

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของ กปภ.ข.6

= 4.344 คะแนน

คือ คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

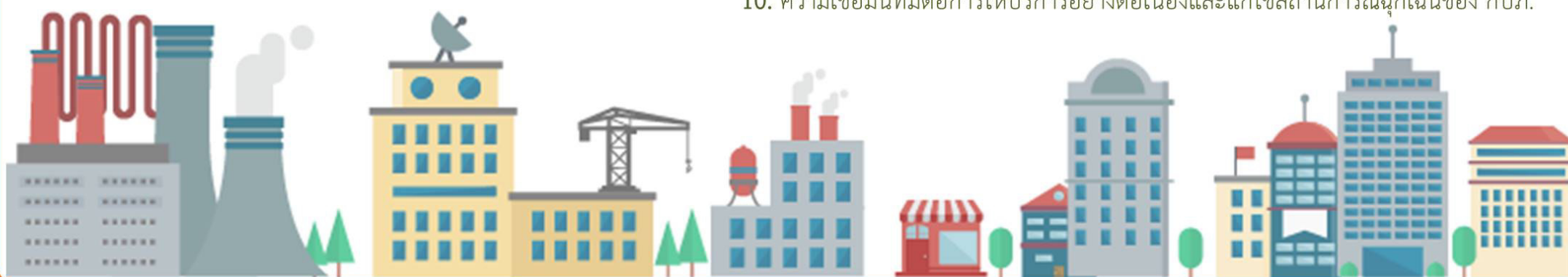
เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 รายการ และทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า 10 รายการ

ความพึงพอใจในบริการ 7 รายการ ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา = 4.413 คะแนน
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงาน
4. อาคาร-สถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ

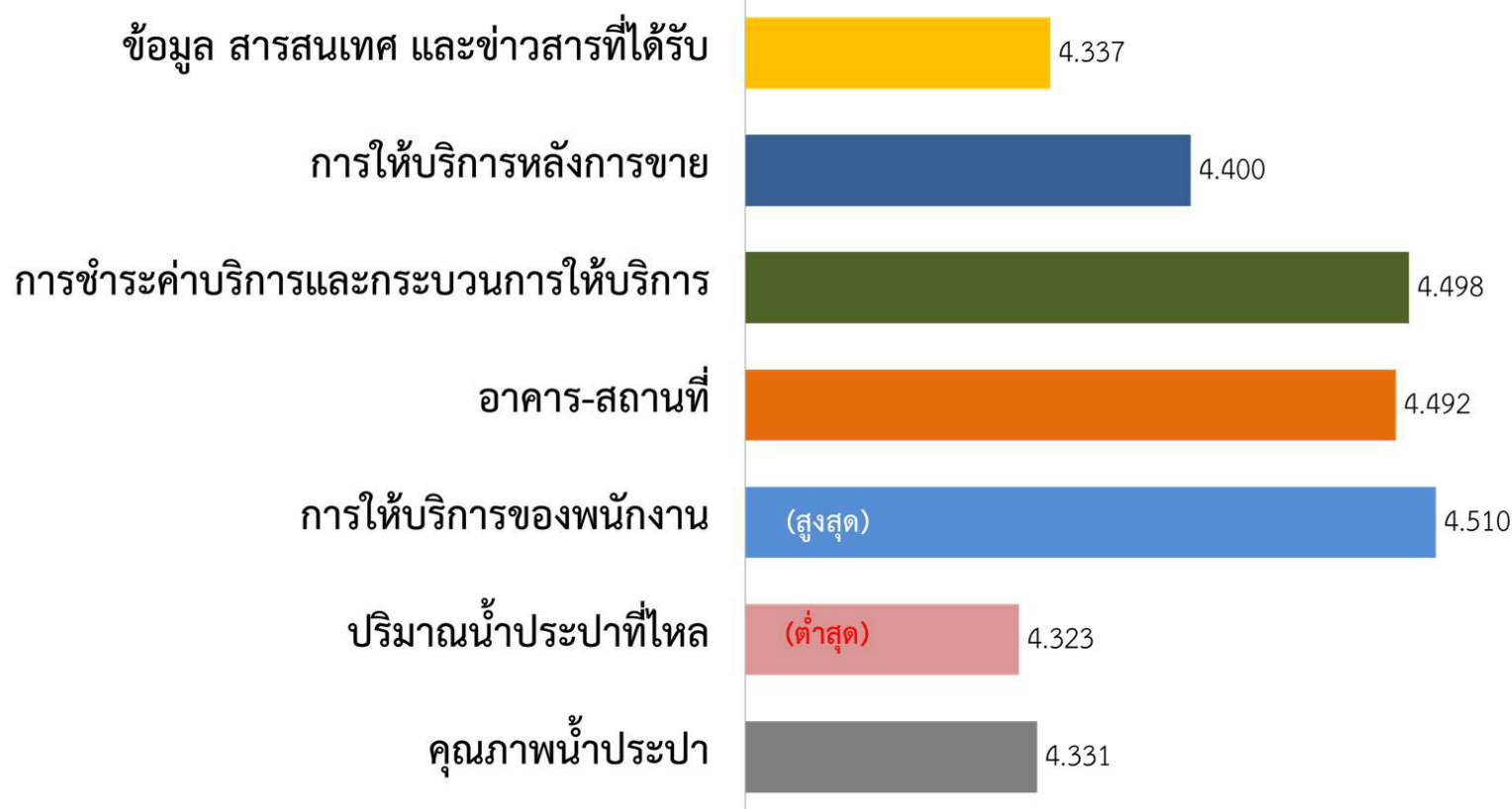
ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า 10 รายการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา = 4.296 คะแนน
2. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
4. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร
5. ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน /สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน
7. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT
8. ความเชื่อมั่นว่า กปภ. จะนำเทคโนโลยี/นวัตกรรม มาพัฒนาระบบประปา
9. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
10. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินของ กปภ.



ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

คะแนนความพึงพอใจในบริการ 7 รายการ ของ กปภ.ข.6



ผลสำรวจ พบว่า การให้บริการของพนักงาน เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ **มากที่สุด**
ส่วน ปริมาณน้ำประปาที่ไหล ได้คะแนนความพึงพอใจ **น้อยที่สุด**



3 อันดับคะแนนความพึงพอใจ

สูงสุด - ต่ำสุด ของ กปภ.ข.6 ในปี 2566

การให้บริการของพนักงาน



4.510

การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ



4.498



อาคารสถานที่



4.492

4.337



ข้อมูล สารสนเทศ
และข่าวสารที่ได้รับ



4.331

คุณภาพน้ำประปา



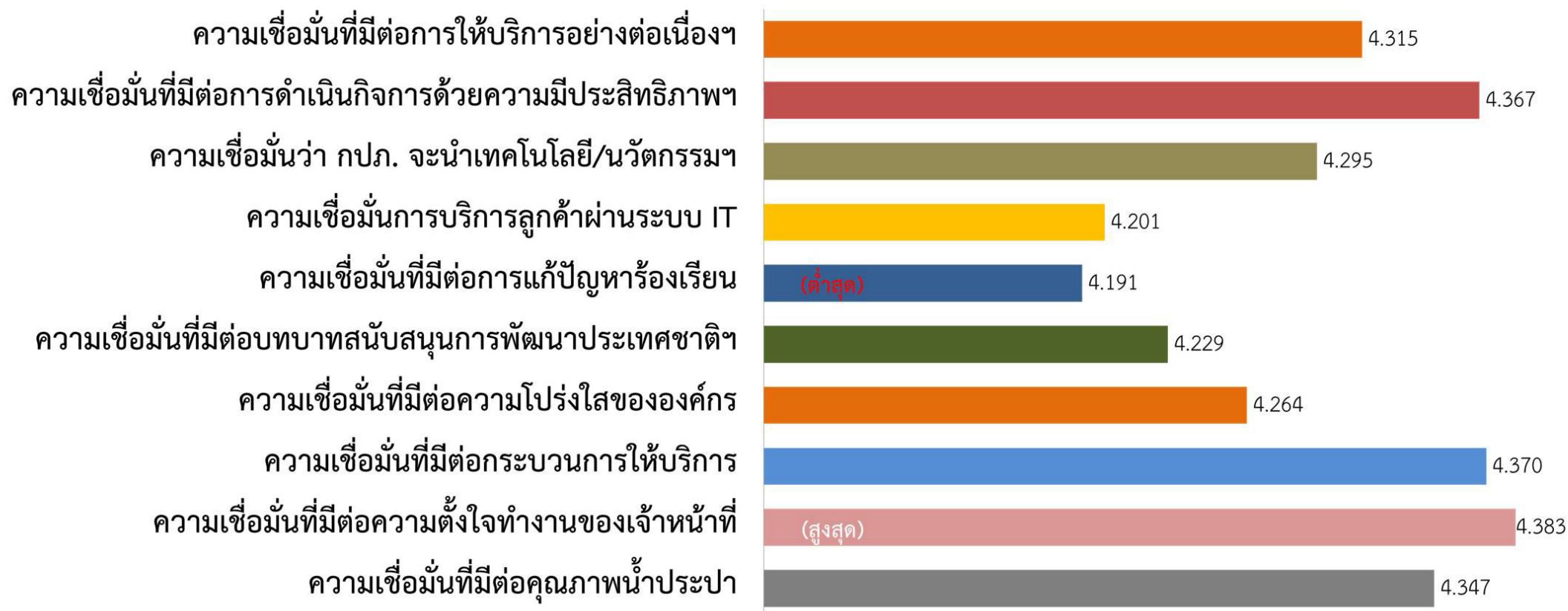
4.323

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล



ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า 10 รายการ ของ กปภ.ข.6



ผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าของ กปภ.ข. 6 มีทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด
และมีทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน น้อยที่สุด



ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามลูกค้า 3 ประเภท ของ

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม = **4.344** คะแนน

ลูกค้าประเภทที่ 1



4.352 คะแนน

ลูกค้าประเภทที่ 2



4.316 คะแนน

ลูกค้าประเภทที่ 3



4.324 คะแนน



คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง กปภ. กับลูกค้า (รับฟังลูกค้า) มีทั้งหมด 11 ช่องทาง
จำแนกเป็น 7 ช่องทางสื่อสารหลัก และ 4 ช่องทางสื่อสารเสริม ดังนี้

7 ช่องทางสื่อสารหลัก ได้แก่

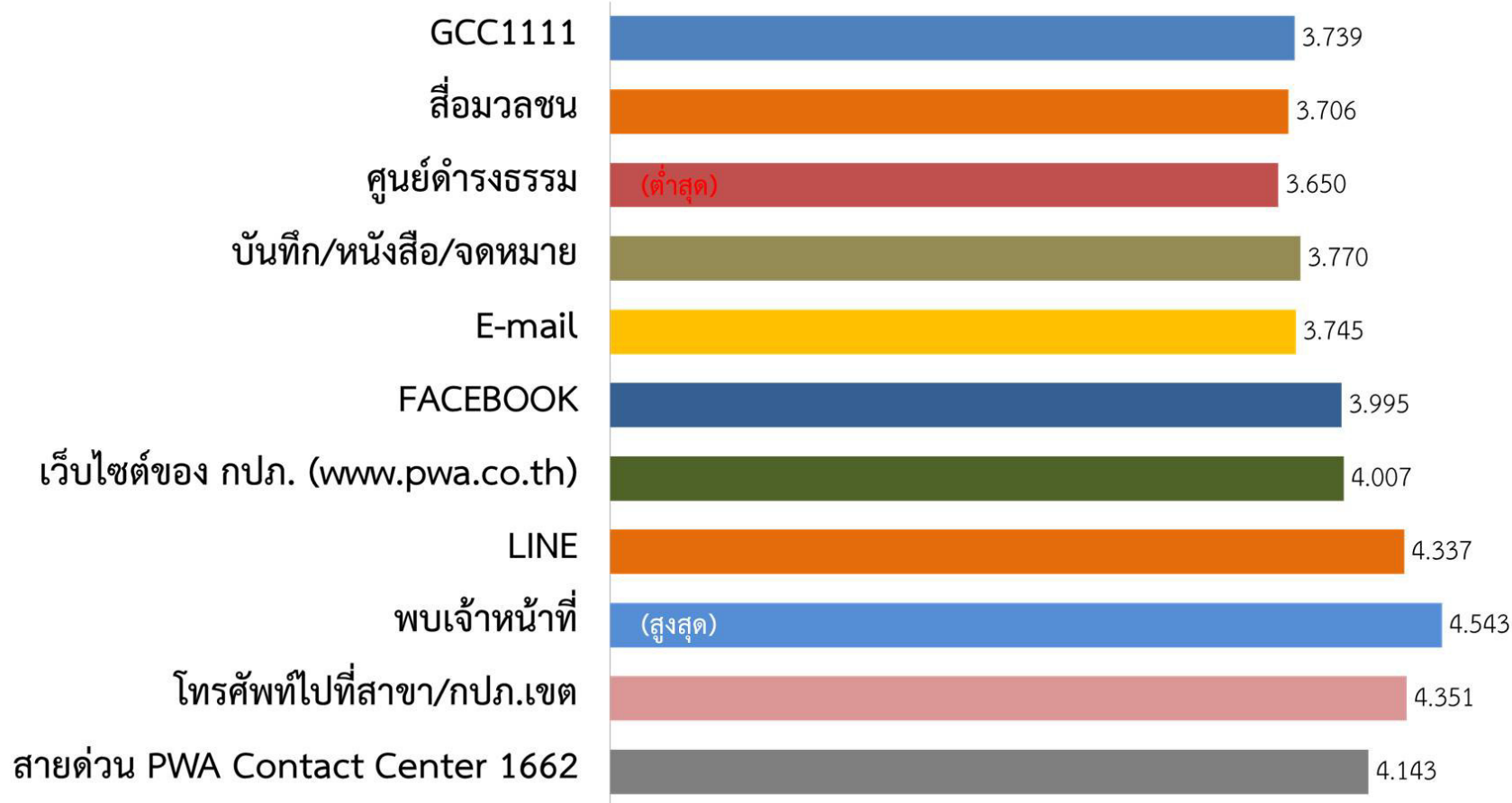
1. สายด่วน PWA Contact Center 1662
2. โทรศัพท์ไปที่สาขา/กปภ.เขต
3. พบเจ้าหน้าที่
4. LINE
5. เว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th)
6. FACEBOOK
7. E-mail

4 ช่องทางสื่อสารเสริม ได้แก่

8. บันทึก/หนังสือ/จดหมาย
9. ศูนย์ดำรงธรรม
10. สื่อมวลชน
11. ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ
สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี
(GCC1111)



คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566



ผลสำรวจ พบว่า พบเจ้าหน้าที่ เป็นช่องทางที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด
ส่วน ศูนย์ดำรงธรรม ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด



คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566

ความพึงพอใจ
สูงสุด 3 อันดับแรก

คะแนนความพึงพอใจ
ช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยรวม
ปี 2566

= 4.244



คะแนนความพึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของลูกค้า กปภ.ข.6 ปี 2566



คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ

1. ศูนย์ดำรงธรรม (คะแนน 3.650)
2. สื่อมวลชน (คะแนน 3.706)
3. GCC111 (คะแนน 3.739)

คะแนนช่องทางการสื่อสารหลัก
= 4.329

คะแนนช่องทางการสื่อสารเสริม
= 3.718

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)

ช่องทางการสื่อสารเสริม ประกอบด้วย

8. บันทึก/หนังสือ/จดหมาย
9. ศูนย์ดำรงธรรม
10. สื่อมวลชน
11. GCC1111





ข้อมูลโดย การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6

