



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของ กปภ.บ.6

= 4.127

คือ คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน ประกอบด้วย

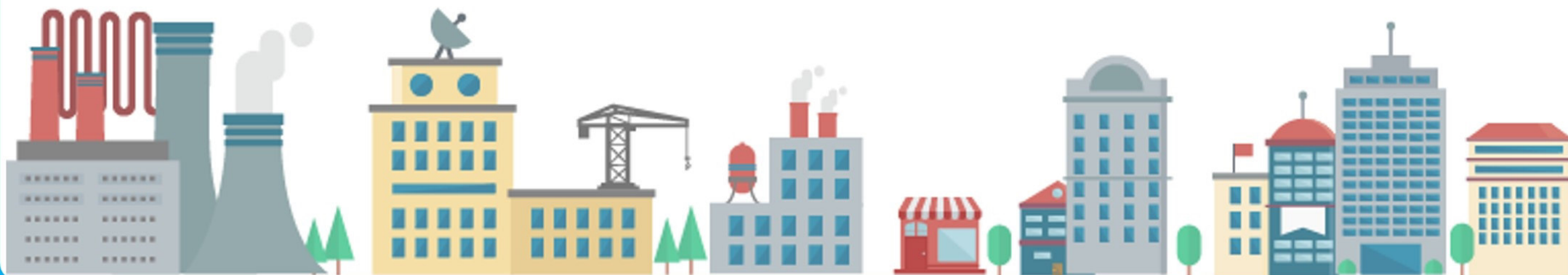
1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงานในภาพรวม
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ



ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

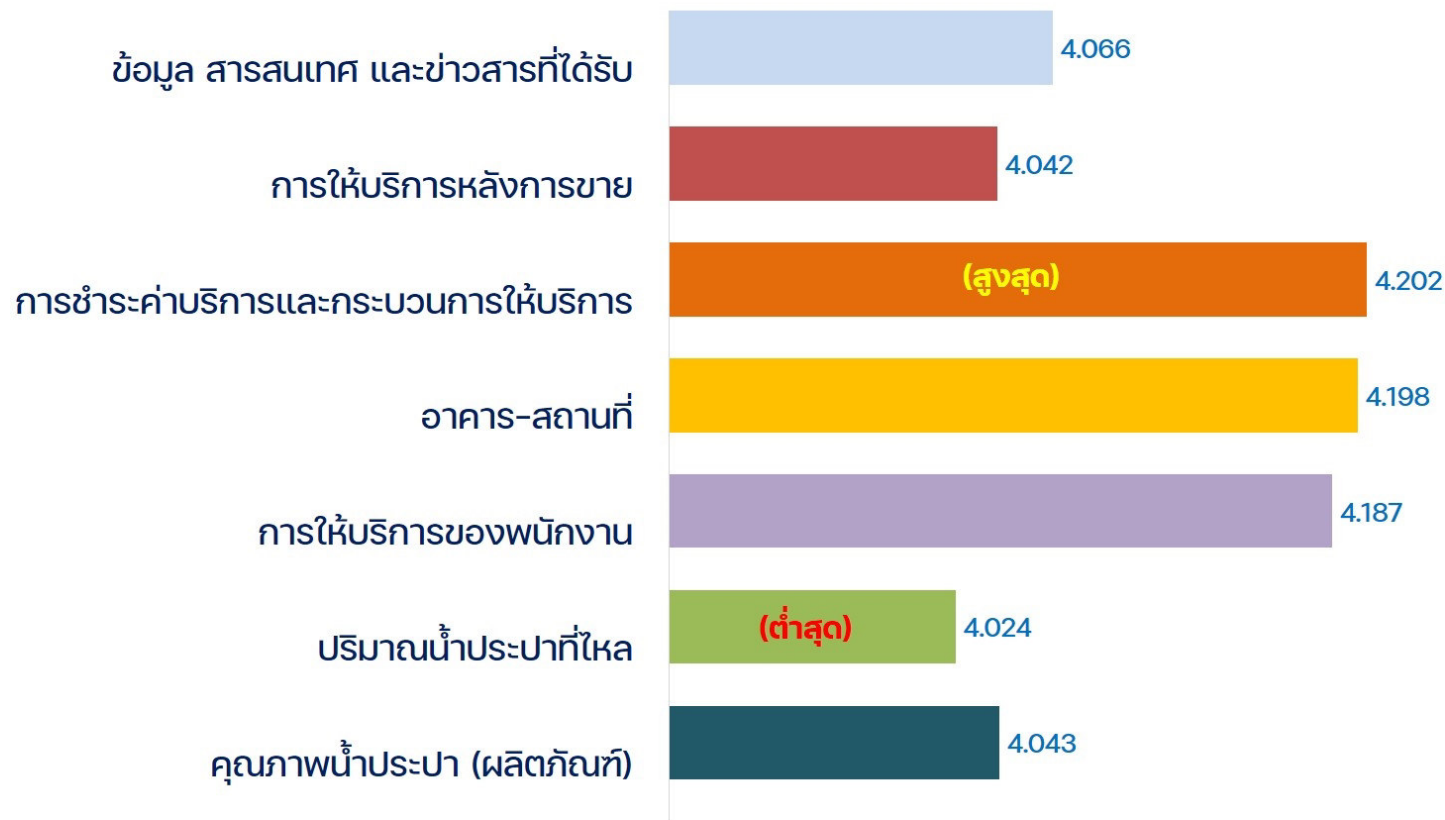
คะแนนทัศนคติโดยรวม ปี 2564

= 4.189

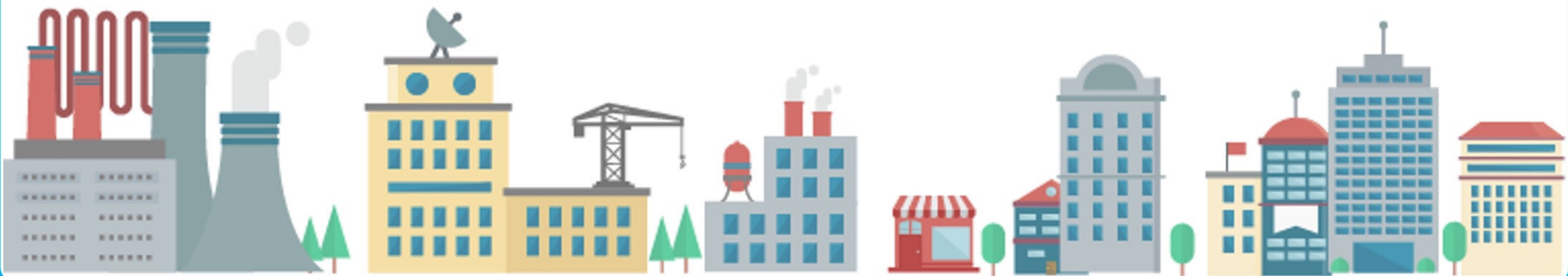


ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

คะแนนความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน ของ กปภ.บ.6



ผลสำรวจ พบว่า **การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ** เป็นบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ**มากที่สุด**
ส่วน **ปริมาณน้ำประปาที่ไหล** ได้คะแนนความพึงพอใจ**น้อยที่สุด**





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

3 อันดับคะแนนความพึงพอใจ สูงสุด-ต่ำสุด ของ กปภ.บ.6 ในปี 2564

การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ



4.202

อาคาร-สถานที่



4.198

การให้บริการของพนักงาน



4.187

คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)



4.043

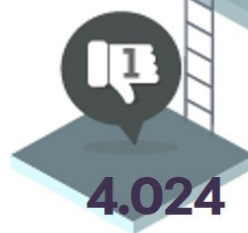


การให้บริการหลังการขาย

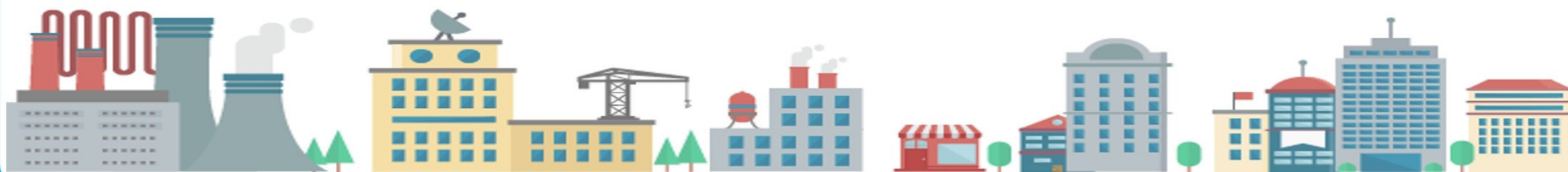


4.042

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล



4.024





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

คะแนนความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้าน ของ กปภ.บ.6

ด้านคุณภาพน้ำประปา (คะแนนรวม 4.043)

1. น้ำประปาใสสะอาด (4.303)
2. น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ (4.068)
3. น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น (4.030)

ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล (คะแนนรวม 4.024)

4. น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ (4.050)
5. น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล (4.014)
6. น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ (4.008)

ด้านการให้บริการของพนักงาน (คะแนนรวม 4.187)

7. พนักงานมีมารยาทที่ดี (4.226)
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า (4.176)
9. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่รับผิดชอบ (4.158)
10. พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า (4.188)

อาคาร-สถานที่ (คะแนนรวม 4.198)

11. อาคาร-สถานที่ที่มีความสะอาด (4.202)
12. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (4.194)

ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (คะแนนรวม 4.202)

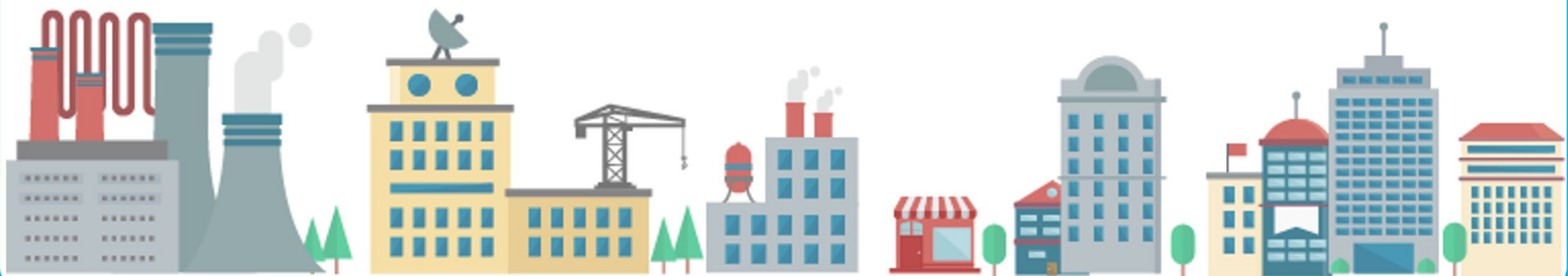
13. การชำระค่าน้ำประปทำได้อย่างรวดเร็ว (4.216)
14. กระบวนการให้บริการมีความสะดวก (4.198)
15. การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง (4.226)
16. การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย (4.166)

ด้านการให้บริการหลังการขาย (คะแนนรวม 4.042)

17. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ (4.000)
18. การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว (3.972)
19. ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน (4.076)
20. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “รวดเร็ว” (4.074)
21. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “เรียบร้อย” (4.088)

ด้านข้อมูลข่าวสารและข่าวสารที่ได้รับ (คะแนนรวม 4.066)

22. ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ (4.046)
23. ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (4.086)



ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า กปภ.บ.6 ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา
2. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
4. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร
5. ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ
6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความเร็วของการแก้ไขปัญหาร้องเรียน
7. ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

คะแนนทัศนคติโดยรวม ปี 2564

= 4.189

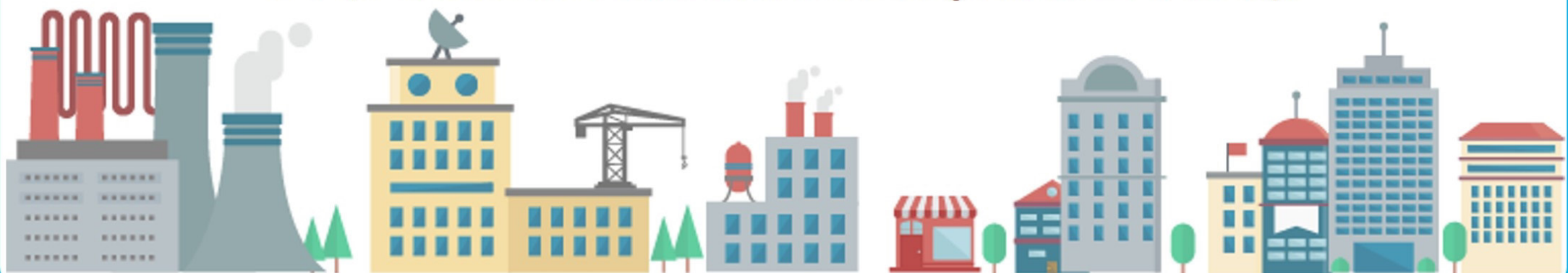


ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า กปภ.บ.6



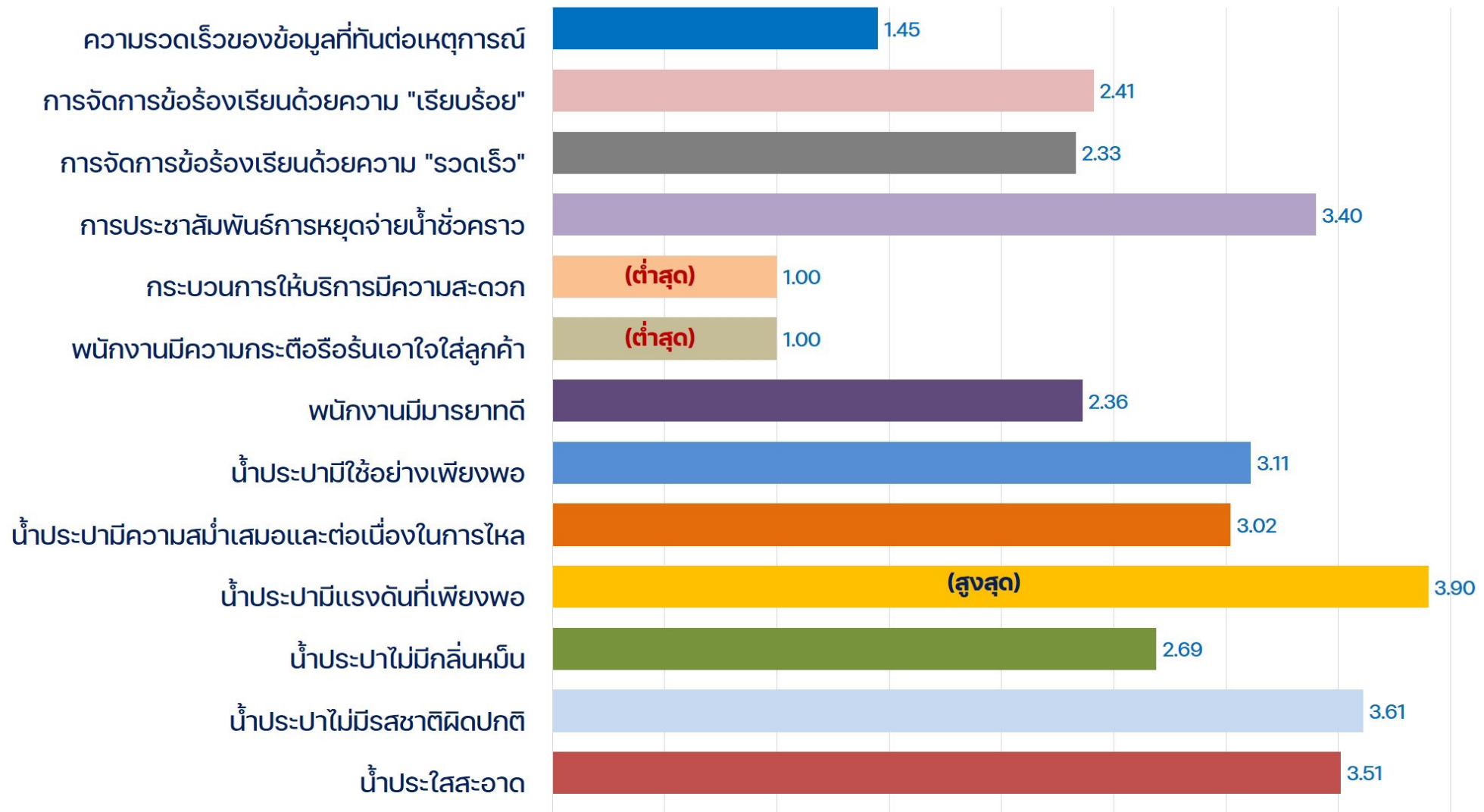
ผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าของ กปภ.บ.6 มีทัศนคติด้าน **ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทการสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ มากที่สุด** และมีทัศนคติด้าน **ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT น้อยที่สุด**





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ปี 2564...ลูกค้าต้องการอะไร??





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ปี 2564...ลูกค้าต้องการอะไร??

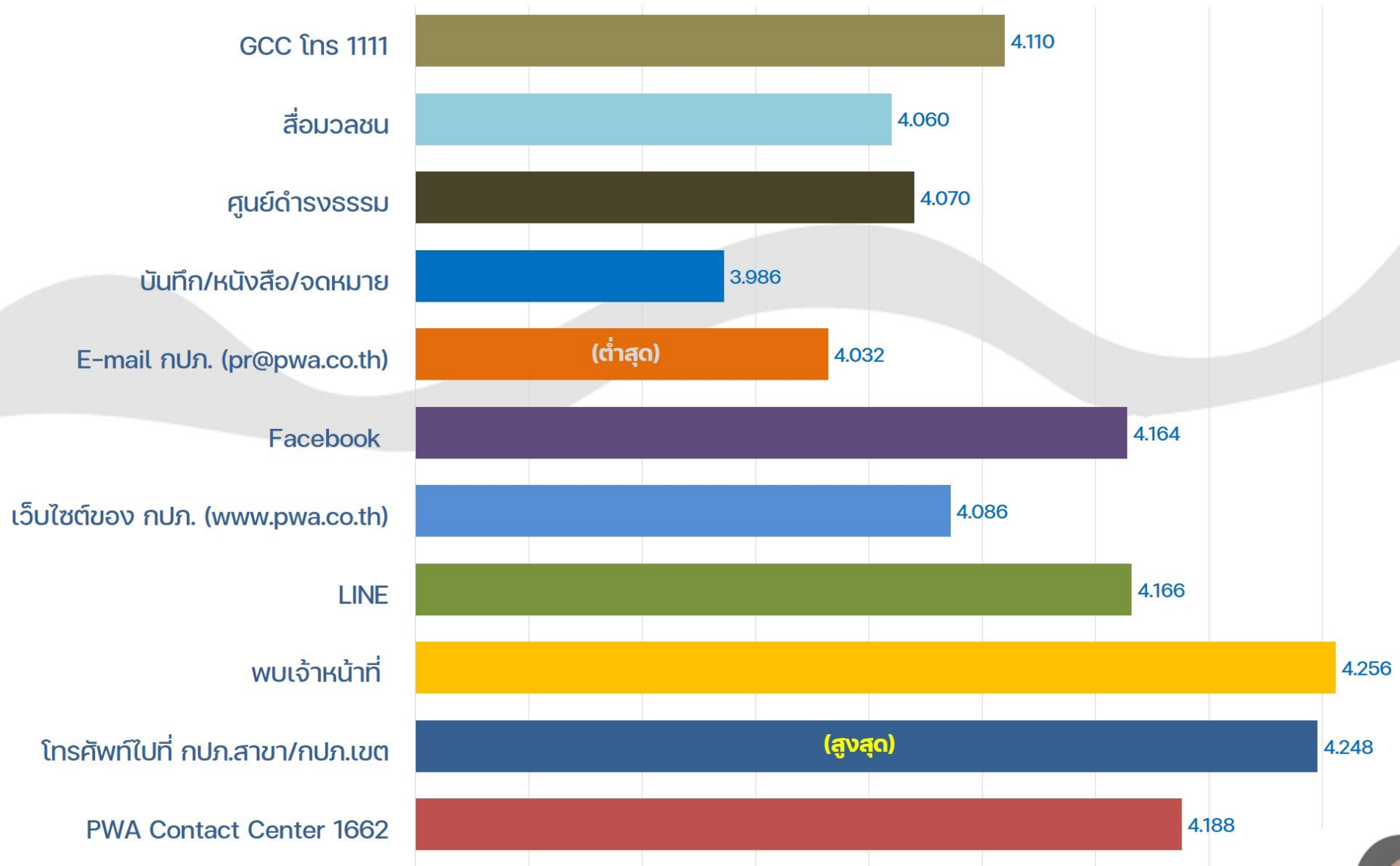
ความต้องการ
สูงสุด 3 อันดับแรก





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

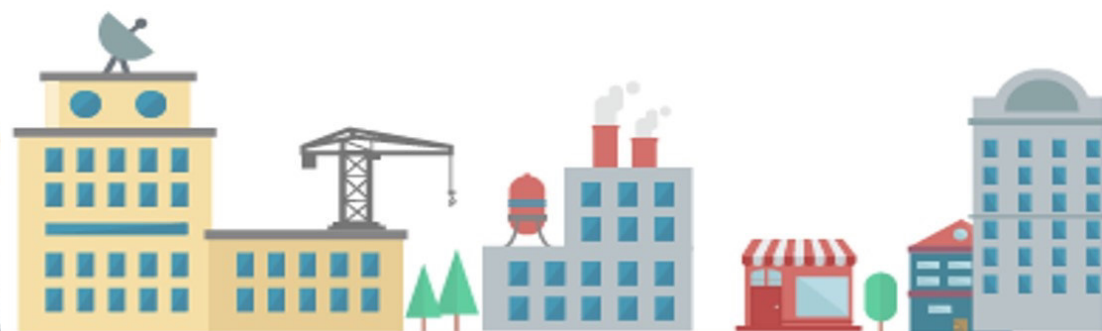
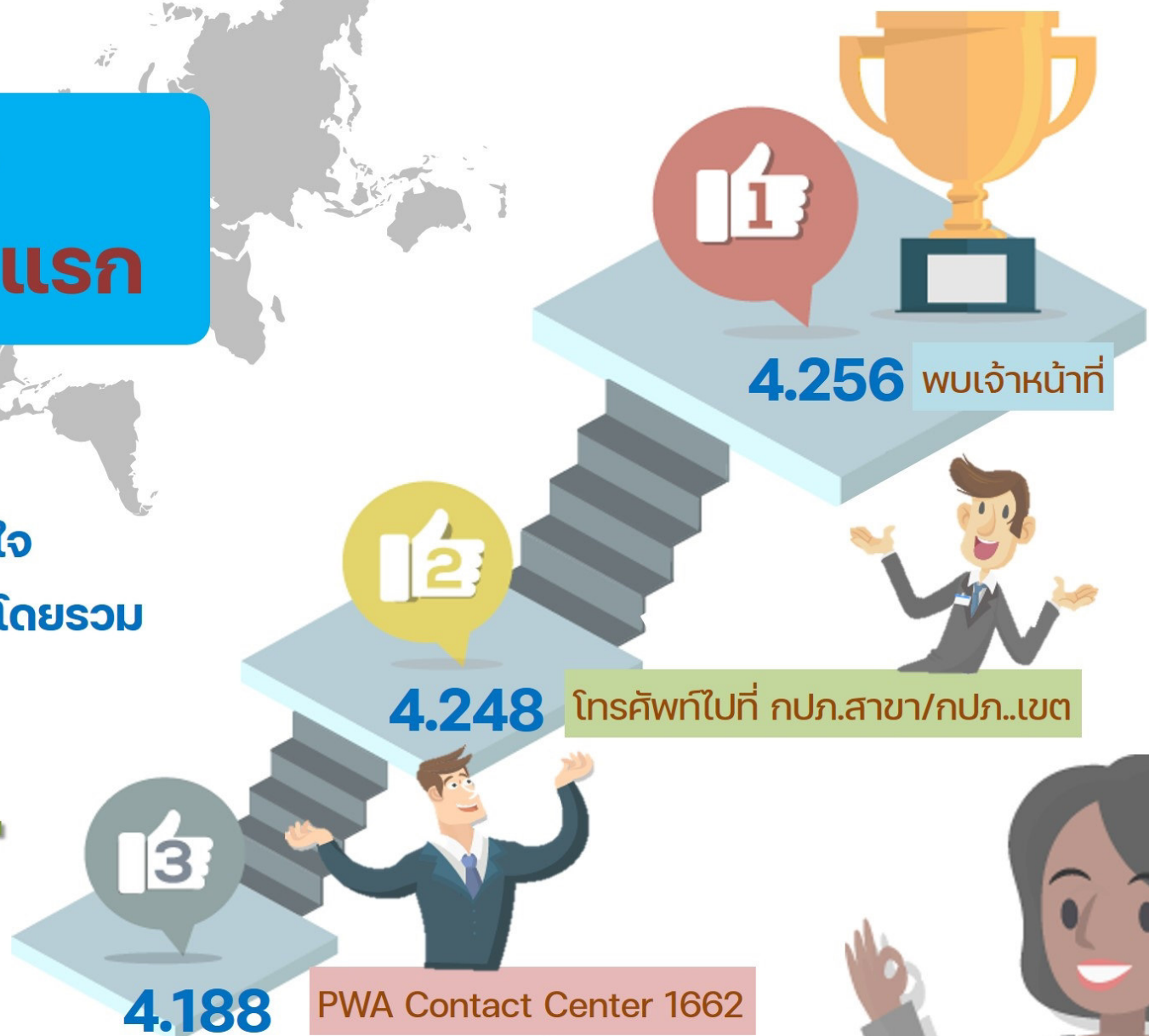


คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564

ความพึงพอใจ
สูงสุด 3 อันดับแรก

คะแนนความพึงพอใจ
ช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยรวม
ปี 2564

= 4.124





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2564



คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ

1. บันทึก/หนังสือ/จดหมาย (คะแนน 3.986)
2. E-mail กปภ. (pr@pwa.co.th) (คะแนน 4.032)
3. ศูนย์ดำรงธรรม (คะแนน 4.070)

คะแนนช่องทางการสื่อสารหลัก

= 4.163

ช่องทางการสื่อสารหลัก ประกอบด้วย

1. PWA Contact Center 1662
2. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.เขต/กปภ.สาขา
3. พบเจ้าหน้าที่
4. LINE
5. เว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th)
6. Facebook
7. E-mail กปภ. (pr.pwa.co.th)

คะแนนช่องทางการสื่อสารเสริม

= 4.057

ช่องทางการสื่อสารเสริม ประกอบด้วย

8. บันทึก/หนังสือ/จดหมาย
9. ศูนย์ดำรงธรรม
10. สื่อมวลชน
11. GCC โทร 1111





ข้อมูลโดย การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6

