

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ. ปี 2562

4.102

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2562

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติ

ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงานในภาพรวม
4. อาคารสถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
8. ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์องค์กร)





คะแนนความพึงพอใจ มาจากไหน ?

4.102

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม



4.095

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท



4.124

ทัศนคติในภาพรวม

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

4.102

★ ด้านคุณภาพน้ำประปา

4.083

ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล

4.045

★ การให้บริการของพนักงานในภาพรวม

4.144

อาคาร - สถานที่

4.123

★ การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

4.167

การให้บริการหลังการขาย

4.052

ด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ

4.059

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพน้ำประปา

4.166

ความเชื่อมั่นต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่

4.149

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการ

4.148

ความเชื่อมั่นเรื่องความโปร่งใสขององค์กร

4.161

ความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนา
ประเทศไทย

4.085

ความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหา
ข้อร้องเรียน

4.039

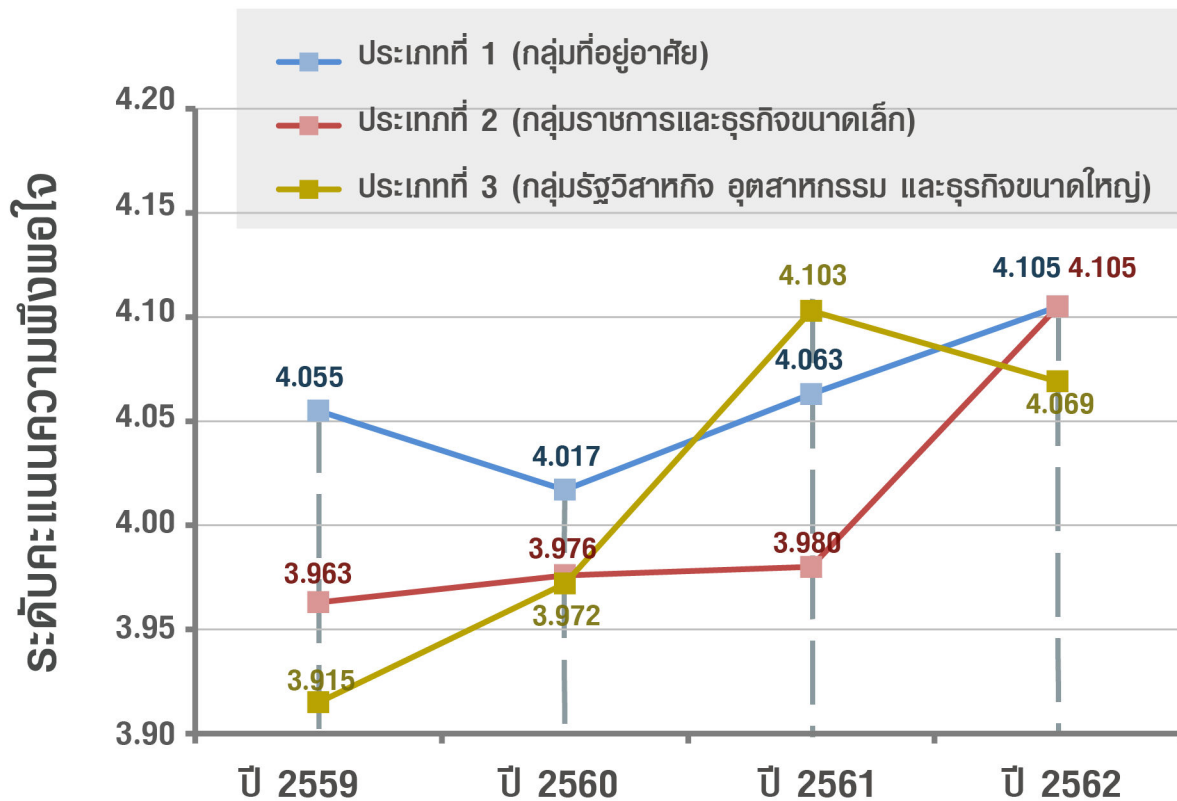
ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการผ่านระบบ IT

4.120

ทัศนคติความเชื่อมั่น

1

คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า

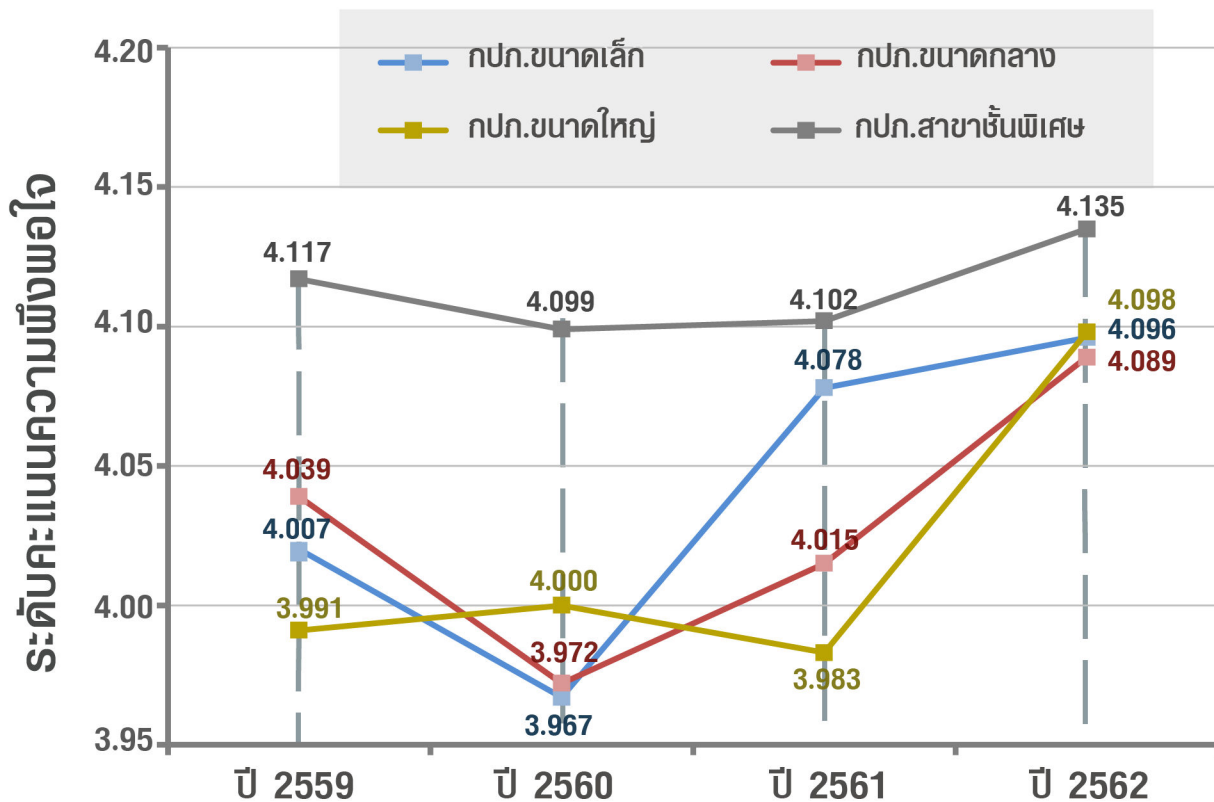


ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2562 เทียบกับปี 2561 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในลูกค้าประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 แต่ลดลงในประเภทที่ 3 โดยในปี 2562 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 1 และ 2 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **มากที่สุด** (คะแนนเท่ากัน 4.105 คะแนน)



2

คะแนนความพึงพอใจ แยกตามขนาด กปภ.สาขา



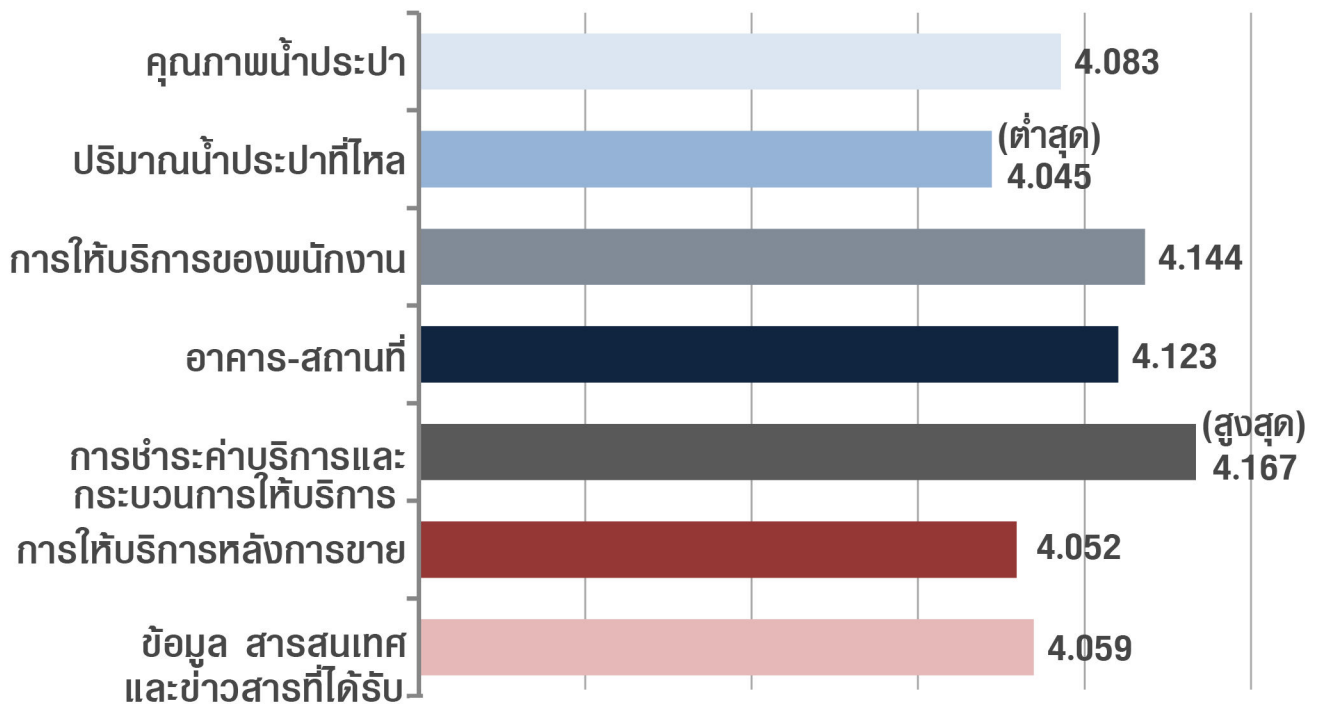
ผลสำรวจ พบว่า ตั้งแต่ปี 2559-2562 คะแนนความพึงพอใจ
ของ กปภ.ทุกขนาด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน

เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในปี 2561 และ 2562 กปภ.ทุกขนาด
มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในปี 2562
คือ กปภ.สาขาชั้นพิเศษได้ 4.135 รองลงมา คือ กปภ.ขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก
และขนาดกลางได้ 4.098 4.096 และ 4.089 ตามลำดับ



7

ด้าน ความพึงพอใจใน การบริการในปี 2562



ผลสำรวจ พบว่า การบริการในด้านชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการเป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปริมาณน้ำประปาที่ไหลได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด



3

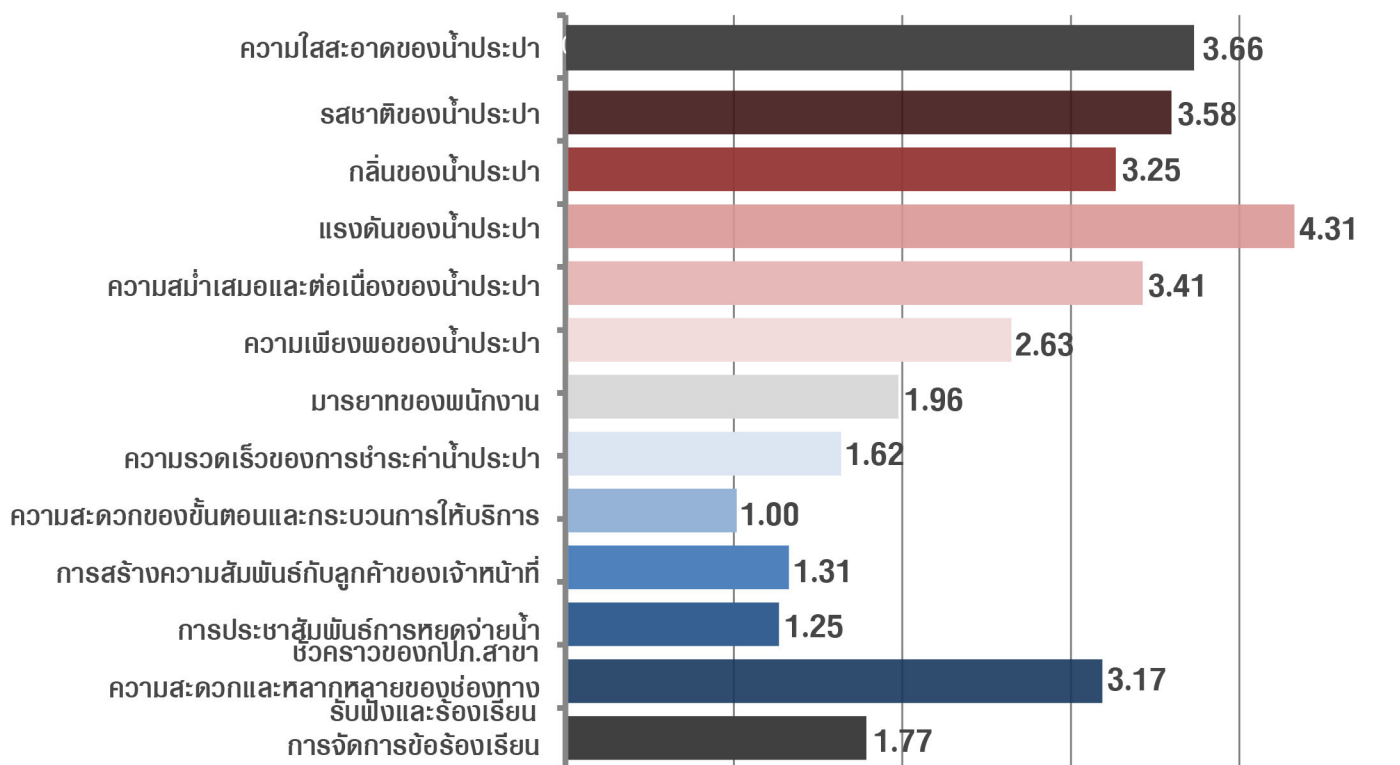
อันดับคะแนนความพึงพอใจ สูงที่สุด-ต่ำที่สุดในปี2562



เมื่อจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการ พบว่า 3 อันดับที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ “มารยาทของพนักงาน” ในทางตรงกันข้าม “การจัดการข้อร้องเรียน” ได้คะแนนต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้าย



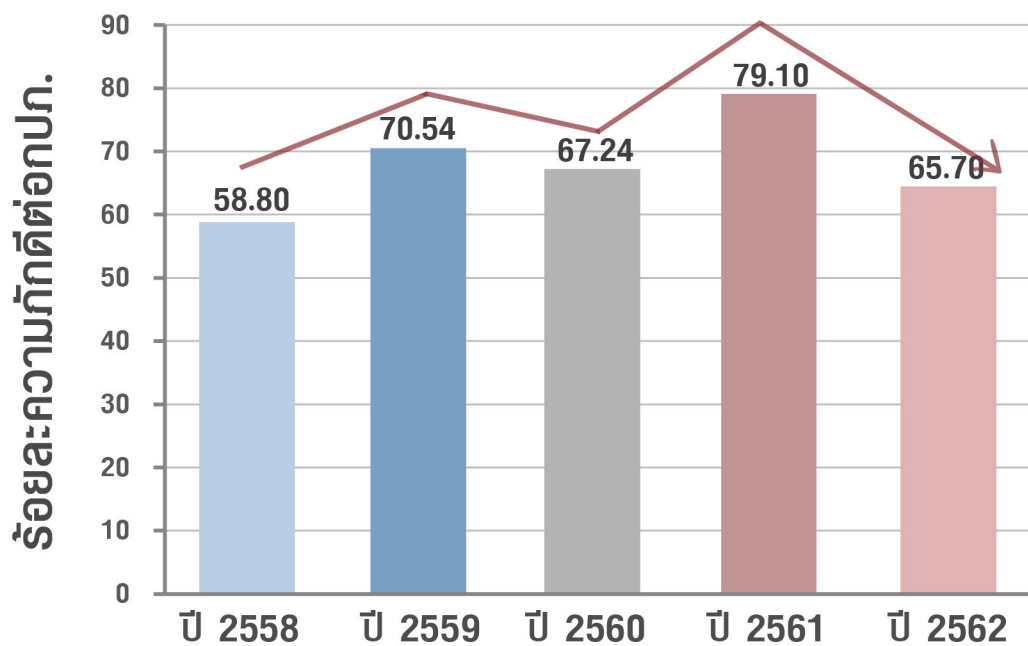
ลูกค้าต้องการอะไร?



จากผลสำรวจในปี 2562 พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ กปท.ตอบสนองมากที่สุด คือ “แรงดันน้ำประปา” (4.31 คะแนน) และต้องการน้อยที่สุด คือ “ความสะดวกของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ” (1.00 คะแนน)



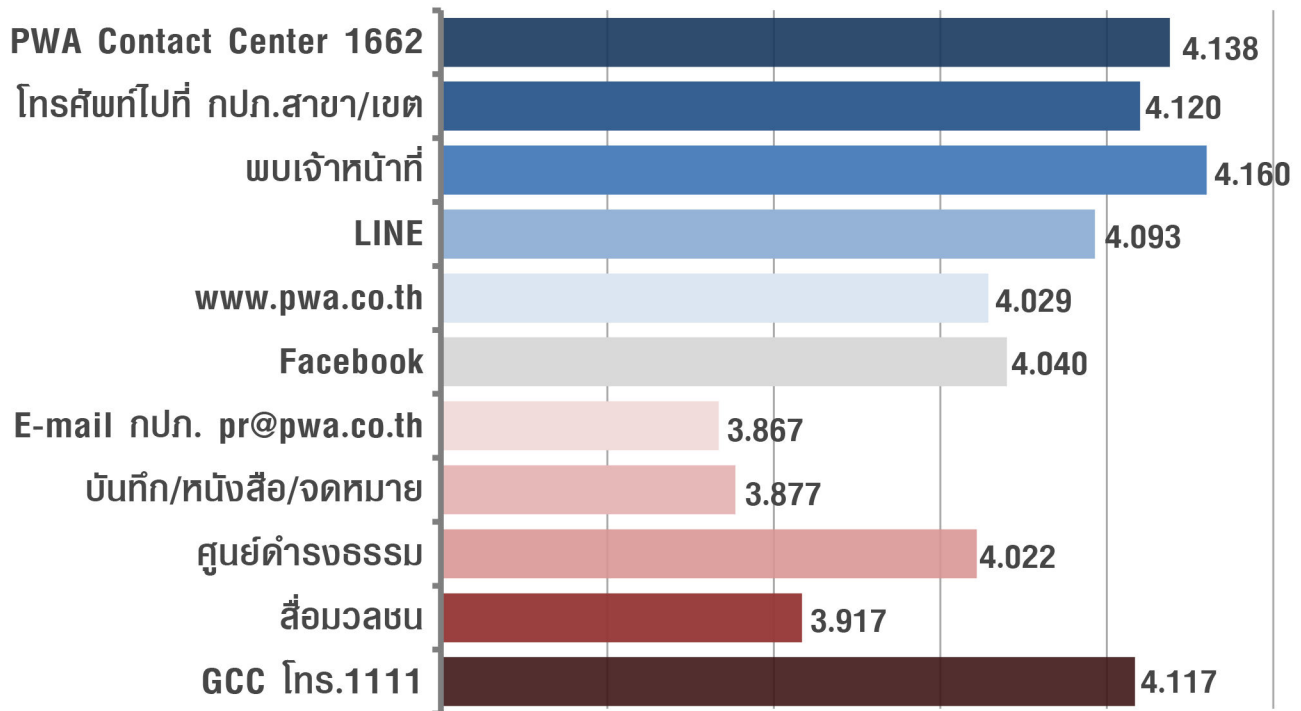
ความภักดีของลูกค้าต่อ กปภ.



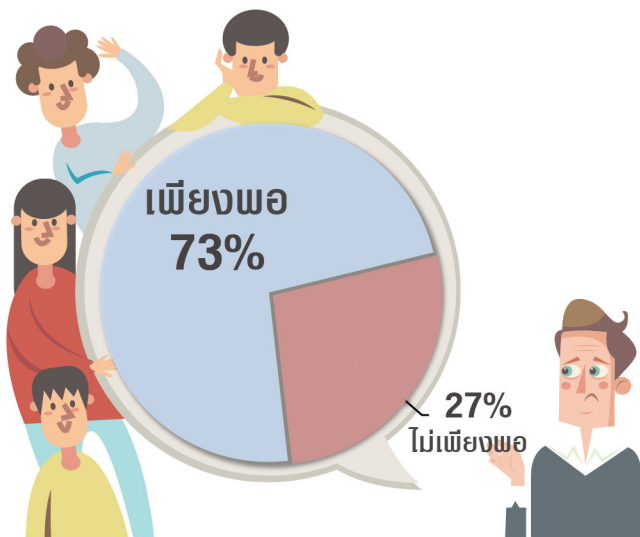
เปรียบเทียบระหว่างปี 2561-2562 ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ. ลดลง คิดเป็นร้อยละ 13.40 หมายความว่าหากราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นถูกกว่าของ กปภ. ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (เมื่อทำได้)



11 ช่องทางที่ถูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.



ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ. เพียงพอหรือไม่?



ร้อยละของช่องทาง ที่ต้องการเพิ่ม

