

# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของ กปภ.บ.6  
**= 4.096**

คือ คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า  
เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน ประกอบด้วย

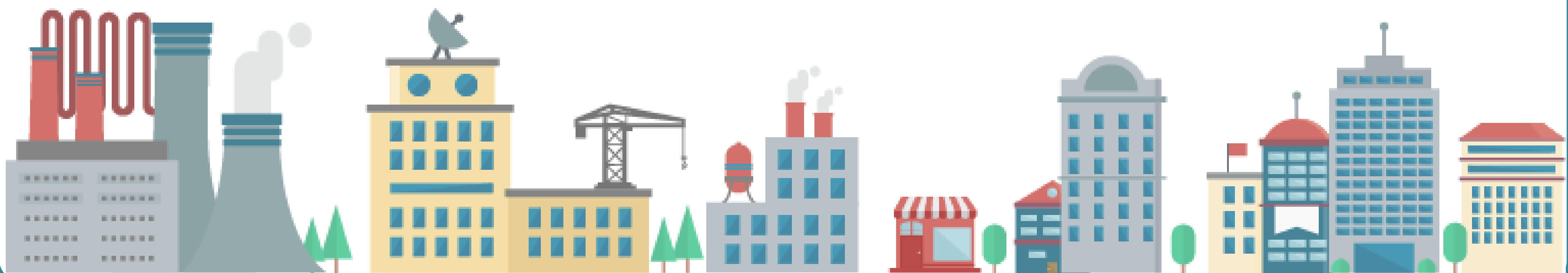
1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงานในภาพรวม
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ



ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

คะแนนทัศนคติโดยรวม ปี 2565

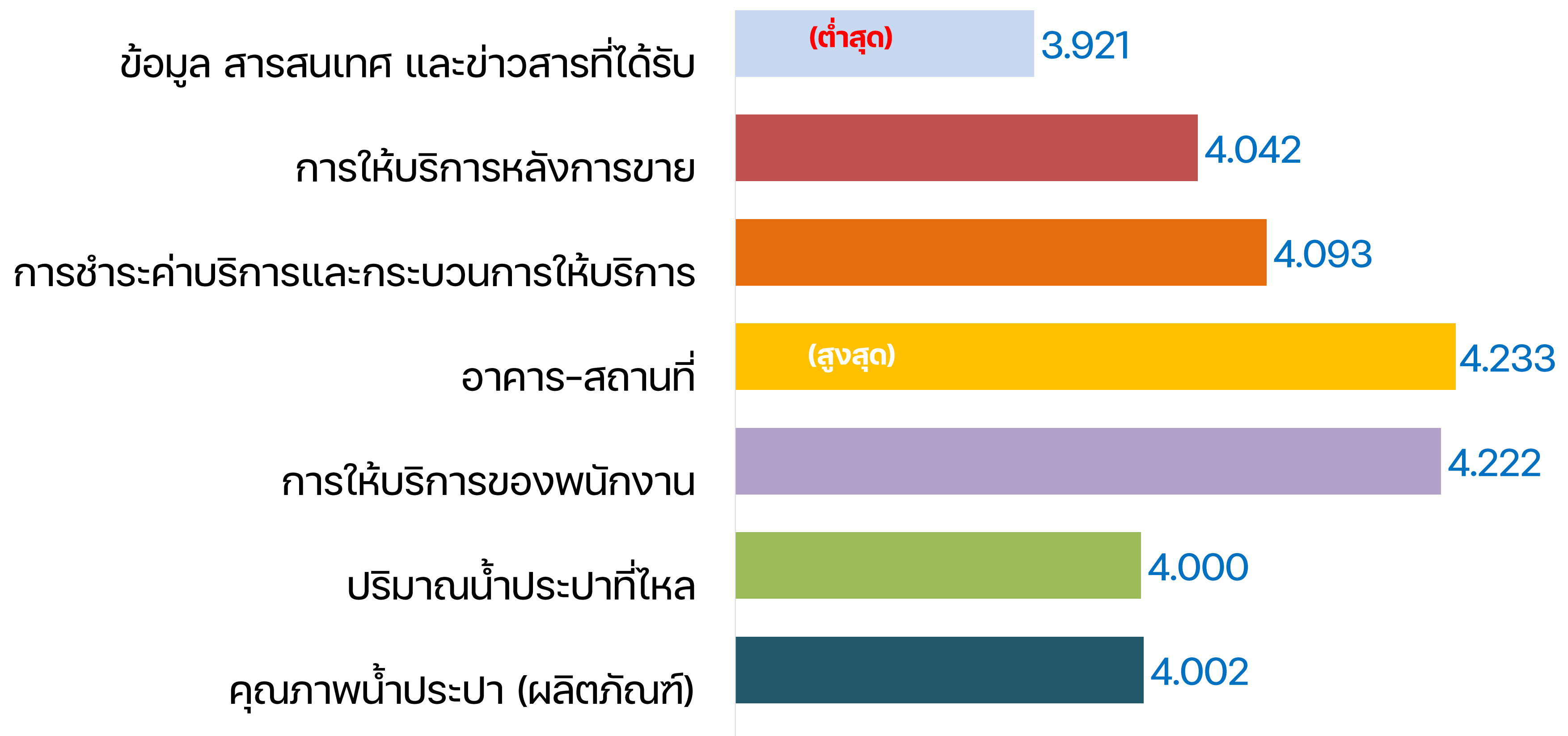
**= 4.148**



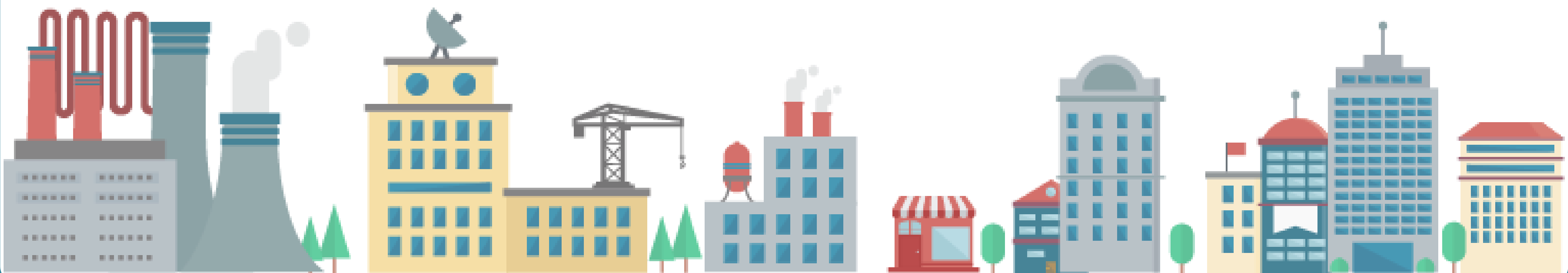
# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



## คะแนนความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน ของ กปภ.บ.6

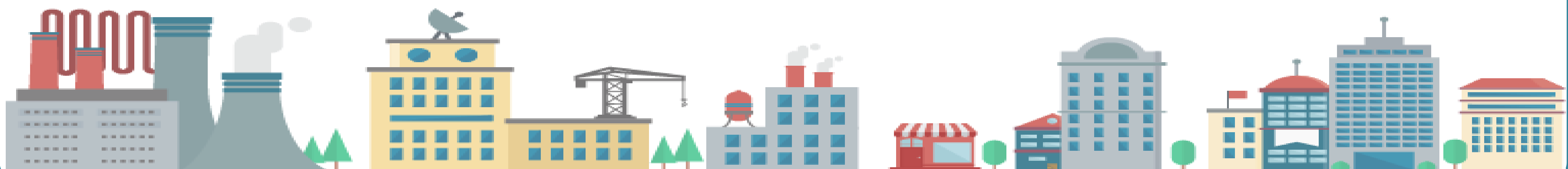


ผลสำรวจ พบว่า **อาคาร-สถานที่** เป็นบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด  
ส่วน **ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ** ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด



# 3 อันดับคะแนนความพึงพอใจ

## สูงสุด - ต่ำสุด ของ กปภ.บ.6 ในปี 2565



# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



## คะแนนความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้าน ของ กปภ.บ.6

### ด้านคุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์) (คะแนนรวม 4.002)

1. น้ำประปาใสสะอาด (3.976)
2. น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ (4.006)
3. น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น (4.024)

### ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล (คะแนนรวม 4.000)

4. น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ (3.986)
5. น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล (3.992)
6. น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ (4.022)

### ด้านการให้บริการของพนักงาน (คะแนนรวม 4.222)

7. พนักงานมีมารยาทที่ดี (4.216)
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า (4.198)
9. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่รับผิดชอบ (4.218)
10. พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า (4.256)

### อาคาร-สถานที่ (คะแนนรวม 4.223)

11. อาคาร-สถานที่ที่มีความสะอาด (4.226)
12. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (4.240)

### ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (คะแนนรวม 4.093)

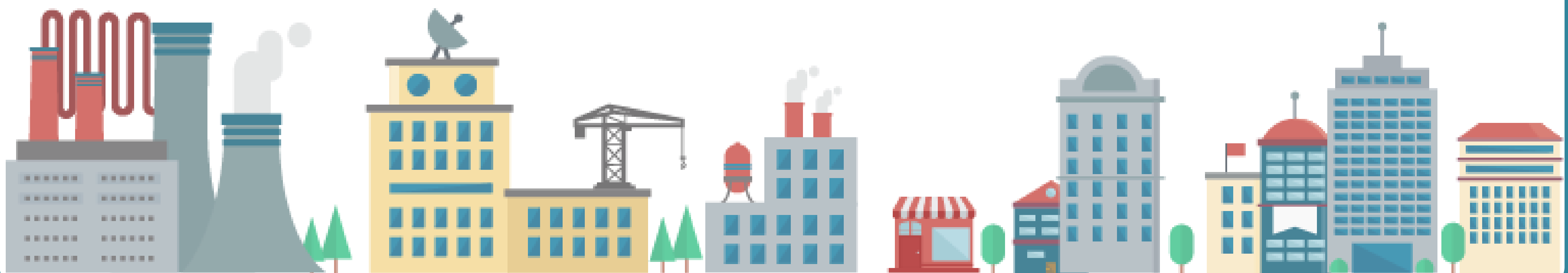
13. การชำระค่าน้ำประปทำได้อย่างรวดเร็ว (4.102)
14. กระบวนการให้บริการมีความสะดวก (4.110)
15. การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง (4.080)
16. การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย (4.078)

### ด้านการให้บริการหลังการขาย (คะแนนรวม 4.042)

17. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ (4.060)
18. การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว (4.016)
19. ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน (4.042)
20. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว" (4.026)
21. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบร้อย" (4.066)

### ด้านการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ (คะแนนรวม 3.921)

22. ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ (3.934)
23. ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (3.908)



# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



## คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า กปภ.บ.6 ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา
2. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
4. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร
5. ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ  
การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม
6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความเร็วของการแก้ไขปัญหาร้องเรียน
7. ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการลูกค้าผ่านระบบ IT
8. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร  
และสารสนเทศของ กปภ.

## คะแนนทัศนคติโดยรวม ปี 2565

= 4.148



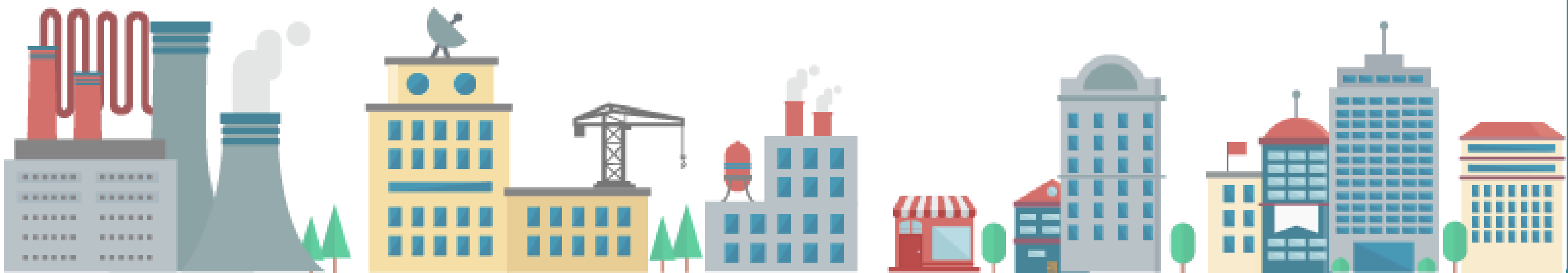
# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



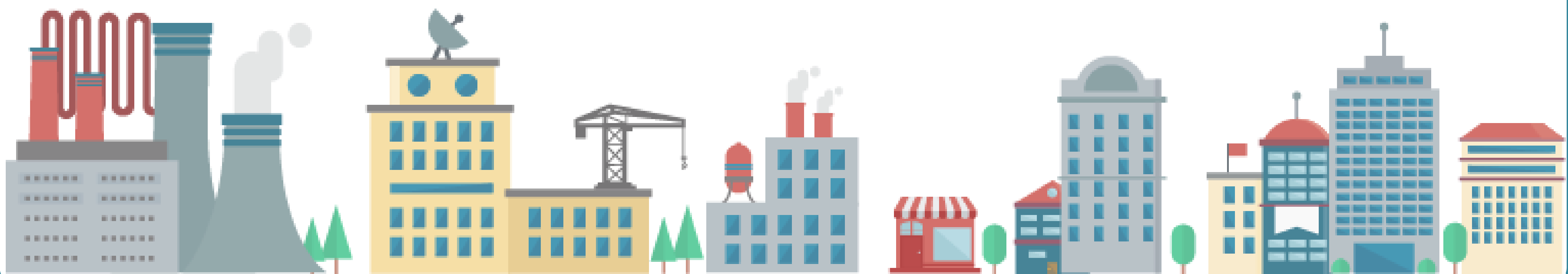
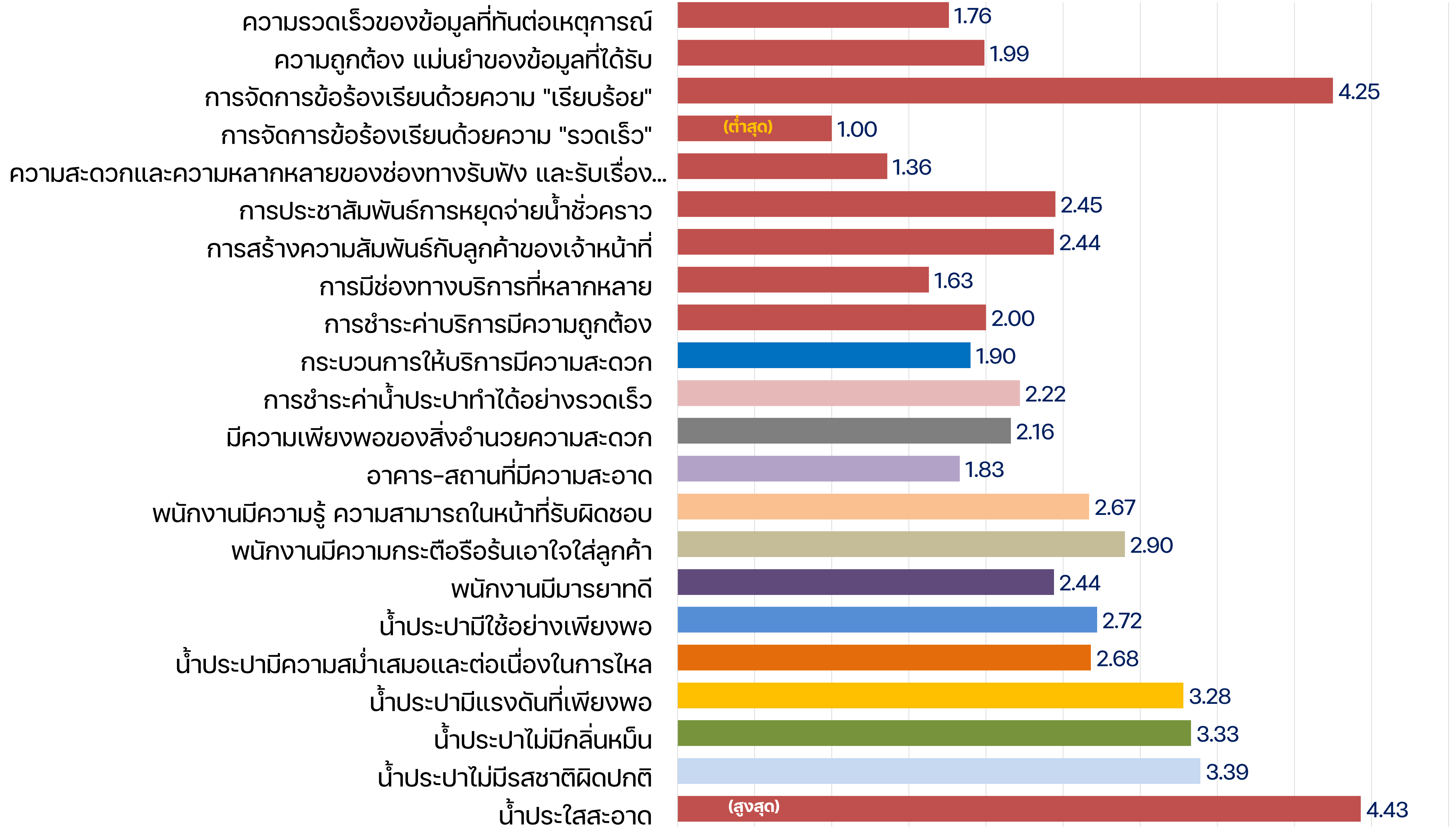
## คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า กปภ.บ.6



**ผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าของ กปภ.บ.6 มีทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา มากที่สุด**  
**และมีทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่นที่มีต่อความเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน น้อยที่สุด**



# ปี 2565...ลูกค้าต้องการอะไร??

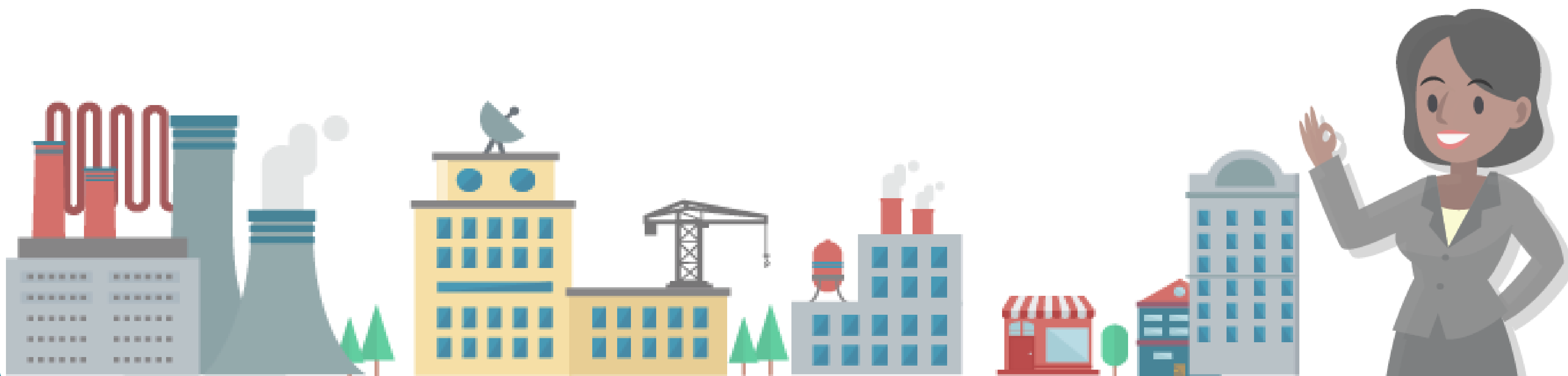
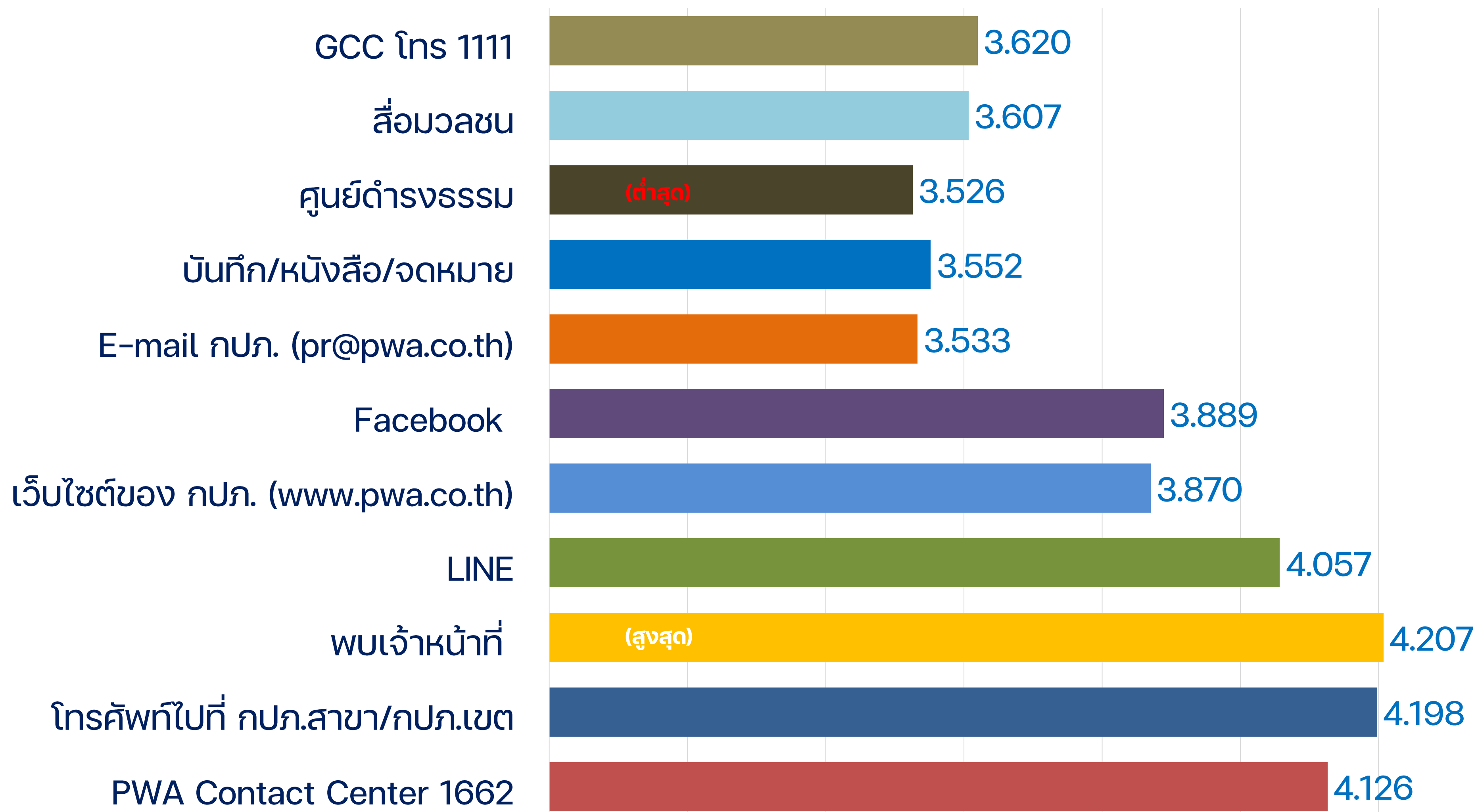


# ปี 2565...ลูกค้าต้องการอะไร??

## ความต้องการ สูงสุด 3 อันดับแรก



# คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



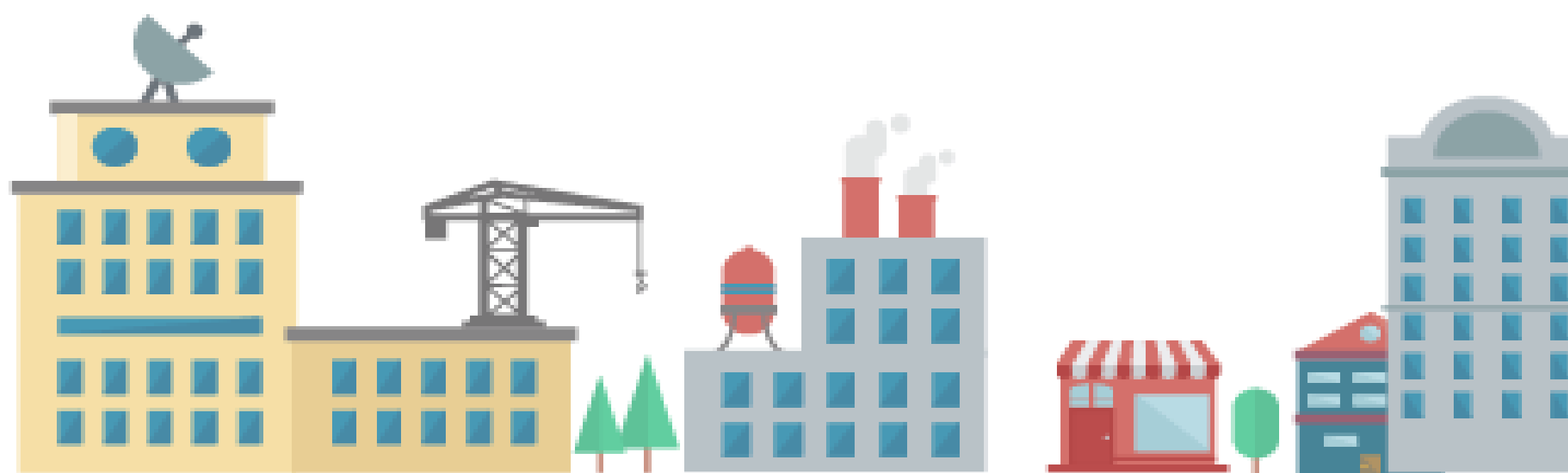
# คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



ความพึงพอใจ  
สูงสุด 3 อันดับแรก

คะแนนความพึงพอใจ  
ช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยรวม  
ปี 2565

= 3.835



# คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.บ.6 ปี 2565



## คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ

1. ศูนย์ดำรงธรรม (คะแนน 3.526)
2. E-mail กปภ. (pr@pwa.co.th) (คะแนน 3.533)
3. บันทึกร/หนังสือ/จดหมาย (คะแนน 3.552)

คะแนนช่องทางการสื่อสารหลัก

= 3.983

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

= 3.576

ช่องทางการสื่อสารเสริม ประกอบด้วย

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





## ข้อมูลโดย การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6

