

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.6 ประจำปี 2565

สำรวจโดย สำนักศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ปีงบประมาณ 2565)

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมปี 2565 ของ กปภ.ข.6

กปภ.สาขา		คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยรวม
1	กปภ.สาขาภูเขียว	4.102	4.096
2	กปภ.สาขาโพนทอง	4.117	
3	กปภ.สาขามหาสารคาม	4.099	
4	กปภ.สาขาจตุรัส	4.081	
5	กปภ.สาขาขอนแก่น (พ)	4.087	

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ.ข.6 ได้แก่

รายละเอียด	
1	คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)
2	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3	การให้บริการของพนักงาน
4	อาคาร-สถานที่
5	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6	การให้บริการหลังการขาย
7	การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ
+	ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.6 (ภาพลักษณ์องค์กร)

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ.ข.6

รายละเอียด		คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	กปภ.สาขา ภูเขียว	กปภ.สาขา โพนทอง	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
- คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม		4.096	4.102	4.117	4.099	4.081	4.087
- คะแนนความพึงพอใจในบริการ		4.077	4.061	4.124	4.095	4.023	4.077
1	คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)	4.002	3.979	4.079	4.030	3.933	3.989
2	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	4.000	3.983	4.021	4.036	3.938	4.004
3	การให้บริการของพนักงาน	4.222	4.197	4.238	4.243	4.228	4.208
4	อาคาร-สถานที่	4.233	4.188	4.294	4.264	4.231	4.203
5	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.093	4.081	4.125	4.134	4.003	4.098
6	การให้บริการหลังการขาย	4.042	4.043	4.120	4.002	3.955	4.076
7	การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ	3.921	3.913	3.963	3.968	3.875	3.893

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ.ข.6

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ของ กปภ.ข.6		คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	กปภ.สาขา ภูเขียว	กปภ.สาขา โพนทอง	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
ด้านคุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)		4.002	3.979	4.079	4.030	3.933	3.989
1	น้ำประปาใสสะอาด	3.976	3.975	4.050	4.018	3.913	3.940
2	น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ	4.006	3.975	4.088	4.000	3.938	4.020
3	น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น	4.024	3.988	4.100	4.073	3.950	4.007
ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล		4.000	3.983	4.021	4.036	3.938	4.004
4	น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ	3.986	4.000	4.000	4.000	3.950	3.980
5	น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล	3.992	3.963	4.000	4.036	3.925	4.007
6	น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ	4.022	3.988	4.063	4.073	3.938	4.027
ด้านการให้บริการของพนักงาน		4.222	4.197	4.238	4.243	4.228	4.208
7	พนักงานมีมารยาทที่ดี	4.216	4.188	4.213	4.236	4.213	4.220
8	พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า	4.198	4.188	4.238	4.218	4.175	4.180
9	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่รับผิดชอบ	4.218	4.200	4.238	4.245	4.213	4.200
10	พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า	4.256	4.213	4.263	4.273	4.313	4.233
ด้านอาคาร-สถานที่		4.223	4.188	4.294	4.264	4.231	4.203
11	อาคาร-สถานที่มีความสะอาด	4.226	4.175	4.275	4.264	4.213	4.207
12	มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.240	4.200	4.313	4.264	4.250	4.200
ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ		4.093	4.081	4.125	4.134	4.003	4.098
13	การชำระค่าน้ำประปาทำได้อย่างรวดเร็ว	4.102	4.063	4.138	4.118	4.025	4.133
14	กระบวนการให้บริการมีความสะดวก	4.110	4.100	4.100	4.118	4.038	4.153
15	การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง	4.080	4.075	4.125	4.155	4.000	4.047
16	การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.078	4.088	4.138	4.145	3.950	4.060
ด้านการให้บริการหลังการขาย		4.042	4.043	4.120	4.002	3.955	4.076
17	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	4.060	4.038	4.150	4.018	4.000	4.087
18	การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว	4.016	4.013	4.100	3.936	3.913	4.087
19	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน	4.042	4.050	4.138	4.018	3.963	4.047
20	การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว"	4.026	4.063	4.100	3.945	3.938	4.073
21	การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบง่าย"	4.066	4.050	4.113	4.091	3.963	4.087
ด้านการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ		3.921	3.913	3.963	3.968	3.875	3.893
22	ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	3.934	3.900	3.963	3.973	3.913	3.920
23	ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	3.908	3.925	3.963	3.964	3.838	3.867

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นลูกค้า ของ กปภ.ข.6

คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นลูกค้า ของ กปภ.ข.6		คะแนนทัศนคติฯ โดยรวม	กปภ.สาขา ภูเก็ต	กปภ.สาขา พังงา	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
- คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าในภาพรวม		4.148	4.219	4.094	4.111	4.247	4.113
1	ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	4.226	4.263	4.088	4.073	4.288	4.360
2	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่	4.180	4.250	4.075	4.155	4.300	4.153
3	ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ	4.184	4.250	4.113	4.182	4.275	4.140
4	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร	4.126	4.200	4.138	4.100	4.263	4.027
5	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.128	4.238	4.075	4.127	4.200	4.060
6	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.100	4.150	4.063	4.091	4.200	4.047
7	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการลูกค้าผ่านระบบ IT	4.108	4.175	4.100	4.073	4.213	4.047
8	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร และ สารสนเทศของ กปภ.	4.132	4.225	4.100	4.091	4.238	4.073

คะแนนความต้องการของลูกค้า ของ กปภ.ข.6

คะแนนความต้องการของลูกค้า ของ กปภ.ข.6		คะแนนความต้องการฯ โดยรวม	กปภ.สาขา ภูเก็ต	กปภ.สาขา พังงา	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
ด้านคุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)							
1	น้ำประปาใสสะอาด	4.43	4.83	3.66	4.52	4.21	4.70
2	น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ	3.39	4.00	2.00	2.87	3.46	3.64
3	น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น	3.33	3.14	3.21	3.44	3.26	3.65
ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล							
4	น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ	3.28	2.53	3.84	3.58	3.42	3.04
5	น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล	2.68	1.70	3.17	2.52	3.11	2.56
6	น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ	2.72	2.64	2.55	1.87		3.68
ด้านการให้บริการของพนักงาน							
7	พนักงานมีมารยาทที่ดี	2.44	2.07	2.80	2.55	2.85	2.19
8	พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า	2.90	2.11		2.86	3.05	3.08
9	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	2.67	1.00			3.00	3.00
10	พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า						
ด้านอาคาร-สถานที่							
11	อาคาร-สถานที่มีความสะอาด	1.83	1.33		2.00	1.83	2.00
12	มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	2.16	2.00	3.00	1.33	3.00	2.15
ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ							
13	การชำระค่าน้ำประปาทำได้อย่างรวดเร็ว	2.22	2.20	1.00	2.15	1.88	2.48
14	กระบวนการให้บริการมีความสะดวก	1.90	1.67		1.93	2.04	1.77
15	การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง	2.00	1.50	2.00	2.15	1.00	1.91
16	การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	1.63	1.70	1.50	1.87		1.08

ด้านการให้บริการหลังการขาย							
17	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	2.44	2.60	3.00	2.57	1.14	2.20
18	การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว	2.45	2.08	1.50	3.06	1.21	2.59
19	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน	1.36	1.00		1.33	1.20	3.00
20	การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว"	1.00	1.00		1.00	1.00	
21	การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบง่าย"	4.25			2.00		5.00
ด้านการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ							
22	ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	1.99	1.25		2.33	1.00	1.94
23	ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	1.76	1.00	1.00	1.94	1.00	1.00

คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสาร ของ กปภ.ข.6

คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสาร ของ กปภ.ข.6		คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม	กปภ.สาขา ภูเขียว	กปภ.สาขา โพนทอง	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
- คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารในภาพรวม		3.835	3.932	4.242	3.886	4.072	4.124
- ช่องทางการสื่อสารหลัก (ข้อ 1-7)		3.983	4.065	4.302	3.961	4.178	4.238
1	PWA Contact Center 1662	4.126	4.112	4.288	3.963	4.164	4.275
2	โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	4.198	4.166	4.313	3.975	4.291	4.363
3	พบเจ้าหน้าที่	4.207	4.194	4.338	4.075	4.355	4.475
4	LINE	4.057	4.172	4.275	4.063	4.291	4.388
5	เว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th)	3.870	4.022	4.338	3.925	4.082	4.050
6	Facebook	3.889	4.032	4.338	3.888	4.127	4.075
7	E-mail กปภ. (pr@pwa.co.th)	3.533	3.754	4.225	3.838	3.936	4.038

คะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสาร ของ กปภ.ข.6		คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม	กปภ.สาขา ภูเขียว	กปภ.สาขา โพนทอง	กปภ.สาขา มหาสารคาม	กปภ.สาขา จตุรัส	กปภ.สาขา ขอนแก่น (พ)
- ช่องทางการสื่อสารเสริม (ข้อ 8-11)		3.576	3.701	4.138	3.756	3.886	3.925
8	บันทึก/หนังสือ/จดหมาย	3.552	3.716	4.125	3.813	3.845	4.025
9	ศูนย์ดำรงธรรม	3.526	3.682	4.100	3.738	3.873	3.888
10	สื่อมวลชน	3.607	3.702	4.163	3.775	3.909	3.875
11	GCC โทร 1111	3.620	3.702	4.163	3.700	3.918	3.913

หมายเหตุ : ข้อมูลอ้างอิงจาก โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2565

โดย สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์