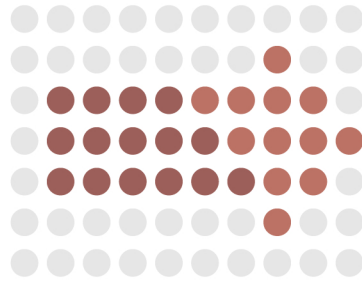
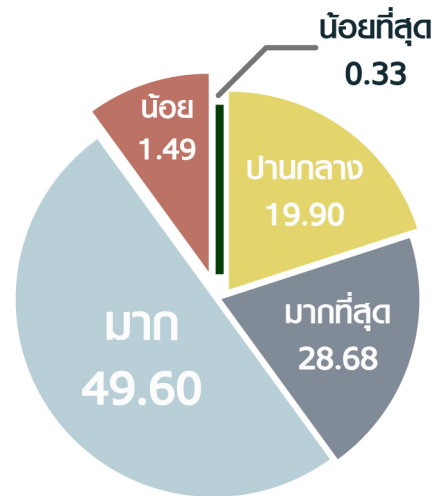


ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ. ปี 2561

4.048



คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2561



สัดส่วนความพึงพอใจ(%)

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติ

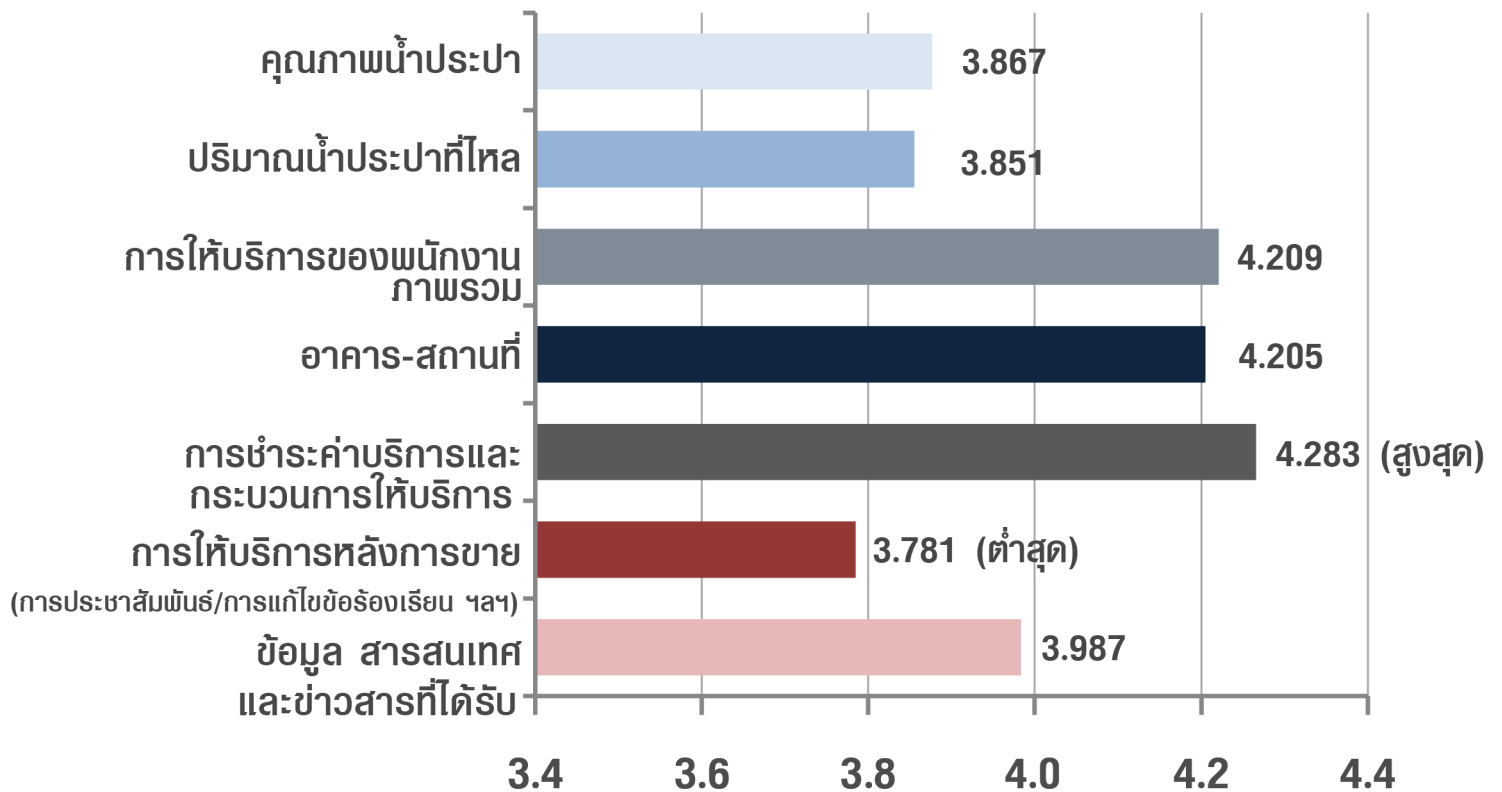
ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคารสถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. บริการหลังการขาย (การประชาสัมพันธ์/การแก้ไขข้อร้องเรียน)
7. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
8. ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์องค์กร)



7

ด้าน ความพึงพอใจใน การบริการในปี 2561



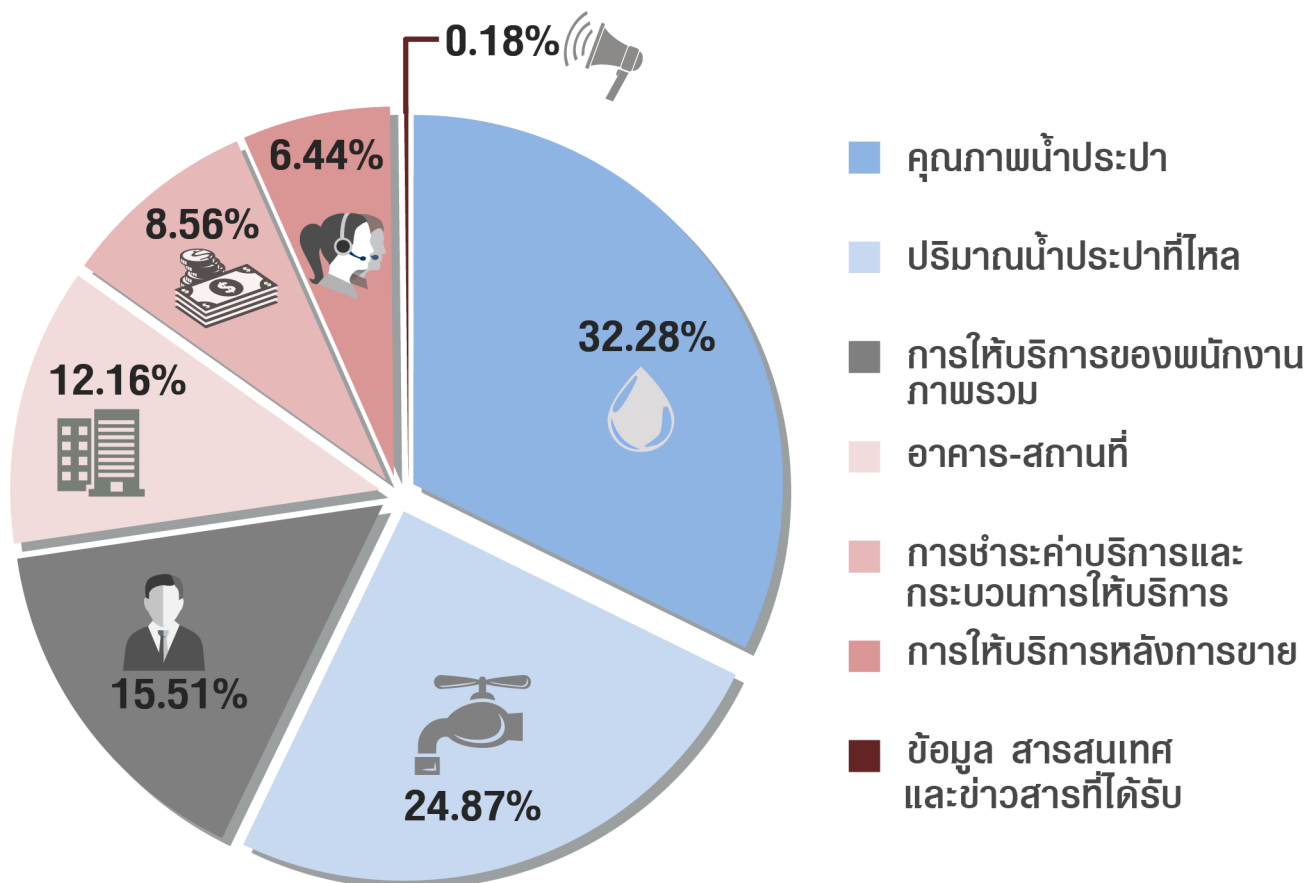
เห็นได้ว่า การบริการในด้าน ชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ การให้บริการของพนักงานภาพรวม และ อาคาร-สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนการให้บริการหลังการขาย กปภ. ต้องปรับปรุงเร็วที่สุด





ลูกค้าต้องการอะไร?



จากผลสำรวจในปี 2561 ความต้องการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการให้กปภ. ตอบสนอง คือเรื่องผลิตภัณฑ์ (คุณภาพและปริมาณน้ำประปา) และการบริการที่ลูกค้าสนใจน้อยที่สุด คือ การบริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 0.18

