

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปี 2561

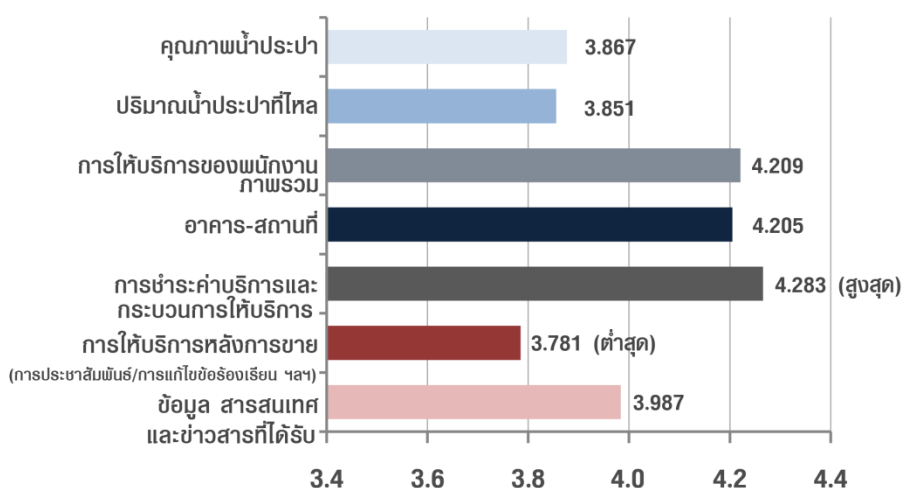
การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ดำเนินพันธกิจในการให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาลในพื้นที่ทุกภูมิภาค 74 จังหวัด มากกว่า 40 ปี โดยคำนึงถึงประโยชน์และสุขอนามัยของประชาชนนับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งองค์กร เมื่อปี 2522 ตลอดจนมุ่งมั่นที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ “ผู้ใช้น้ำความประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ หรือ ระบบ SEPA (State Enterprise Performance Appraisal) ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่ง “การประเมินความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า” เป็นวิธีการหนึ่งสำหรับตอบโจทยว่า รัฐวิสาหกิจมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดของตนเองเพียงใด ซึ่งพิจารณาจากจำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้น้ำ จำนวน 4 ล้านราย ในพื้นที่ กปภ. 234 สาขา 74 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นทุกปี ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของ กปภ. ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต

เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการให้บริการของ กปภ. ประจำปี 2561 นั้น กปภ. จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก (Third Party) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่อยู่อาศัย กลุ่มธุรกิจขนาดเล็กและส่วนราชการ และกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรมและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนกลุ่มประชาชนที่คาดว่าจะน่าจะเป็นลูกค้า กปภ. ในอนาคต จำนวน 5,500 ตัวอย่าง ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการน้ำประปาทั่วประเทศ

ความพึงพอใจของลูกค้า

จากผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ในปี 2561 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ กปภ. ในภาพรวมคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.048 (คะแนนเต็ม 5) ซึ่งถือว่าลูกค้ามีความพึงพอใจบริการของ กปภ. ในระดับสูง เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่ได้คะแนน 4.000 สำหรับบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้ามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (4.283 คะแนน) ด้านบริการของพนักงานในภาพรวม (4.209 คะแนน) และด้านอาคารสถานที่ (4.205 คะแนน) ส่วนการให้บริการหลังการขาย (3.781 คะแนน) กปภ. ต้องปรับปรุงเร็วที่สุด

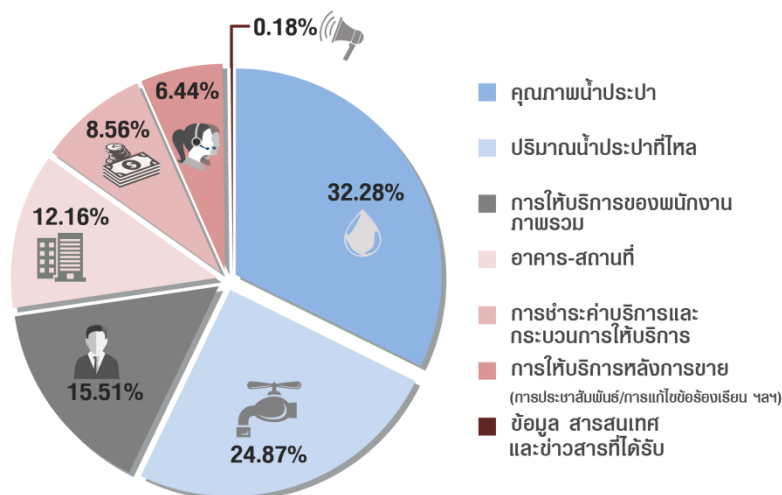


ความไม่พึงพอใจของลูกค้า

สำหรับปี 2561 ลูกค้าให้คะแนนความไม่พึงพอใจในภาพรวม -3.028 คะแนน โดยมาจากปัญหาเรื่อง 1.ความสะอาดของน้ำประปามากที่สุด (-3.240 คะแนน) 2.การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (-3.021 คะแนน) 3.ท่อน้ำประปาแตกรั่ว (-3.002 คะแนน) 4.การจดมาตรวัดน้ำประปา (-3.000 คะแนน) และ 5.ขั้นตอนการรับบริการ (-2.933 คะแนน)

ความต้องการของลูกค้า

จากผลสำรวจในปี 2561 ความต้องการหลักที่ลูกค้าต้องการให้ กปภ. ตอบสนอง คือ เรื่องผลิตภัณฑ์ (คุณภาพและปริมาณน้ำประปา) และการบริการที่ลูกค้าสนใจน้อยที่สุด คือ การบริการข้อมูล สารสนเทศ และ ข่าวสารที่ได้รับ



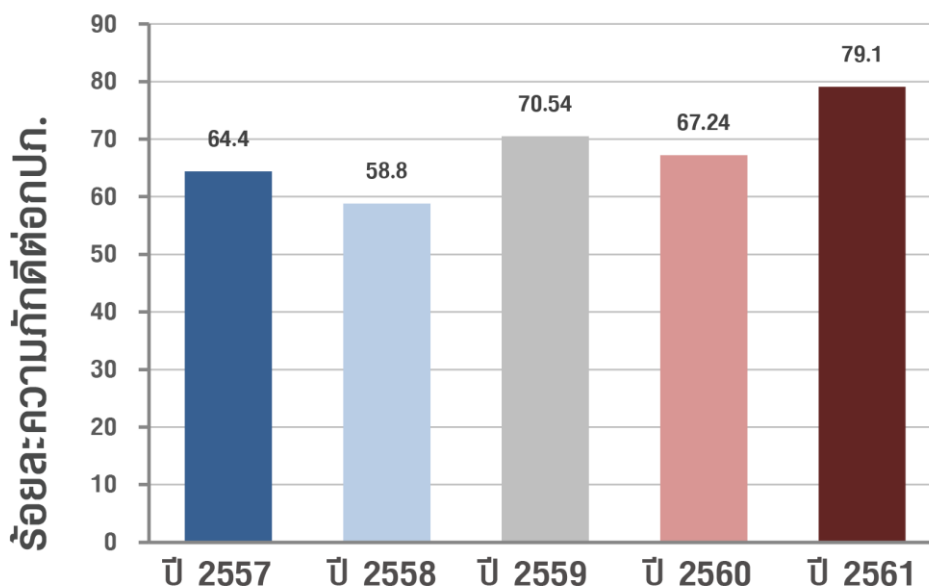
ความคาดหวังของลูกค้า

ลูกค้าของ กปภ. มีความคาดหวังหลักๆ ในบริการแต่ละด้านดังตาราง

ด้าน	ความคาดหวังของลูกค้า
1. คุณภาพน้ำ	ความใสสะอาด น้ำไม่ขุ่น ไม่มีตะกอน ไม่มีเศษดิน (24.08%)
2. ปริมาณน้ำ	อยากให้น้ำมีแรงดันเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องโดยไม่ต้องใช้ปั้มน้ำช่วย (22.34%)
3. พนักงาน	ให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (16.10%)
4. อาคารสถานที่	ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ ให้ดูดีขึ้น (15.94%)
5. การชำระค่าบริการ	ให้พนักงานบริการที่รวดเร็ว อย่าให้มีคิวสะสมมากเกินไป (14.24%)
6. บริการหลังการขาย	ให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีใจบริการ (14.20%)
7. ข้อมูลข่าวสาร	ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล (22.80%)

ความภักดีของลูกค้า

สำหรับปี 2561 กปภ. มีฐานลูกค้าที่ภักดี 79.10% และหากเปรียบเทียบระหว่างปี 2560-2561 ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ. เพิ่มขึ้น คิดเป็น 11.86% ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กปภ. ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้ารู้สึกผูกพันจนไม่คิดเปลี่ยนไปใช้บริการของหน่วยงานอื่น



นอกจากนี้ กปภ. ยังได้นำข้อมูลผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า กปภ. ปี 2561 มาวิเคราะห์และทบทวนตามแนวคิด PDCA อย่างเป็นระบบ พบว่าในปี 2562 กปภ. ต้องปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์องค์กร 5 เรื่อง ดังนี้

1. ปริมาณน้ำ (แรงดัน ไทลแรง ต่อเนื่อง)
2. คุณภาพน้ำ (ใสสะอาด)
3. การประชาสัมพันธ์ของ กปภ.สาขา
4. การให้บริการ
5. การจัดการข้อร้องเรียน

ปริมาณน้ำ

กปภ. จัดทำ “โครงการลดน้ำสูญเสีย” โดยควบคุมน้ำสูญเสียในระบบจ่าย และจัดทำ “โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management)” โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำใช้น้ำอย่างประหยัดรู้คุณค่าตาม Theme “Save Water, You make it”



คุณภาพน้ำ

กปภ. จัดทำ “โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)” โดยร่วมกับกรมอนามัยตรวจสอบคุณภาพน้ำของ กปภ. อย่างเป็นระบบเพื่อรับรองคุณภาพน้ำอย่างต่อเนื่องทุกปีซึ่งปี 2561 คณะกรรมการรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากล โดย กปภ. ร่วมกับกรมอนามัย ประกาศให้สถานีผลิตน้ำของ กปภ. 77 สาขา ผ่านการรับรองคุณภาพตามโครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา นอกจากนี้ กปภ. ยังได้จัดทำ “โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan)” โดยควบคุมกระบวนการผลิตน้ำให้ได้น้ำที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นไปตาม Roadmap



การประชาสัมพันธ์ของ กปภ.สาขา

กปภ. จัดทำ “โครงการ PR 4.0” โดยการเพิ่มช่องทางสื่อสารทางออนไลน์กับลูกค้า โดยกำหนดให้ประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำตามแผนและเมื่อมีท่อแตกรั่ว วางระบบติดตามและกำกับดูแล กปภ.สาขาให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวทุกครั้งที่มีท่อแตกรั่ว รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแนวทางประชาสัมพันธ์ในทุกมิติให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล นอกจากนี้ ยังได้จัดทำ “โครงการ Line@” เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทาง Line@



การให้บริการ

กปภ. จัดทำ “โครงการสำนักงานประปาทันสมัย” โดยปรับปรุงจุดบริการภายในสำนักงานของ กปภ.สาขาตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และยื่นขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี 2562 ซึ่งตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2559 จนถึงปี 2561 มี กปภ. 61 สาขาได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC นอกจากนี้ ยังได้จัดทำ “โครงการ PWA Always – on” โดยปรับปรุงระบบการบริการให้ลูกค้าชำระค่าน้ำได้สะดวกรวดเร็วผ่านช่องทาง Always – on ของ กปภ. (online & on mobile) ทั้งนี้ Online/On Mobile หมายถึง การชำระค่าบริการผ่านตัวแทน (เคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-Eleven) ผ่านระบบหักบัญชีธนาคาร ผ่านตู้รับฝากอัตโนมัติ (ATM ตู้เติมเงิน) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่าน Application บนมือถือ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปชำระค่าบริการ ณ กปภ.สาขา ซึ่ง กปภ. กำหนดเป้าหมายลูกค้าใช้บริการ Always – On Service 90% ในปี 2570



การจัดการข้อร้องเรียน

กปภ. ได้จัดทำ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662” เพื่อให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่ง กปภ. ได้ทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองลูกค้าและเป็นจุดเชื่อมต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กปภ. ยังได้จัดทำ “โครงการประทับใจ” โดยพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทุกช่องทางให้เชื่อมโยงกับศูนย์ประทับใจ (กปภ. 234 สาขา) โดยสามารถลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความประทับใจแก่ลูกค้า พัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA) รวมทั้งติดตามข้อร้องเรียนที่เกินกำหนดระยะเวลา SLA



กล่าวได้ว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นเครื่องสะท้อนได้อย่างดีถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคาดหวัง และความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อ กปภ. ซึ่งทุกปี กปภ. ได้นำสารสนเทศดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ถูกใจลูกค้าเพิ่มขึ้น
