

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.6 ประจำปี 2562

สำรวจโดย สำนักศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (กันยายน 2562)

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมปี 2562 ของ กปภ.ข.6

กปภ.สาขา		คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยรวม
1	กปภ.สาขาหนองเรือ	4.078	4.114
2	กปภ.สาขาบำเหน็จณรงค์	4.123	
3	กปภ.สาขาภาพสินธุ์	4.155	
4	กปภ.สาขาชัยภูมิ	4.091	
5	กปภ.สาขาขอนแก่น (พ)	4.123	

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ.ข.6 ได้แก่

รายละเอียด	
1	คุณภาพน้ำประปา
2	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3	การให้บริการของพนักงานในภาพรวม
4	อาคารสถานที่
5	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6	การให้บริการหลังการขาย
7	ข้อมูลข่าวสารและข่าวสารที่ได้รับ
+	ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.6 (ภาพลักษณ์องค์กร)

- คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม	4.114
- คะแนนความพึงพอใจในบริการ	4.1076
- คะแนนทัศนคติในภาพรวม	4.1306

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ .ข.6

รายละเอียด		คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
1	คุณภาพน้ำประปา	4.145	4.153	4.146	4.181	4.13	4.115
2	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	4.080	4.157	4.023	4.018	4.123	4.081
3	การให้บริการของพนักงานในภาพรวม	4.160	4.066	4.21	4.214	4.119	4.191
4	อาคารสถานที่	4.085	3.991	4.03	4.236	4.098	4.069
5	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.151	4.106	4.141	4.188	4.133	4.186
6	การให้บริการหลังการขาย	4.057	4.003	4.101	4.09	4.035	4.055
7	ข้อมูลข่าวสารและข่าวสารที่ได้รับ	4.066	3.994	4.184	4.141	3.965	4.048

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ .ข.6

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ .ข.6		คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
ด้านคุณภาพน้ำประปา		4.145	4.153	4.146	4.181	4.13	4.115
1	ความใสของน้ำประปา	4.174	4.188	4.184	4.207	4.160	4.132
2	รสชาติของน้ำประปา	4.124	4.129	4.126	4.152	4.110	4.103
3	กลิ่นของน้ำประปา	4.136	4.141	4.126	4.185	4.120	4.110
ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล		4.080	4.157	4.023	4.018	4.123	4.081
4	แรงดันของน้ำประปา	4.069	4.153	3.989	4.000	4.130	4.074
5	ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของน้ำประปา	4.078	4.153	4.034	4.022	4.100	4.081
6	ความเพียงพอของน้ำประปา	4.094	4.165	4.046	4.033	4.140	4.088

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ .ข.6		คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)	
ด้านการให้บริการของพนักงานในภาพรวม		4.160	4.066	4.21	4.214	4.119	4.191	
7	มารยาทของพนักงาน	4.190	4.038	4.260	4.273	4.164	4.216	สูงสุดอันดับ 2
8	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงาน	4.139	4.038	4.160	4.164	4.115	4.216	
9	ความรู้ ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ	4.128	4.094	4.180	4.164	4.082	4.118	
10	ความสุภาพด้านการแต่งกาย	4.184	4.094	4.240	4.255	4.115	4.216	สูงสุดอันดับ 3
ด้านอาคารสถานที่		4.085	3.991	4.03	4.236	4.098	4.069	
11	ความสะอาดของสถานที่	4.154	4.094	4.080	4.273	4.164	4.157	
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.016	3.887	3.980	4.200	4.033	3.980	ต่ำสุดอันดับ 2
ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ		4.151	4.106	4.141	4.188	4.133	4.186	
13	ความรวดเร็วของการชำระค่าน้ำประปา	4.138	4.106	4.161	4.174	4.100	4.147	
14	ความสะดวกของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.356	4.094	4.126	5.217	4.150	4.191	สูงสุดอันดับ 1
15	ความถูกต้องของการชำระค่าบริการ	4.153	4.129	4.115	4.174	4.140	4.206	
16	การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.156	4.094	4.161	4.185	4.140	4.199	
ด้านการให้บริการหลังการขาย		4.057	4.003	4.101	4.09	4.035	4.055	
17	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	4.083	4.035	4.126	4.109	4.080	4.066	
18	การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวของ กปภ .สาขา	4.048	3.976	4.092	4.076	4.020	4.074	
19	ความสะดวกและหลากหลายของช่องทางรับฟังและร้องเรียน	4.125	4.118	4.149	4.130	4.110	4.118	
20	การจัดการข้อร้องเรียน (ความรวดเร็ว, ความเรียบร้อย, การสื่อสาร)	3.970	3.882	4.034	4.043	3.930	3.963	ต่ำสุดอันดับ 1
ด้านข้อมูลข่าวสารและข่าวสารที่ได้รับ		4.066	3.994	4.184	4.141	3.965	4.048	
21	ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	4.073	4.012	4.195	4.163	3.990	4.006	
22	ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	4.047	3.976	4.172	4.120	3.940	4.029	ต่ำสุดอันดับ 3

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นลูกค้า ของ กปภ.ช.6

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นลูกค้า ของ กปภ.ช.6		คะแนนทัศนคติฯ โดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
1	ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	4.131	4.082	4.128	4.189	4.093	4.161
2	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่						
3	ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ						
4	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร						
5	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ						
6	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาร้องเรียน						
7	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการระบบ IT						

คะแนนความต้องการของลูกค้า ของ กปภ.ช.6

คะแนนความต้องการของลูกค้า ของ กปภ.ช.6		คะแนนความต้องการฯ โดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
1	ความใสของน้ำประปา	3.56	3.25	3.81	3.45	3.48	3.81
2	รสชาติของน้ำประปา						
3	กลิ่นของน้ำประปา						
4	แรงดันของน้ำประปา	4.42	4.60	4.43	4.53	4.23	4.32
5	ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของน้ำประปา	3.53	3.61	3.40	3.48	3.65	3.53
6	ความเพียงพอของน้ำประปา	2.69	2.64	2.43	2.55	3.03	2.78
7	มารยาทของพนักงาน	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
8	ความรวดเร็วของการชำระค่าน้ำประปา	1.79	1.82	1.43	1.82	1.86	2.00

คะแนนความต้องการของลูกค้า ของ กปภ.ข.6		คะแนนความต้องการฯ โดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
9	ความสะดวกของขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
10	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	1.26	1.29	1.38	1.32	1.33	1.00
11	การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวของ กปภ. สาขา	1.13	1.21	1.13	1.05	1.15	1.09
12	ความสะดวกและหลากหลายของช่องทางรับฟังและร้องเรียน	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	การจัดการข้อร้องเรียน	3.11	2.25	3.55	4.31	3.38	2.06

คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสาร ของ กปภ.ข.6

คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสาร ของ กปภ.ข.6		คะแนนความพึงพอใจฯ โดยรวม	กปภ.สาขา หนองเรือ	กปภ.สาขา บำเหน็จ ณรงค์	กปภ.สาขา กาฬสินธุ์	กปภ.สาขา ชัยภูมิ	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
1	PWA Contact Center 1662	4.179	4.200	4.218	4.152	4.120	4.206
2	โทรศัพท์ไปที่ สาขา/เขต	4.165	4.165	4.218	4.141	4.100	4.199
3	พบเจ้าหน้าที่	4.216	4.200	4.230	4.293	4.150	4.206
4	LINE	4.173	4.118	4.241	4.228	4.100	4.176
5	www.pwa.co.th	4.102	4.106	4.161	4.065	4.090	4.088
6	Facebook	4.077	4.000	4.080	4.163	4.030	4.110
7	E-mail กปภ. pr@pwa.co.th	3.850	3.824	3.793	3.848	3.850	3.934
8	บันทึก/หนังสือ/จดหมาย	3.853	3.835	3.793	3.859	3.880	3.897
9	ศูนย์ดำรงธรรม	4.024	4.035	3.931	4.011	4.090	4.051
10	สื่อมวลชน	3.935	3.941	3.885	3.891	3.980	3.978
11	GCC โทร 1111	4.134	4.188	4.080	4.152	4.120	4.132