	3.852	3.989	3.980	3.970
กปภ.ข.5	3.994	4.080	4.009	3.919	4.097
กปภ.ข.6	3.986	3.988	4.072	3.999	4.037
กปภ.ข.7	4.168	4.118	4.077	4.030	4.192
กปภ.ข.8	3.927	4.044	4.002	4.018	4.027
กปภ.ข.9	3.989	4.182	4.029	4.014	4.088
กปภ.ข.10	4.096	4.147	3.975	3.913	4.008

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2557-2561

หมายเหตุ : ผลการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) ของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 พบว่า สถิติสหสัมพันธ์ระหว่าง 2 ปี มีค่าเท่ากับ 0.037 หมายถึง คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระหว่าง 2 ปี มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอยู่ในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ -1 หรือ 1 หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงในระดับน้อยหรือไม่มีเลย) สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ ความสัมพันธ์ 0.90-1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก 0.70-0.90 มีความสัมพันธ์กันสูง 0.50-0.70 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง 0.30-0.50 มีความสัมพันธ์กันต่ำ และ 0.00-0.30 มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลองค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค กล่าวได้ว่า กปภ. เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการที่มีบริบทองค์กรสลับซับซ้อนในเชิงพื้นที่ และเมื่อรวบรวมข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2551–2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า พบว่า ถึงแม้ว่า กปภ. จะประสบความสำเร็จในการปรับปรุงด้านการบริการของพนักงาน อาคารสถานที่ การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการจนทำให้ลูกค้าพึงพอใจในระดับสูงแล้ว แต่ลูกค้าร้อยละ 100 ยังแสดงความต้องการสูงสุดในด้านผลิตภัณฑ์ 6 ประเด็น คือ ต้องการให้น้ำประปาใสสะอาด ไม่มีรสชาติ ไม่มีกลิ่น ไหลแรง ไหลต่อเนื่อง ไหลเพียงพอ ส่วนความต้องการด้านบริการหลังการขาย ลูกค้าให้น้ำหนักความต้องการสูงสุดที่ประเด็นการประชาสัมพันธ์และการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

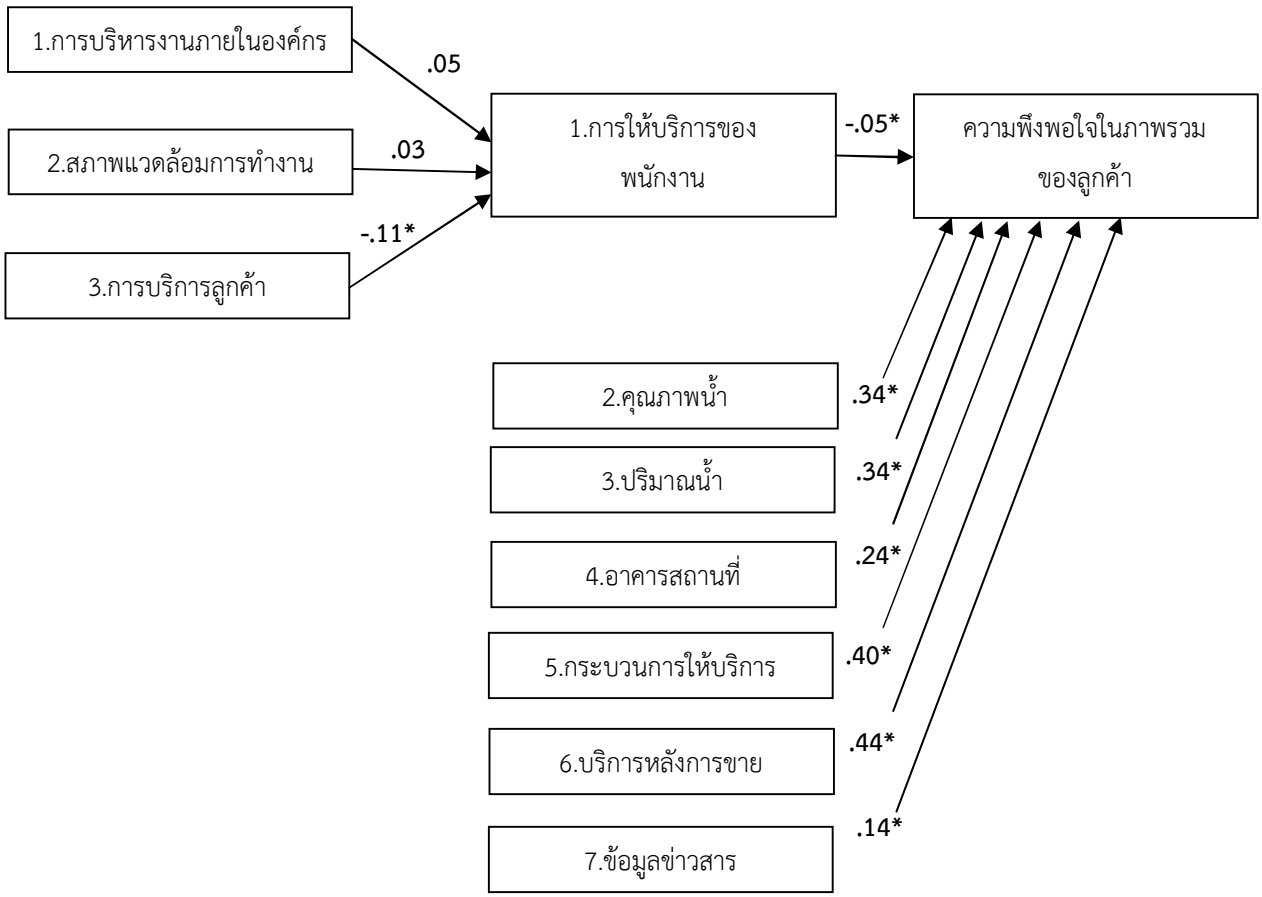
ทั้งนี้ ลูกค้าเห็นพ้องกันว่า ขณะนี้มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงาน อาคารสถานที่ การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการของ กปภ. แล้วจึงต้องการให้ กปภ. มุ่งปรับปรุงในด้านผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขายให้ดีขึ้น ซึ่งจะสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีให้แก่ลูกค้าได้

ผู้สำรวจซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วย มีความเห็นว่าการที่ผลสำรวจ 10 ปี มีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงเชื่อได้ว่าลูกค้า กปภ. ไม่ได้มีความต้องการใดใดจาก กปภ. มากเกินไป นอกจากความต้องการพื้นฐาน คือ คุณภาพน้ำ ปริมาณน้ำ และการบริการหลังการขาย (การประชาสัมพันธ์และการแก้ปัญหาร้องเรียน) ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตทั้งสิ้น ในการปรับปรุงการบริการสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ที่ประกาศไว้ จึงเห็นควรให้ความสำคัญกับประเด็นทั้ง 8 โดยการสำรวจเพิ่มเติมให้ชี้ชัดว่าลูกค้าประเภท 1–3 ซึ่งแยกเป็น 8 กลุ่มนั้น แต่ละกลุ่มมีความต้องการอย่างไร เพื่อที่ กปภ. แต่ละสาขาจะได้ทุ่มเททรัพยากรในการปรับปรุงได้ตรงกับความต้องการของเขา นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศไปขยายผลจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ให้สอดรับกันด้วย

3. ทัศนคติของพนักงาน กปภ.

สมมุติฐานการบริการที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า กปภ. ขึ้นอยู่กับปัจจัยบริการทางตรง 7 ด้าน ได้แก่ 1.การให้บริการของพนักงาน 2.คุณภาพน้ำประปา 3.ปริมาณน้ำประปา 4.อาคารสถานที่ 5.กระบวนการให้บริการ 6.บริการหลังการขาย และ 7.ข้อมูลข่าวสาร โดยการให้บริการของพนักงาน (ข้อ 1) ดังกล่าวขึ้นอยู่กับทัศนคติของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ 1.องค์ประกอบการบริหารงานภายในองค์กร 2.องค์ประกอบสภาพแวดล้อมการทำงาน และ 3.องค์ประกอบการบริการลูกค้า และนับเป็นองค์ประกอบทางอ้อมที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า (แผนภาพที่ 12)

แผนภาพที่ 12 เส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า



chi-square = 1.398 p =0.138 (* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์จากปัจจัยทางตรงและปัจจัยทางอ้อมต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า ได้ข้อสรุปดังนี้

ปัจจัยทางตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า ได้แก่

การบริการด้านคุณภาพน้ำประปา มีอิทธิพล 34%

การบริการด้านปริมาณน้ำประปา มีอิทธิพล 34%

การบริการด้านอาคารสถานที่ มีอิทธิพล 24%

การบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพล 40%

การบริการด้านบริการหลังการขาย มีอิทธิพล 44%

การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพล 14%

การบริการด้านการให้บริการของพนักงาน มีอิทธิพล -5%

โดยพบว่า การบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้ามากที่สุด 2 กลุ่มบริการแรก คือ การบริการหลังการขาย (มีอิทธิพล 44%) และกระบวนการให้บริการ (มีอิทธิพล 40%) ในขณะที่การให้บริการของพนักงาน มีอิทธิพลทางลบ (พึงพอใจลดลง) ต่อความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า (มีอิทธิพล -5%) ได้รับอิทธิพลมาจาก (ปัจจัยทางอ้อม) ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริการลูกค้า (-11%)

โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ วิชาชีพทั่วไปและกลุ่มปฏิบัติการ ที่มีผลสำรวจคะแนนทัศนคติการบริการลูกค้าบางรายการต่ำเกินไป (ใช้เกณฑ์คะแนนต่ำกว่า 3.600 คะแนน)

ตารางที่ 7 คะแนนทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริการลูกค้า แยกตามกลุ่มตำแหน่งงาน ปีงบประมาณ 2561

ทัศนคติการบริการลูกค้า	รวม	กลุ่มผู้บริหาร (ผช.ผอ.เขต/ผอ. กอง/ ผจก./ ผช. ผจก./หัวหน้างาน)	กลุ่ม วิชาชีพ เฉพาะ	กลุ่ม วิชาชีพ ทั่วไป	กลุ่ม ปฏิบัติการ	กลุ่ม ลูกจ้าง
การบริการลูกค้าของ กปภ.สาขา	3.852	4.020	3.853	3.738	3.818	4.020
กปภ.สาขา สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ดี	3.867	4.042	3.816	3.755	3.832	4.074
กปภ.สาขา สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ ให้ลูกค้าทราบได้อย่างรวดเร็ว	3.732	3.870	3.699	3.701	3.685	3.989
กปภ.สาขา สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รวดเร็วและดี	3.753	3.963	3.728	3.668	3.703	3.958
กปภ.สาขา สามารถแก้ปัญหาท่อแตกรั่วในพื้นที่ต่างๆ ได้รวดเร็วและดี	3.688	3.892	3.728	3.574	3.641	3.863
กปภ.สาขา ผลิตและจัดส่งน้ำประปาที่มีคุณภาพให้ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ	3.833	3.967	3.796	3.690	3.815	4.011
น้ำประปาที่ส่งถึงลูกค้า (ปลายทาง) น้ำประปามีคุณภาพดี	3.857	4.021	3.893	3.628	3.837	4.063
กปภ.สาขา สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	3.837	3.963	3.806	3.690	3.823	3.989
เจ้าหน้าที่ ที่เป็นพนักงานของ กปภ. โดยตรงปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าได้ดี	3.940	4.075	3.990	3.842	3.904	4.138
เจ้าหน้าที่ ที่เป็น Outsource ปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าได้ดี	3.701	3.795	3.680	3.614	3.677	3.913
ท่านคิดว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสำคัญต่อ กปภ.	4.050	4.272	4.088	3.978	3.993	4.200
ท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญของ กปภ. ที่มีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	3.986	4.213	4.059	3.864	3.956	3.905
การทำงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ทีมงานทุกคนใน กปภ.สาขา ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดี	3.978	4.167	3.961	3.848	3.945	4.137

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

4.ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เรื่องที่ 1 การส่งเสริมให้ลูกค้ามีถังสำรองน้ำไว้ใช้ทุกครัวเรือน

จากการทำงานวิจัยตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557-2561 ทางทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. หาแนวทางส่งเสริมให้ลูกค้ามีถังสำรองน้ำไว้ใช้ทุกครัวเรือน ด้วยเหตุผลว่าระบบท่อน้ำประปาของ กปภ. เป็นระบบท่อที่ผ่านการใช้งานมายาวนาน และปัจจุบันลูกค้าของ กปภ. มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชนเมือง ทำให้ กปภ. ต้องเพิ่มแรงดันในการส่งน้ำประปาเพื่อให้ลูกค้าที่อยู่ปลายท่อมีน้ำประปาใช้ในปริมาณที่เพียงพอ แต่เนื่องจากระบบท่อประปาของ กปภ. มีขนาดเท่าเดิมและใช้งานมานาน ทำให้การเพิ่มแรงดันน้ำเกิดปัญหาท่อแตก ท่อรั่วและมีน้ำสูญเสียสูง

ส่วนการแก้ปัญหาด้วยการเร่งประชาสัมพันธ์ เรื่อง การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวและเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมท่อก็ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีปัญหาทั้งด้านกำลังคนที่ไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่เพียงพอกับปัญหาที่เกิดขึ้นหลายพื้นที่และเกิดขึ้นบ่อย ขณะเดียวกันผลวิเคราะห์ พบว่า เรื่องปริมาณน้ำประปา คุณภาพน้ำประปาและการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของลูกค้ามากที่สุดและได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด จึงเท่ากับเป็นการสร้าง ภาวะความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

นักวิจัยพบว่า ลูกค้ารายที่มีถังสำรองสำหรับเก็บกักน้ำไว้ใช้อยู่แล้วจะไม่ได้รับผลกระทบกับลูกค้าเลย บางรายไม่รู้ด้วยซ้ำไปว่า กปภ.สาขา หยุดจ่ายน้ำประปาหรือปล่อยน้ำที่มีแรงดันต่ำในบางช่วงเวลา แต่สำหรับลูกค้ารายที่ไม่มีถังสำรองน้ำไว้ใช้ (ใช้น้ำประปาผ่านท่อโดยตรงและบางรายใช้วิธีสูบน้ำจากท่อประปา) จะทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เกิดความเดือนร้อนและออกมาร้องเรียนปัญหา ดังนั้นหาก กปภ. หาวิธีทำให้ลูกค้าตระหนักถึงความจำเป็นที่ลูกค้าควรมีถังสำรองน้ำไว้ใช้ทุกครัวเรือนก็จะช่วยลดปัญหาเวลาเกิดท่อแตกท่อรั่วฉับพลันแล้วลูกค้าไม่มีน้ำประปาใช้ได้

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ควรศึกษาแนวทาง<u>เพิ่มทางเลือก</u>และ<u>เปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้า</u>ให้เห็นความจำเป็นที่ลูกค้าต้องมีถังสำรองน้ำไว้ใช้ทุกครัวเรือน ซึ่งอาจดำเนินการภายใต้โครงการ CSR ของ กปภ. และเร่งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าตระหนักถึงความจำเป็น โดย กปภ. ทำโครงการส่งเสริมให้ลูกค้ามีถังสำรองน้ำใช้ในรูปแบบต่างๆ และมีผู้เสนอให้ใช้วิธีสร้างถังน้ำชุมชน โดยอาศัยความร่วมมือและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนับเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ควรทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้เพิ่มเติม

เรื่องที่ 2 การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง เมื่อ กปภ.สาขา มีเหตุต้องหยุดจ่ายน้ำประปาชั่วคราว

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า การประชาสัมพันธ์เรื่องการหยุดจ่ายน้ำประปาชั่วคราว เป็นบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าน้อย และเป็นบริการที่มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของลูกค้ามาก จากเหตุหยุดจ่ายน้ำประปาแบบฉับพลันเนื่องจากปัญหาท่อแตกรั่ว

เนื่องจากลูกค้าไม่รู้ว่าเกิดปัญหาอะไร ทำไมน้ำประปาจึงหยุดไหลและหยุดไหลนานเท่าใด ความไม่รู้สร้างความหงุดหงิดให้กับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น กปภ. ควรหาทางเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำประปาชั่วคราว เช่น

ทีมวิจัยเสนอให้ ทุกสาขาควรให้ความสำคัญกับการตั้งไลน์กลุ่มลูกค้า เพื่อใช้แจ้งข่าวสารและรับข่าวสารระหว่างสาขากับลูกค้าในพื้นที่ **โดยเฉพาะไลน์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ** เพราะจากการลงพื้นที่สอบถามความคิดเห็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบความต้องการที่สอดคล้องกันในเรื่อง "ต้องการให้ กปภ. แจ้งข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายน้ำประปา ปริมาณน้ำประปา แรงดันน้ำประปา การหยุดจ่ายน้ำประปาและผลกระทบจากการซ่อมท่อ เช่น น้ำมีสีแดง น้ำมีตะกอน เป็นต้น" ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ กปภ. ควรให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในยุคนี้ คือ การแจ้งข่าวสารผ่านระบบมือถือ เช่น ไลน์กลุ่มลูกค้า ดังนั้น **กปภ. ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ**

เรื่องที่ 3 การปรับปรุงบริการหลังขายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับจ้าง (Outsource)

แม้พนักงาน กปภ. ทุกท่านที่อยู่ในสำนักงาน จะทำหน้าที่ของตนเองด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าและบริการลูกค้าดีเพียงใดก็ตาม แต่หากผู้ทำงานส่วนอื่นๆ ที่ไม่ใช่พนักงาน กปภ. โดยเฉพาะผู้รับเหมาผู้ที่ กปภ. จ้างให้มาทำงาน (Outsource) บกพร่อง กลุ่มคนเหล่านี้ **ถือเป็นจุดอ่อน** ที่มีส่วนสร้างปัญหาให้กับ กปภ. ไม่มากก็น้อย เพราะลูกค้ามองว่ากลุ่มคนเหล่านี้เป็นตัวแทนหน่วยงานที่ออกมาปฏิบัติหน้าที่ดูแลลูกค้าและลูกค้าหลายราย ไม่ทราบด้วยซ้ำไปว่า กลุ่มคนเหล่านี้เป็นพนักงานบริษัทอื่นที่ออกมาทำงานตามที่ กปภ. มอบหมายให้ดูแล เช่น การขุดถนนเพื่อซ่อมท่อแตกรั่ว หากผู้รับเหมา ทำงานไม่เรียบร้อย สร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงวันเสร็จสิ้นงาน หรือทำงานไม่เสร็จตามกำหนด ไม่ทำถนนให้กลับสู่สภาพเดิม ลูกค้าและคนในชุมชนเดือดร้อน แต่สุดท้าย กปภ. จะหนีความรู้สึก "ไม่พึงพอใจ" ของลูกค้าไม่พ้น

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่มารับเหมางานก่อสร้างและผู้รับเหมางานอื่นๆ (Outsource) ในส่วนที่จะส่งผลกระทบต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นมาเป็นเงื่อนไขของการว่าจ้าง กปภ. จำเป็นต้องกำกับดูแลการทำงานของผู้รับจ้างให้เป็นไปตามสัญญาอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ

เรื่อง ระยะเวลาซ่อมท่อให้แล้วเสร็จและเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา เพื่อให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานไม่ถูกทำลายจากการทำงานที่ขาดความรับผิดชอบของผู้รับเหมา

เรื่องที่ 4 การลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ให้กับลูกค้ารายใหม่

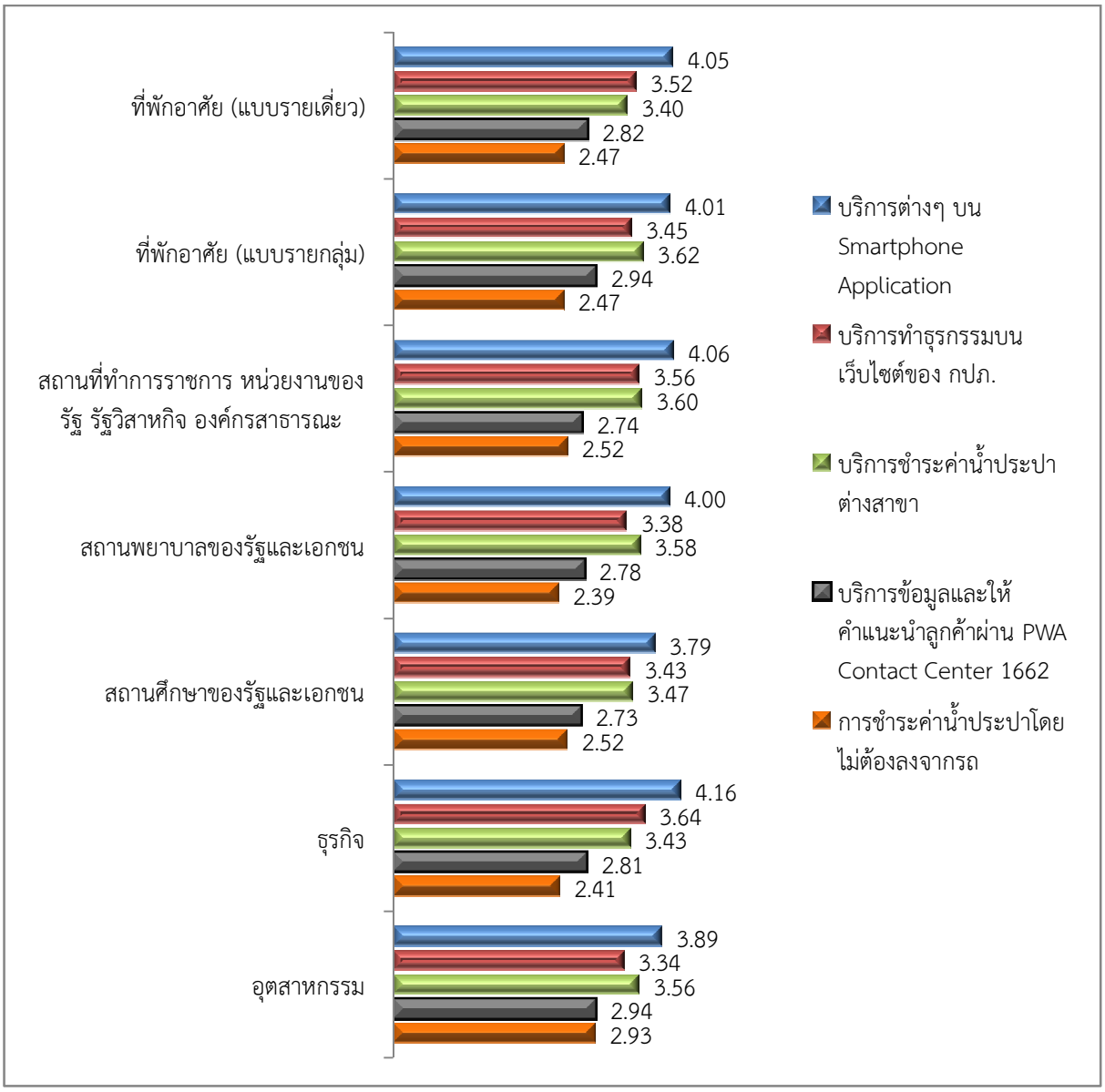
เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนรายอื่นที่ยังไม่ใช้น้ำประปาของ กปภ. ให้เกิดความสนใจอยากเป็นลูกค้าของ กปภ. มากขึ้น เพราะผลสำรวจประเด็นความต้องการเป็นลูกค้า กปภ. จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต ปี 2561 พบว่า ร้อยละ 52.69% ต้องการเป็นลูกค้า กปภ. แต่ติดปัญหาหลัก 2 ประการ คือ 1.ท่อน้ำประปายังมาไม่ถึงหมู่บ้าน/ชุมชน และ 2.ราคาค่าติดตั้งประปาใหม่แพงเกินไป ดังนั้น เพื่อลดความรู้สึกขัดแย้งในตัวของลูกค้ารายใหม่ และเพิ่มโอกาสให้ กปภ. สามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

ทีมวิจัยเสนอว่า หาก กปภ. จะเพิ่มกลยุทธ์ทางการตลาด โดยการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ารายใหม่สนใจมาใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ให้มากขึ้น โดยการเสนอ **โครงการลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ให้ถูกลงตามโอกาสวันสำคัญๆ ของประเทศหรือของหน่วยงาน เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันสถาปนา กปภ. เป็นต้น** จะเพิ่มโอกาสความเป็นไปได้ที่จะขยายฐานลูกค้าได้จริง เพราะผลสำรวจส่วนหนึ่งลูกค้าต้องการให้ กปภ. ลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ให้ถูกลง และลูกค้าคาดหวังในอนาคตบางราย ใช้เรื่องราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ เป็นข้ออ้างในการไม่ใช้บริการ ทั้งที่ก่อนหน้านี้ กปภ. ได้ทำการสำรวจและทำประชาวิจารณ์เพื่อนำไปเป็นข้อมูลขยายแนวเส้นท่อประปาแล้วก็ตาม

เรื่องที่ 5 การพัฒนานวัตกรรมบริการลูกค้า

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ควรมีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผ่าน Smartphone Application เนื่องจากลูกค้าทั้ง 8 กลุ่มแสดงออกถึงความต้องการ โดยให้น้ำหนักความต้องการมากกว่าบริการเสริมอื่นๆ

แผนภาพที่ 13 ความต้องการในการสนับสนุนลูกค้าเพิ่มเติม แยกตามประเภทลูกค้า 8 กลุ่ม



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

เรื่องที่ 6 การยกระดับการบริการลูกค้าใน กปภ. สาขาขนาดเดียวกัน ให้มีมาตรฐานระดับเดียวกัน

กล่าวคือ จากผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้าใน กปภ. สาขาชั้นพิเศษ จำนวน 9 สาขาแบบต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557-2561 (5 ปี) พบว่า กปภ.สาขารังสิต (พ) เป็น กปภ. สาขาชั้นพิเศษ เพียงสาขาเดียวในกลุ่มที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในระดับที่ต่ำกว่า 4.000 คะแนน มาโดยตลอด 5 ปี เมื่อเทียบกับ กปภ.สาขาชั้นพิเศษอื่น ที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจลูกค้าเกิน 4.000 คะแนนแล้วทั้งสิ้นในรอบ 5 ปี เช่นกัน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ที่ได้รับการสำรวจต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2557-2561

กปภ.สาขาชั้นพิเศษ	2557	2558	2559	2560	2561
พัทยา (พ)	4.512	4.201	4.257	4.190	4.198
สุราษฎร์ธานี (พ)	3.674	3.870	4.191	4.198	4.182
พระนครศรีอยุธยา (พ)	4.283	4.083	4.106	4.092	4.153
หาดใหญ่ (พ)	4.137	4.070	4.081	4.080	4.128
อุดรธานี (พ)	3.987	4.022	4.110	4.146	4.127
ขอนแก่น (พ)	4.075	4.175	4.176	4.121	4.105
เชียงใหม่ (พ)	3.932	4.068	4.090	4.104	4.093
ชลบุรี (พ)	ไม่ได้สำรวจ	4.000	4.104	4.062	4.073
รังสิต (พ)	ไม่ได้สำรวจ	3.767	3.929	3.905	3.825

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ศึกษาแนวทางการยกระดับมาตรฐานบริการลูกค้าของแต่ละขนาด กปภ. ให้อยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ การกำหนดมาตรฐานบริการลูกค้าสำหรับ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ มาตรฐานบริการลูกค้าสำหรับ กปภ.สาขาขนาดใหญ่ มาตรฐานบริการลูกค้าสำหรับ กปภ.สาขาขนาดกลาง และมาตรฐานบริการลูกค้าสำหรับ กปภ.สาขาขนาดเล็ก และหาแนวทางส่งเสริมอบรมให้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ กปภ. ทุกระดับชั้นของ กปภ. ทั้ง 4 ขนาดทุกสาขา ยกระดับการบริการลูกค้าของสาขาตนเองให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และรวมถึงการเลือก กปภ.สาขาต้นแบบ เพื่อใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ใช้ต้นแบบโมเดล กปภ.สาขาพัทยา (พ) กปภ.สาขาสุราษฎร์ธานี (พ) กปภ.สาขาอุดรธานี (พ) ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าดีต่อเนื่องทุกปี มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการให้กับ กปภ.สาขารังสิต (พ) เป็นต้น

สำหรับ กปภ.สาขาขนาดอื่น ได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ให้เลือก กปภ.สาขาต้นแบบตามขนาดสาขา เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาคุณภาพบริการให้กับ กปภ.สาขาขนาดเดียวกัน เช่นกัน

เรื่องที่ 7 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในเรื่องความโปร่งใสขององค์กรและความรวดเร็วของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ทำการศึกษาแนวทางมุ่งเน้นเรื่อง 1.การสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และ 2.ความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสขององค์กร เพราะเป็น 2 รายการที่ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นจากลูกค้าน้อยสุด (4.162 คะแนน และ 4.133 คะแนนตามลำดับ)

หมายเหตุ : ผลสำรวจทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อ กปภ เรียงตามลำดับคะแนนมากไปน้อย ได้แก่ 1.ทัศนคติความเชื่อมั่นต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) 4.344 คะแนน 2.ทัศนคติความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการ 4.279 คะแนน 3.ทัศนคติความเชื่อมั่นต่อบทบาทการสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ 4.233 คะแนน **4.ทัศนคติความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน 4.162 คะแนน และ 5.ทัศนคติความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสขององค์กร 4.133 คะแนน**

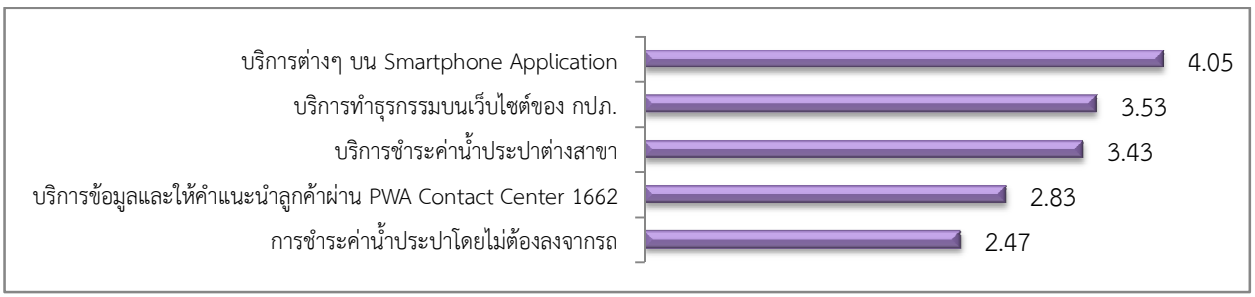
ตารางที่ 9 ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ปีงบประมาณ 2561

ประเภทบริการและทัศนคติ	คะแนน	อันดับ
ทัศนคติในภาพรวม	4.230	
ทัศนคติต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)	4.344	1
ทัศนคติต่อการให้บริการ	4.279	2
ทัศนคติเรื่องความโปร่งใสขององค์กร	4.133	5
ทัศนคติต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ	4.233	3
ทัศนคติต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.162	4

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561

เรื่องที่ 8 การพัฒนารูปแบบบริการ เพื่อให้ลูกค้าของ กปภ. สามารถทำธุรกรรมต่างๆ กับ กปภ. ได้สะดวกขึ้น

ผลสำรวจความต้องการของลูกค้า พบว่า การให้บริการต่างๆ ของ กปภ. ผ่าน Smartphone Application บริการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ของ กปภ. และบริการชำระค่าน้ำประปาต่างสาขา เป็นสิ่งที่ลูกค้าแสดงออกถึงความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก

ทีมวิจัยเสนอให้ กปภ. ควรหาแนวทางพัฒนารูปแบบบริการเพื่อให้ลูกค้าของ กปภ. สามารถทำธุรกรรมต่างๆ กับ กปภ. ได้สะดวกขึ้น

แผนภาพที่ 14 คะแนนความต้องการในบริการสนับสนุนลูกค้าเพิ่มเติม ปีงบประมาณ 2561