การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.

ปีงบประมาณ 2567



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า

= 4.346

(ปีงบประมาณ 66 = 4.323 เพิ่มขึ้น 0.023 คะแนน)

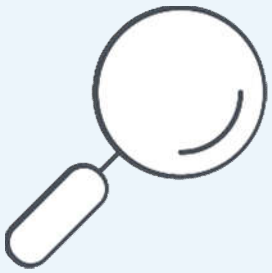


กปภ. วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการครอบคลุม 7 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย การจัดการข้อร้องเรียน
7. การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คะแนน ความพึงพอใจ มาจากไหน ?



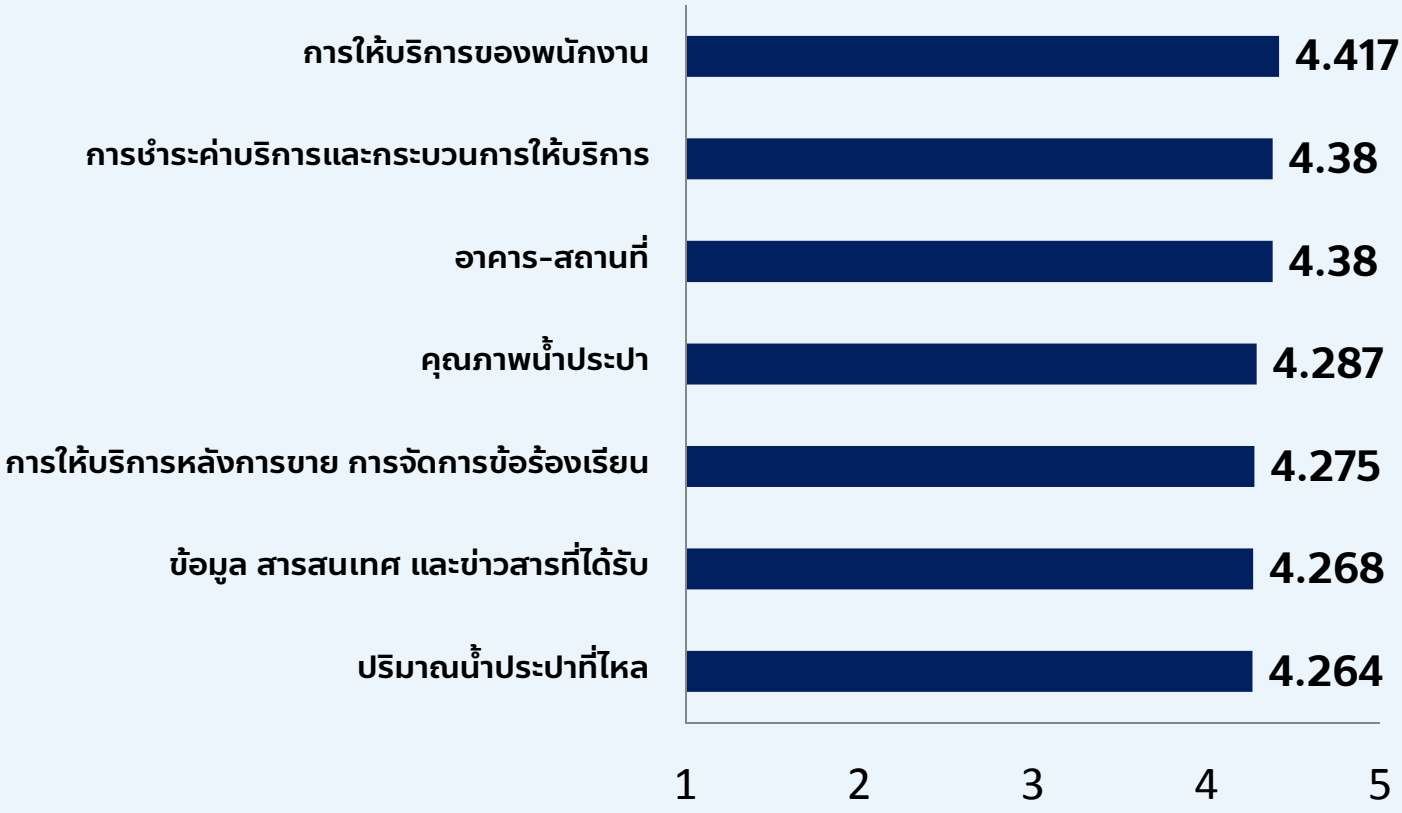
4.324 & 4.361 = 4.346

ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท

ทัศนคติความเชื่อมั่น

คะแนนพึงพอใจในภาพรวม

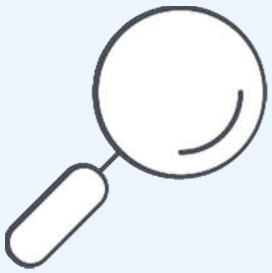
ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน



ลูกค้าพึงพอใจ “การให้บริการของพนักงาน” มากที่สุด
และพึงพอใจ “ปริมาณน้ำประปาที่ไหล” น้อยที่สุด

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คะแนน ความพึงพอใจ มาจากไหน ?



4.324 & 4.361 = 4.346

ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท	ทัศนคติความเชื่อมั่น	คะแนนพึงพอใจในภาพรวม

ทัศนคติความเชื่อมั่น



ลูกค้าเชื่อมั่น“ความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่” มากที่สุด
และเชื่อมั่น “การแก้ปัญหาร้องเรียน” น้อยที่สุด

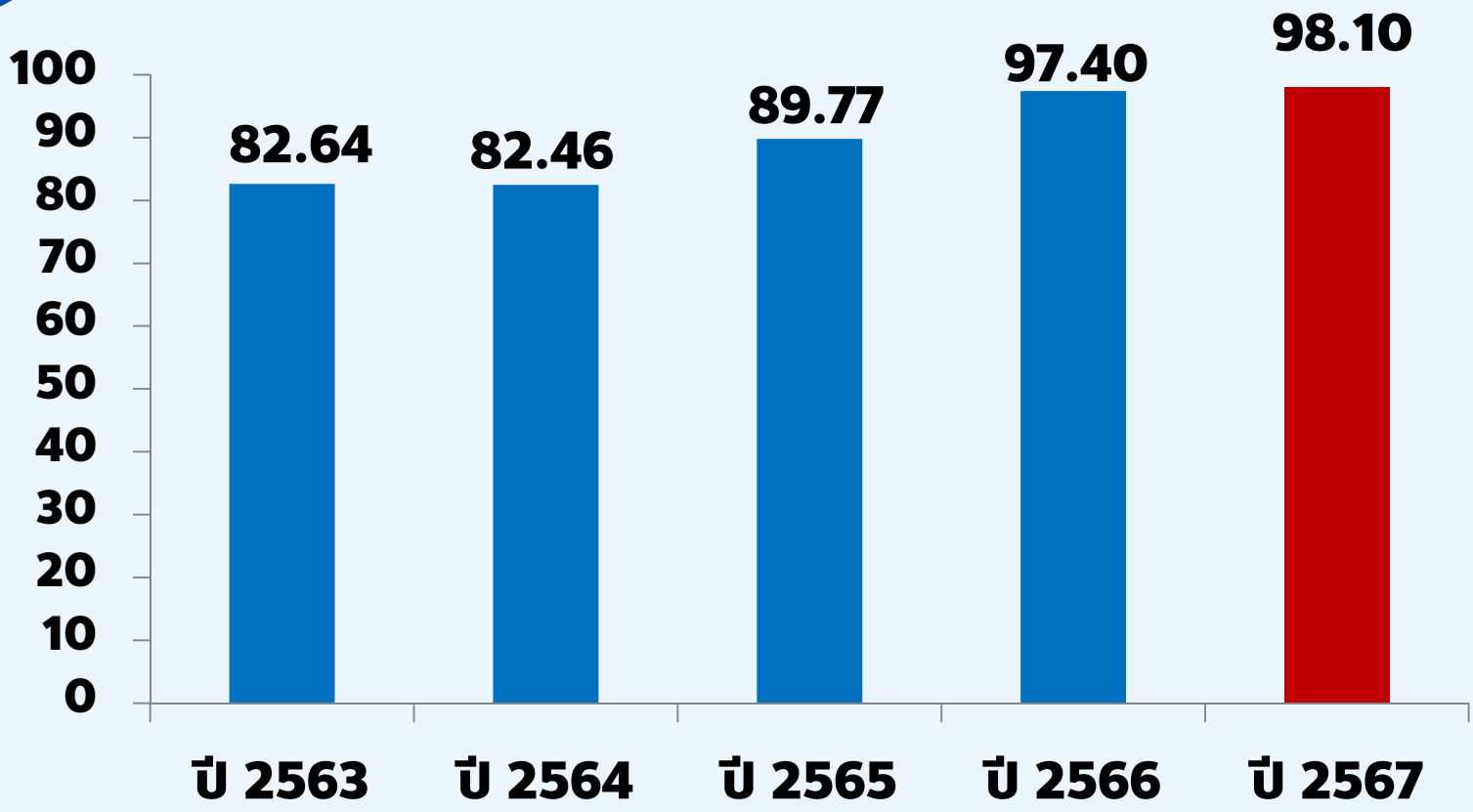
7 ด้าน ความต้องการของลูกค้า ปี 2567

1. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
2. คุณภาพน้ำประปา
3. ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ
4. การจัดการข้อร้องเรียน
5. การให้บริการของพนักงาน
6. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
7. อาคาร-สถานที่

ผลสำรวจพบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการ 3 ลำดับแรกจากบริการ 7 ด้าน คือ ปริมาณน้ำประปา คุณภาพน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และข้อมูลข่าวสารจาก กปภ.



ความภักดีของลูกค้าต่อ กปภ.



ในปี 2567 มีจำนวนลูกค้าที่แสดงถึงความภักดี ร้อยละ 98.10 ซึ่งประเมินจากการสอบถามราคาค่าน้ำประปาของหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าราคาจะต่ำกว่า แต่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้น้ำประปาของหน่วยงานอื่น



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ช่องทางสื่อสาร ในภาพรวมของ กปภ.

คะแนนพึงพอใจในภาพรวม = 4.293



ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับการสนับสนุนจาก กปภ. คิดเป็น 4.293 คะแนน โดยลูกค้ามีความพึงพอใจต่อช่องทาง “พบเจ้าหน้าที่” มากที่สุด (4.635 คะแนน) รองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต (4.295 คะแนน) และ LINE (4.273 คะแนน) ตามลำดับ

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

การรับฟังเสียงของลูกค้า ด้วยการสำรวจความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจความต้องการและปัญหาของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ข้อมูลจากการสำรวจสามารถนำไปปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนในอนาคต