การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.

ปีงบประมาณ 2568

การประปาส่วนภูมิภาค
สรุปสาระสำคัญจากผลสำรวจประจำปีงบประมาณ 2568

ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า

4.403

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

(ปีงบประมาณ 2567 = 4.346 คะแนน เพิ่มขึ้น 0.057 คะแนน)

การประเมินครอบคลุมบริการ 7 ด้าน

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

ผลสำรวจสะท้อนระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. ในภาพรวม โดยพิจารณาทั้งประสบการณ์การใช้บริการและทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร

คะแนนความพึงพอใจ ในบริการ 7 ด้าน

4.328

คะแนนความพึงพอใจในบริการ



ลูกค้าพึงพอใจ “การให้บริการของพนักงาน” มากที่สุด (4.465 คะแนน) และพึงพอใจ “ปริมาณน้ำประปาที่ไหล” น้อยที่สุด (4.281 คะแนน)

คะแนนความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อ กปภ.

4.368

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่น



ลูกค้าเชื่อมั่น “ความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่” มากที่สุด (4.448 คะแนน) และเชื่อมั่น “การแก้ปัญหาร้องเรียน” น้อยที่สุด (4.305 คะแนน)

ความผูกพันและ ความภักดีของลูกค้า

54.06%

ลูกค้าที่มีความผูกพันภักดีต่อ กปภ. (พิจารณาทั้งพฤติกรรมและทัศนคติ)

96.98%

ลูกค้าที่ยังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. (พิจารณาเฉพาะพฤติกรรม)

ผลสำรวจสะท้อนว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการของ กปภ. ขณะที่เมื่อใช้เกณฑ์เข้มข้นซึ่งพิจารณาทั้งพฤติกรรมและทัศนคติ พบสัดส่วนความผูกพันภักดีร้อยละ 54.06

ข้อมูลทั้งสองค่าใช้เกณฑ์การประเมินต่างกัน จึงไม่ควรนำมาเปรียบเทียบโดยตรง

คะแนนความผูกพัน ของลูกค้าต่อ กปภ.

4.336

คะแนนความผูกพันในภาพรวมของลูกค้า

ประเด็นสำคัญจากการประเมิน

4.423 ความปรารถนาให้ กปภ. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง/เติบโต

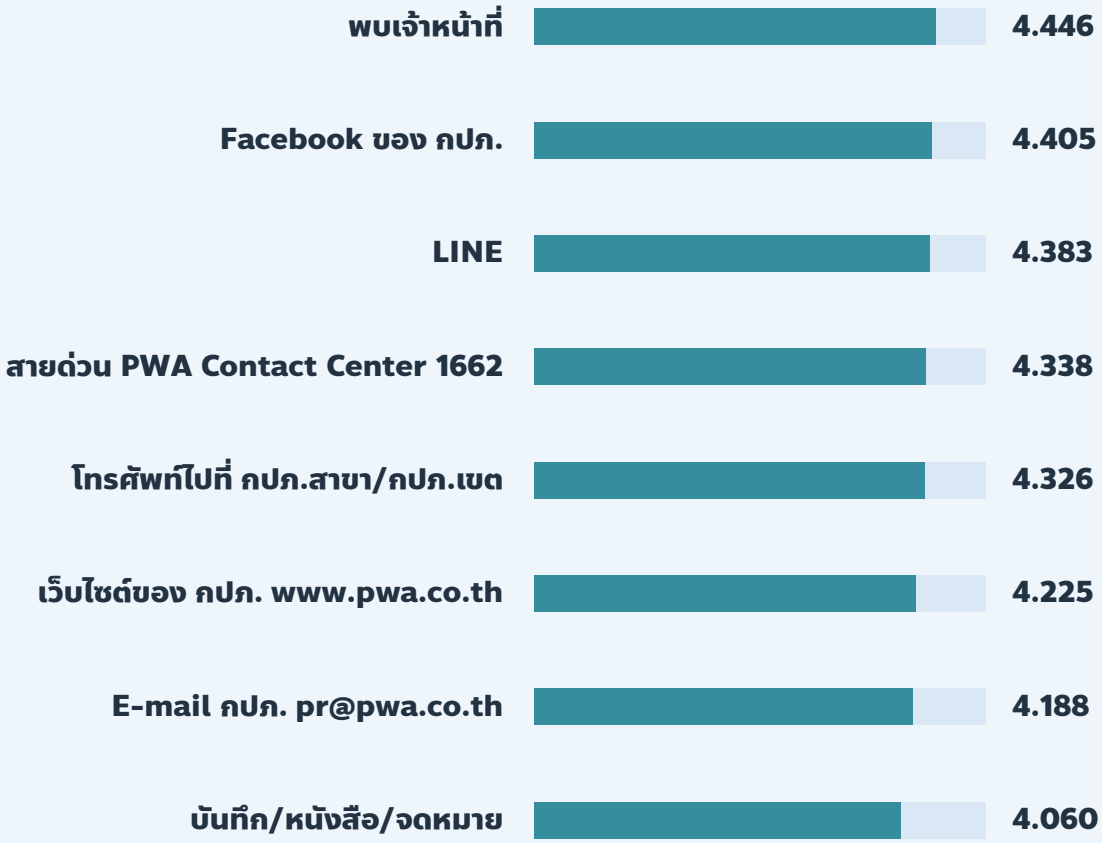
4.226 ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของ กปภ. (คะแนนต่ำสุดใน 4 มิติ)

ผลสำรวจแยกการประเมินความผูกพันออกจากการวัดความภักดีเชิงพฤติกรรม เพื่อสะท้อนทั้งความรู้สึกและแนวโน้มการคงอยู่กับองค์กร

ช่องทางสื่อสาร ในภาพรวมของ กปภ.

4.359

คะแนนความพึงพอใจช่องทางสื่อสารในภาพรวม



ช่องทางที่ได้คะแนนสูงสุดคือ “พบเจ้าหน้าที่” (4.446 คะแนน) และ คะแนนต่ำสุดคือ “บันทึก/หนังสือ/จดหมาย” (4.060 คะแนน)

การรับฟังเสียงของลูกค้า ด้วยการสำรวจความพึงพอใจ

ผลสำรวจปี 2568 แสดงคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุดในรอบ 18 ปีของการสำรวจ พร้อมชี้ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ข้อมูลจากการสำรวจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ กปภ. เข้าใจความต้องการและปัญหาของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงบริการและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง