

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ. ปี 2564

4.116

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2564

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 ?

4.116

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม



4.095

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท



4.186

ทัศนคติความเชื่อมั่น

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

4.116

★ อาคาร - สถานที่

4.199

★ การให้บริการของพนักงาน

4.197

★ การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

4.194

ด้านคุณภาพน้ำประปา

4.036

ด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ

4.029

ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล

4.021

การให้บริการหลังการขาย

3.999

ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนา
ประเทศชาติ

4.221

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร

4.212

ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

4.211

ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่

4.203

ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ

4.202

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

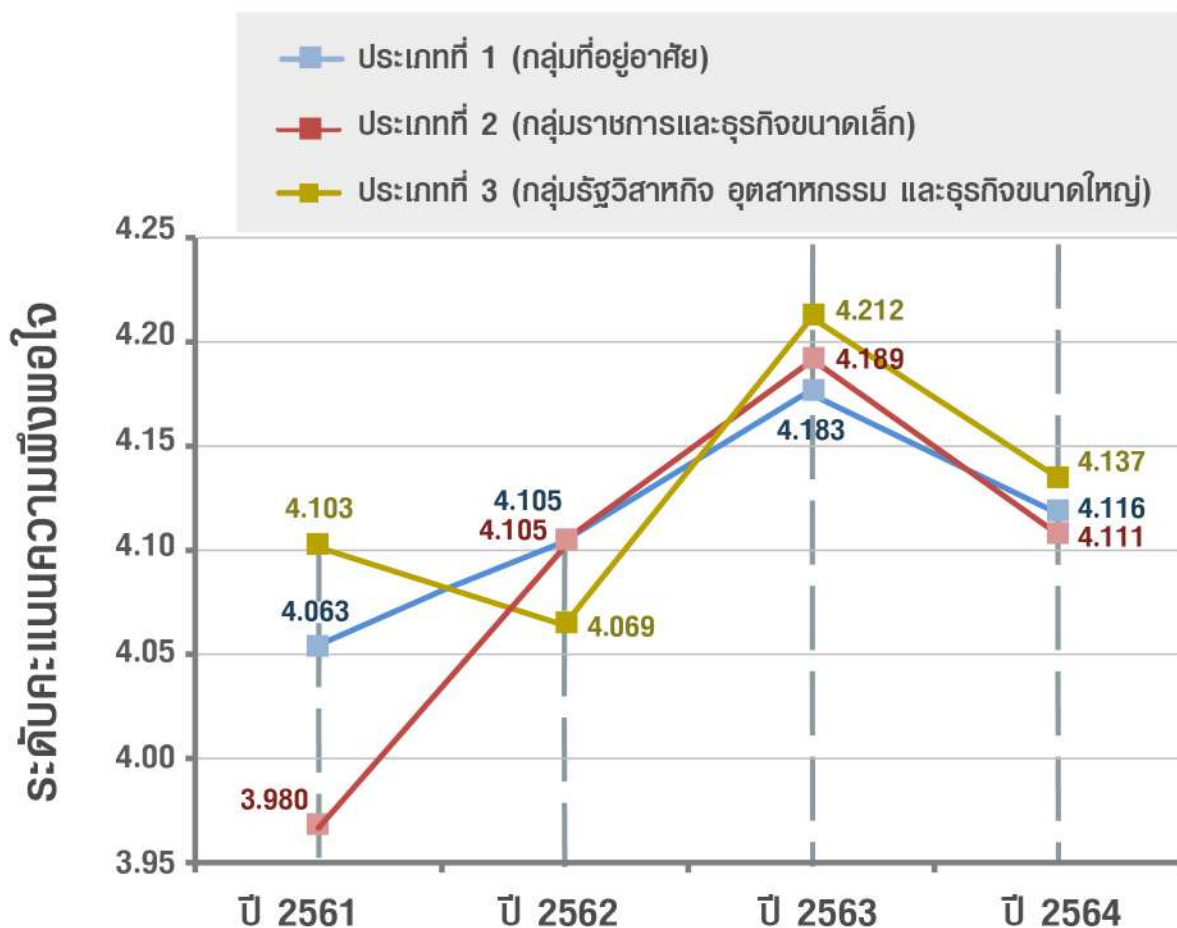
4.146

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

4.107

ทัศนคติความเชื่อมั่น

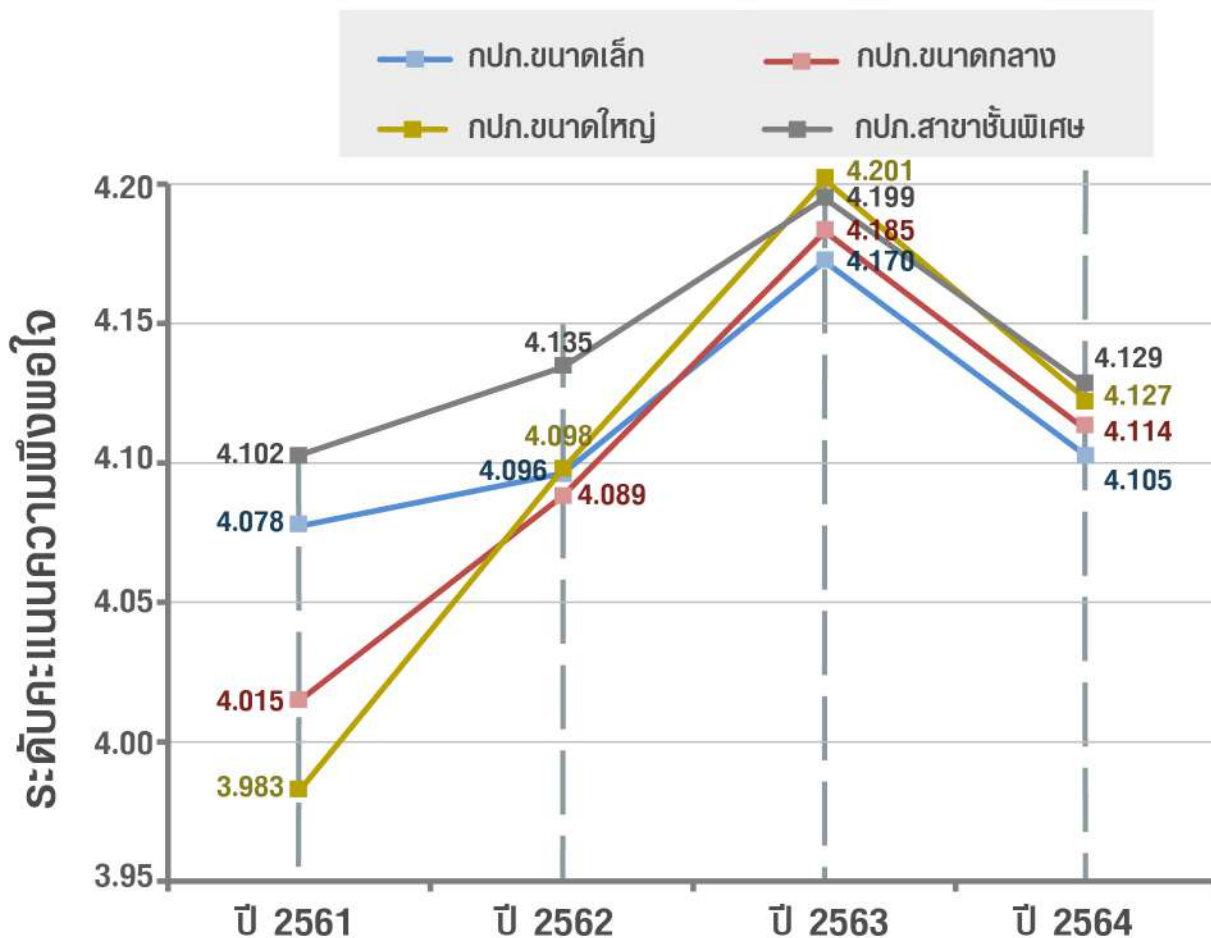
คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า



ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2564 เทียบกับปี 2563 มีแนวโน้มลดลงในทุกกลุ่ม โดยในปี 2564 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 3 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **มากที่สุด** (คะแนน 4.137 คะแนน)



คะแนนความพึงพอใจ แยกตามขนาด กปภ.สาขา



ผลสำรวจ พบว่า ตั้งแต่ปี 2561-2564 คะแนนความพึงพอใจของ กปภ.ทุกขนาด มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน

เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในปี 2563 และ 2564 กปภ.ทุกขนาดมีคะแนนความพึงพอใจลดลง โดยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในปี 2564 คือ กปภ.สาขาชั้นพิเศษ ได้ 4.129 รองลงมา คือ กปภ.ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กได้ 4.127 4.114 และ 4.105 ตามลำดับ



7

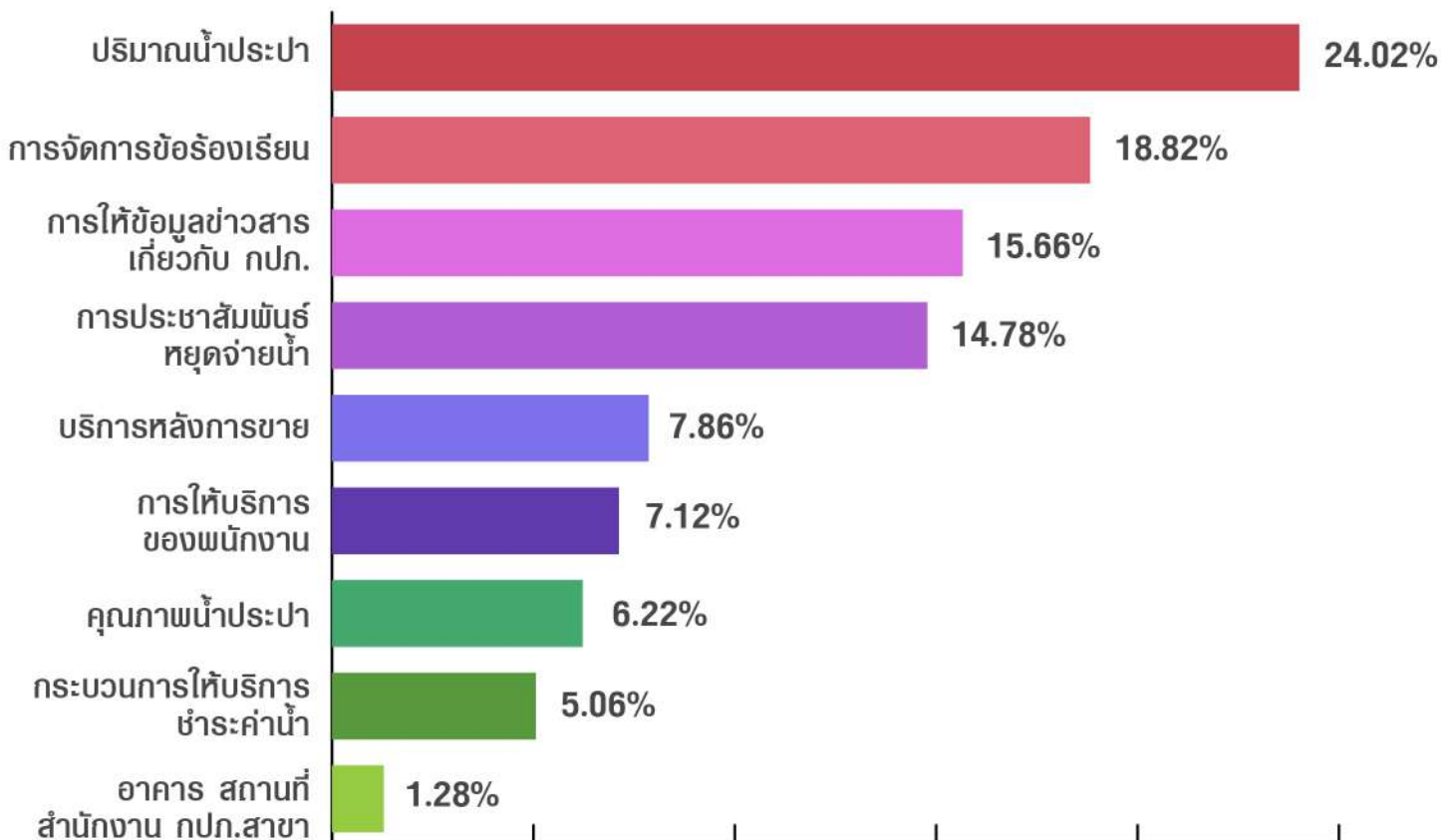
ด้าน ความพึงพอใจใน การบริการในปี 2564



ผลสำรวจ พบว่า การบริการในด้านอาคาร - สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ส่วนการให้บริการหลังการขายได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด



9 ด้าน ความไม่พึงพอใจ ในการบริการในปี 2564

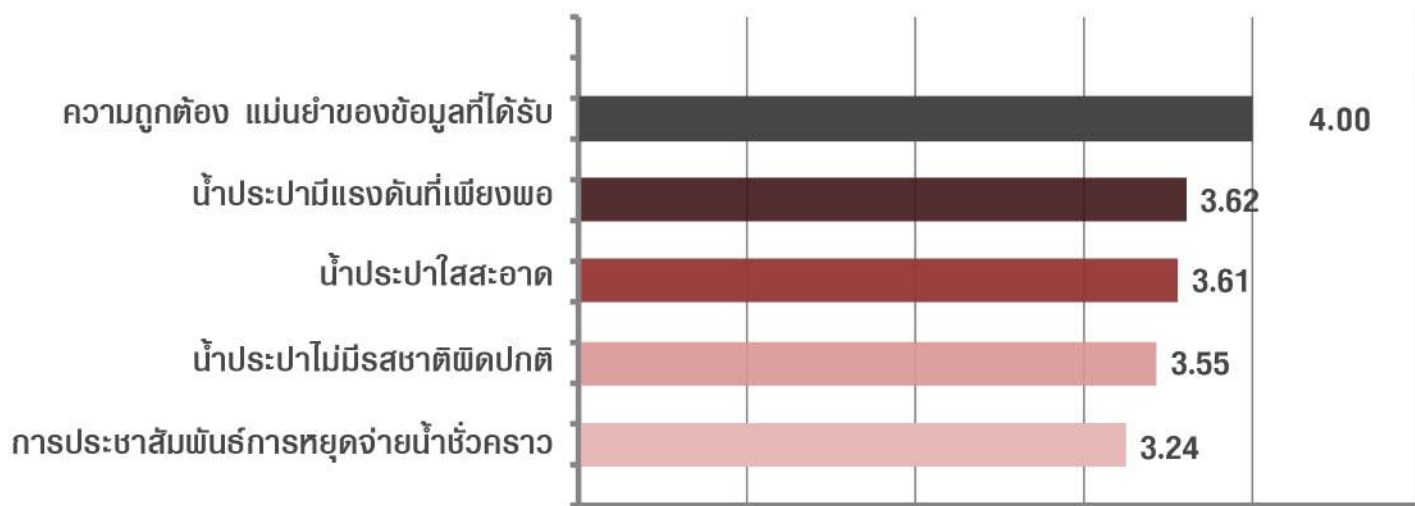


ผลสำรวจ พบว่า การบริการด้านปริมาณน้ำประปา
เป็นการบริการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจมากที่สุด
ส่วนการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สำนักงาน
กปภ.สาขา ได้คะแนนความไม่พึงพอใจต่ำที่สุด





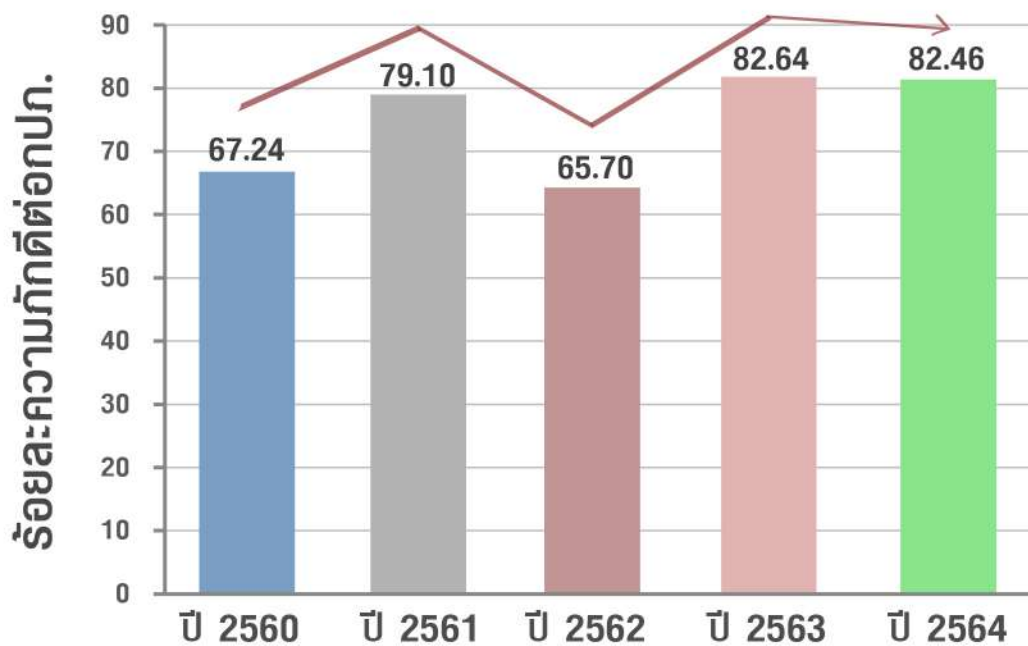
ความต้องการของลูกค้า ? 5 อันดับแรก



สรุปได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล น้ำประปาคุณภาพดี มีแรงดันเพียงพอ และหากมีปัญหากับระบบการใช้น้ำของลูกค้า ให้แจ้งข่าวโดยเร็วเพื่อให้ลูกค้า เตรียมสำรองน้ำไว้ใช้



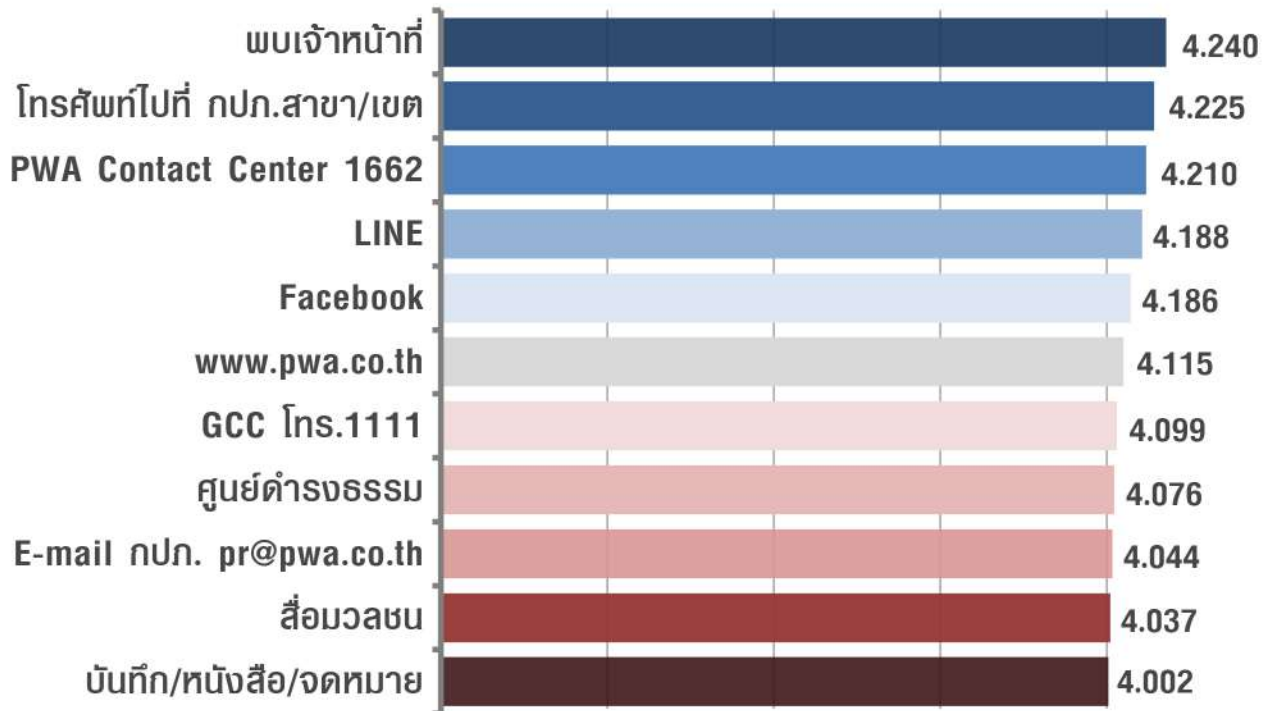
ความภักดีของลูกค้าต่อ กปภ.



ในปี 2564 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 82.46 ซึ่งประเมินจากการสอบถามด้านราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าราคาจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของหน่วยงานอื่น



11 ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.



ลูกค้านิยมใช้ช่องทางที่ได้ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของ กปภ. คือเดินทางไปสำนักงาน กปภ.สาขา และการโทรศัพท์ อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรมติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น

ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ.
เพียงพอหรือไม่?

