

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ. ปี 2563

4.185

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2563

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติ

ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ
8. ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์องค์กร)





คะแนนความพึงพอใจ มาจากไหน ?

4.185

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม



4.154

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท



4.277

ทัศนคติความเชื่อมั่น

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

4.185

ด้านคุณภาพน้ำประปา

4.130

ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล

4.091

★ การให้บริการของพนักงาน

4.242

★ อาคาร - สถานที่

4.244

★ การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

4.238

การให้บริการหลังการขาย

4.107

ด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ

4.114

ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนา
ประเทศชาติ

4.302

ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

4.300

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่

4.298

ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ

4.283

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร

4.281

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

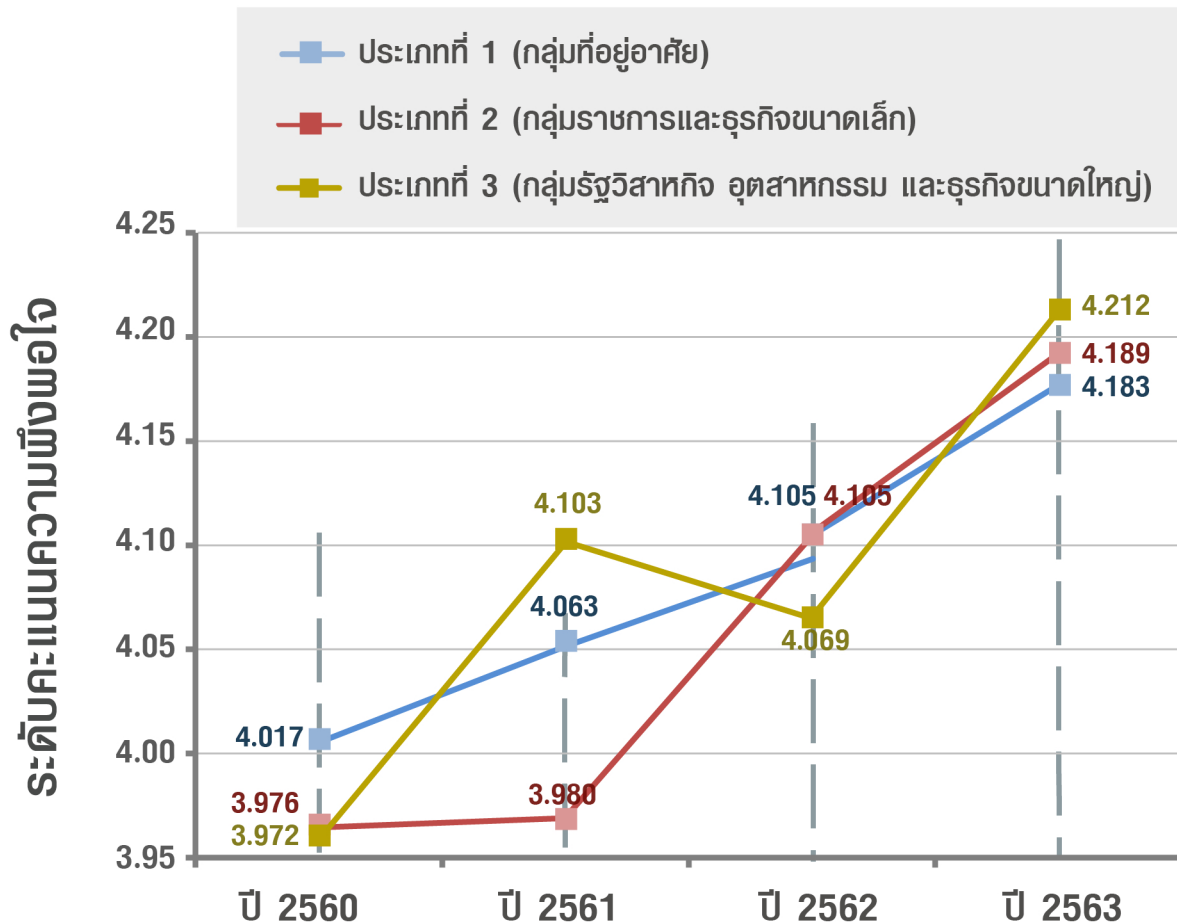
4.249

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

4.227

ทัศนคติความเชื่อมั่น

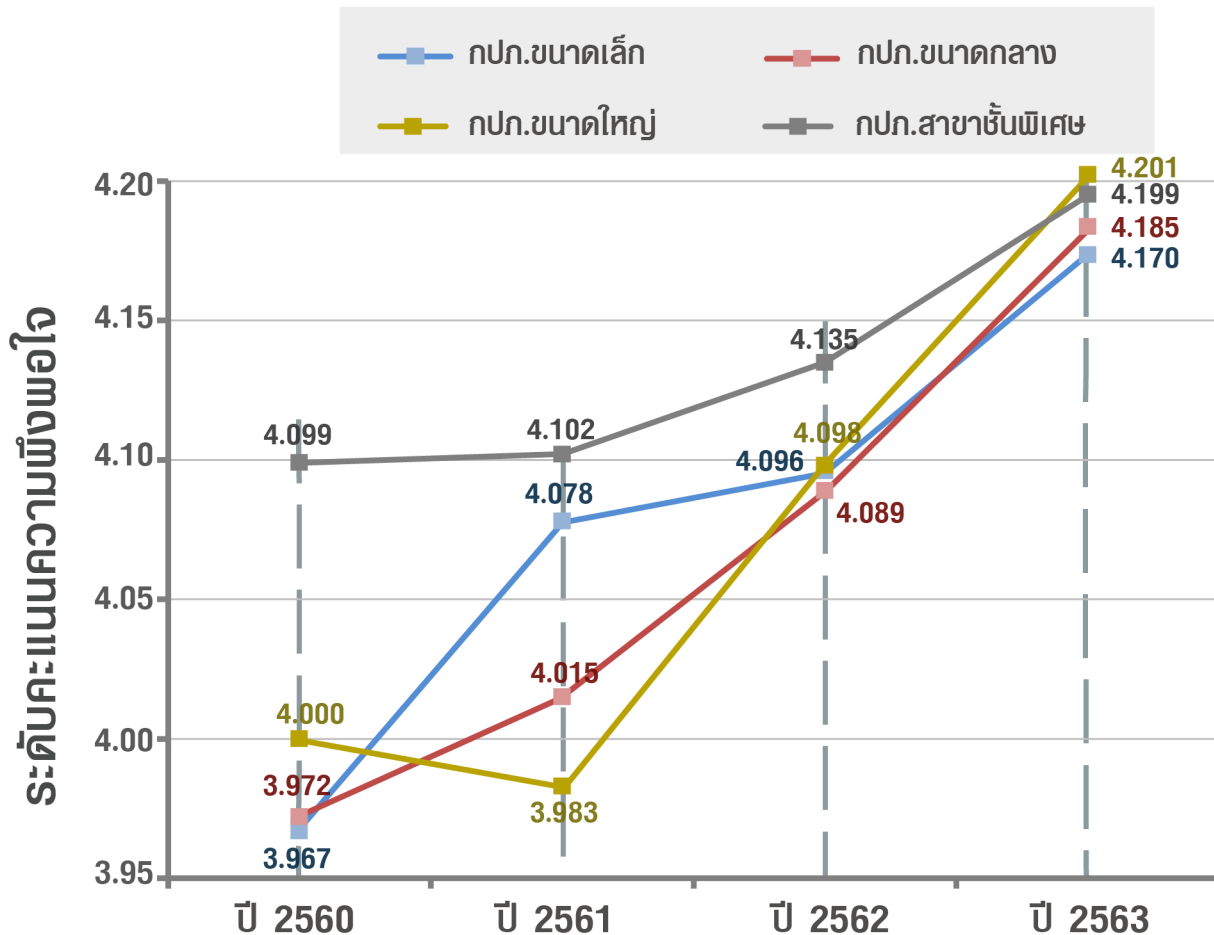
คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า



ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2563 เทียบกับปี 2562 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่ม โดยในปี 2563 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 3 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ มากที่สุด (คะแนน 4.212 คะแนน)



คะแนนความพึงพอใจ แยกตามขนาด กปภ.สาขา



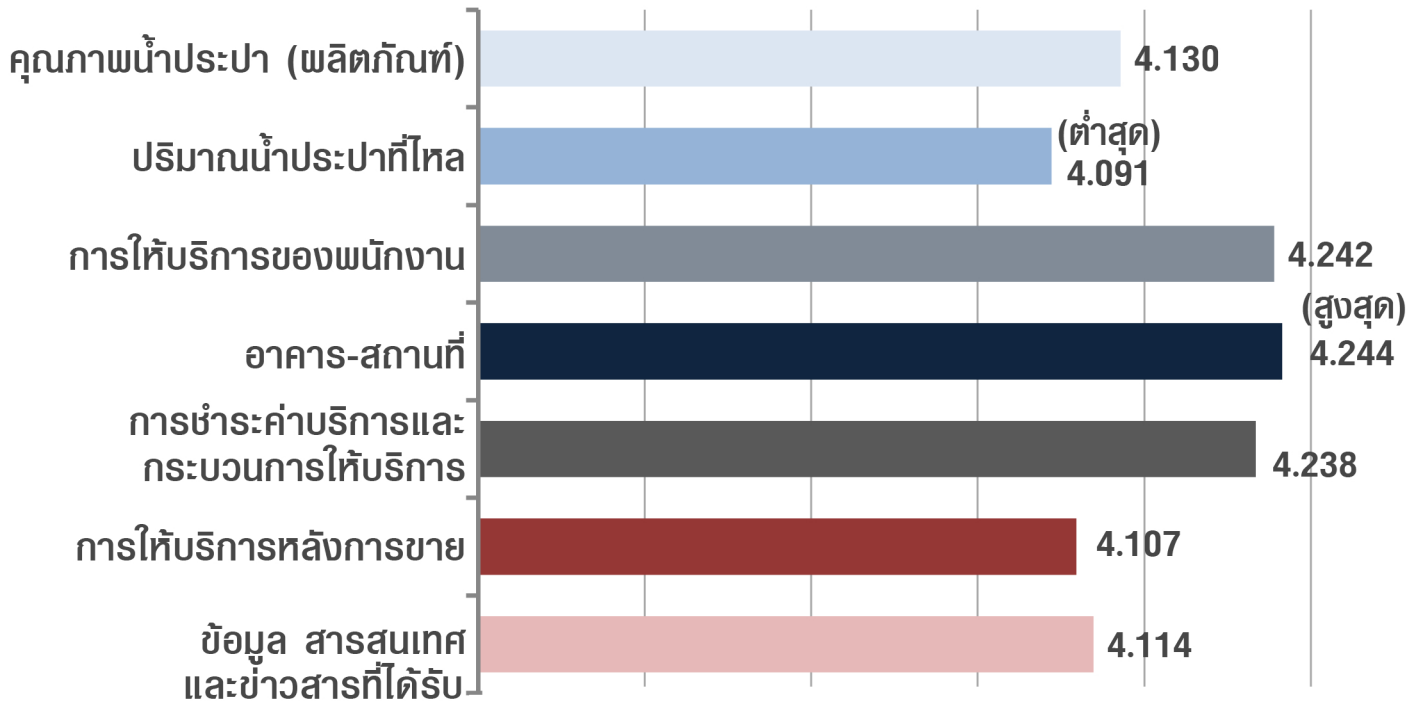
ผลสำรวจ พบว่า ตั้งแต่ปี 2560-2563 คะแนนความพึงพอใจ
ของ กปภ.ทุกขนาด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน

เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในปี 2562 และ 2563 กปภ.ทุกขนาด
มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในปี 2563
คือ กปภ.ขนาดใหญ่ได้ 4.201 รองลงมา คือ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ขนาดกลาง
และขนาดเล็กได้ 4.199 4.185 และ 4.170 ตามลำดับ



7

ด้าน ความพึงพอใจใน การบริการในปี 2563

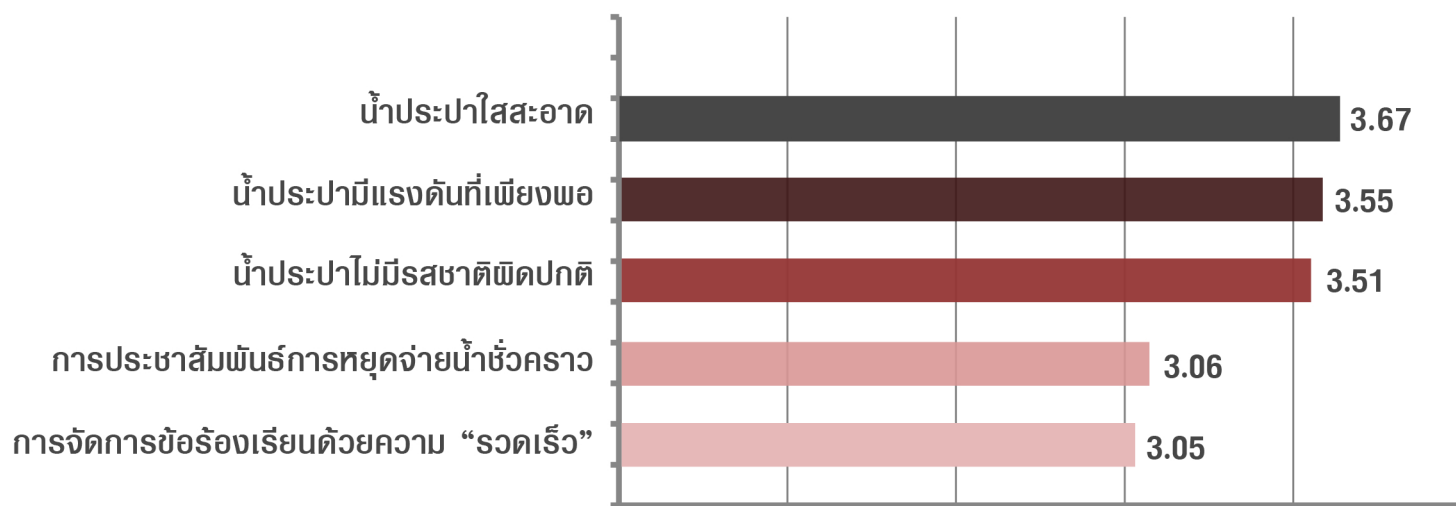


ผลสำรวจ พบว่า การบริการในด้านอาคาร - สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปริมาณน้ำประปาที่ไหลได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด





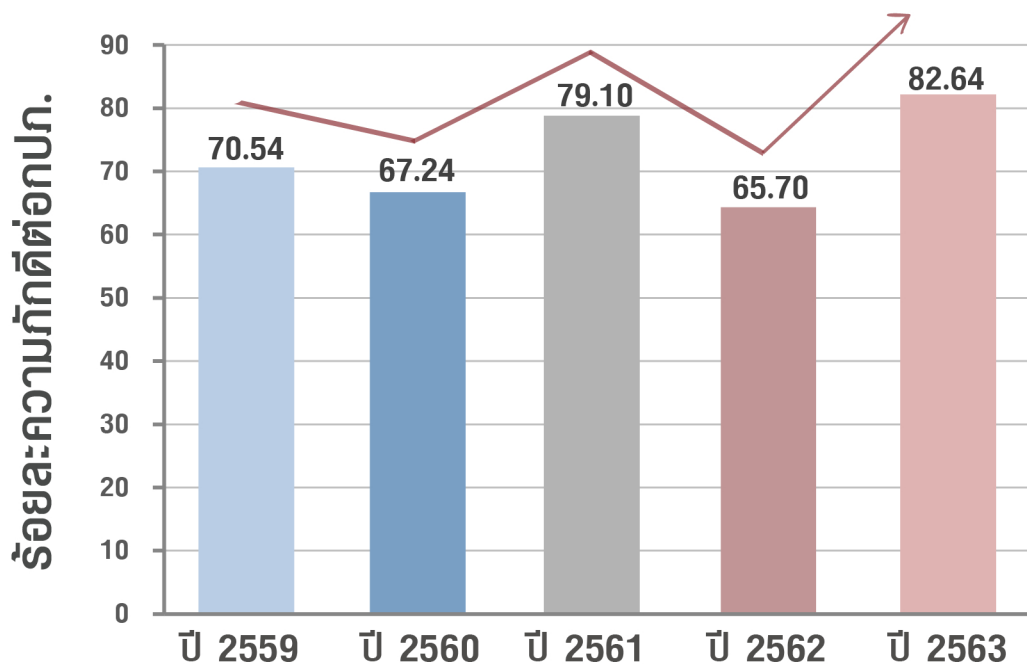
ความต้องการของลูกค้า ? 5 อันดับแรก



สรุปได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือน้ำประปาคุณภาพดี มีแรงดันเพียงพอ และหากมีปัญหาที่กระทบการใช้น้ำของลูกค้า ให้แจ้งข่าวโดยเร็วเพื่อให้ลูกค้าเตรียมสำรองน้ำไว้ใช้ และ กปภ. ต้องรับเร่งแก้ปัญหาให้เรียบร้อย



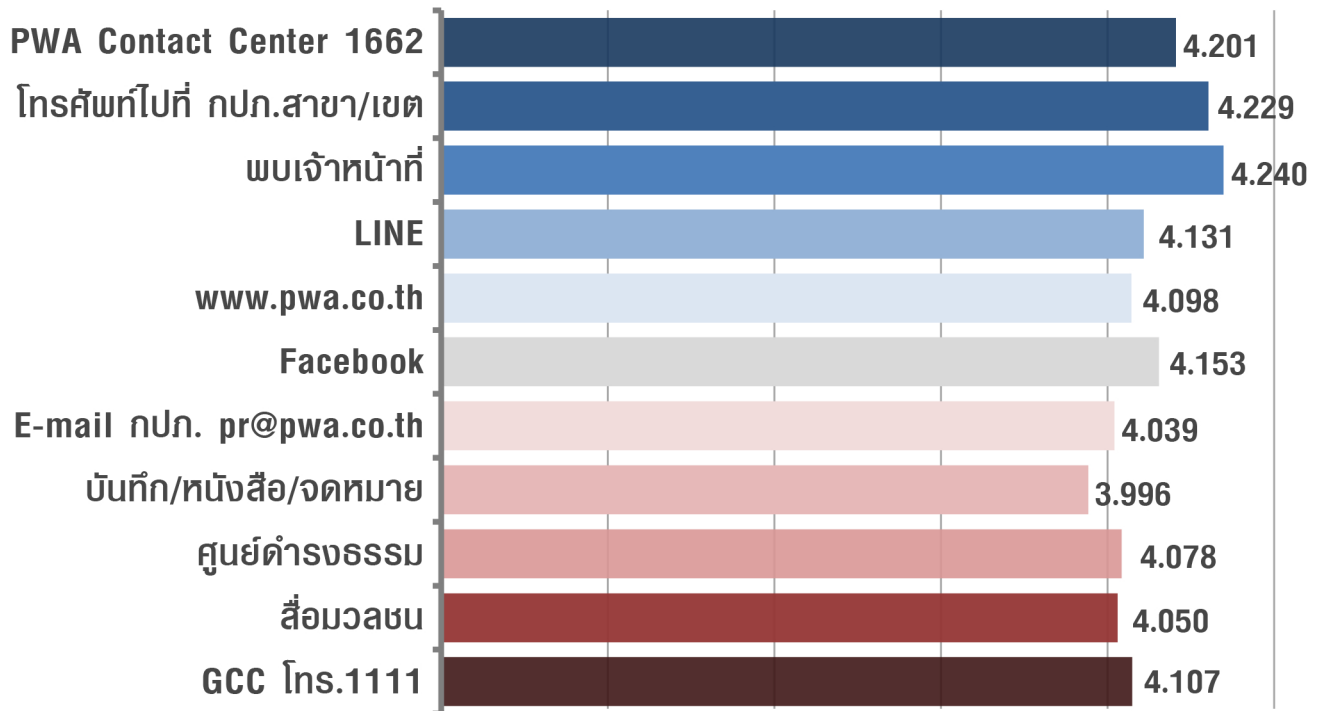
ความภักดีของลูกค้าต่อ กปภ.



ในปี 2563 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 82.64 ซึ่งประเมินจากการสอบถามด้านราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าราคาดูจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของหน่วยงานอื่น



11 ช่องทางที่ถูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.



ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ.
เพียงพอหรือไม่?

