

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.ข.6 ประจำปี 2567

โดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่ลูกค้าปัจจุบันมีต่อการให้บริการของ กปภ. จำนวน 7 รายการ
ร่วมกับผลสำรวจทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าปัจจุบันใน 10 รายการ

ความรู้สึกพึงพอใจที่ลูกค้าปัจจุบันมีต่อการให้บริการของ กปภ. จำนวน 7 รายการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจคุณภาพน้ำประปา
2. ความพึงพอใจปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน
4. ความพึงพอใจอาคารสถานที่
5. ความพึงพอใจการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. ความพึงพอใจการให้บริการหลังการขาย
7. ความพึงพอใจข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ

ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าปัจจุบันใน 10 รายการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา
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.

ผลสำรวจความพึงพอใจที่ลูกค้าปัจจุบันมีต่อการให้บริการ จำนวน 7 รายการ ดังนี้

ลำดับ	รายการ	คะแนนความพึงพอใจ
คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม		4.344
คะแนนความพึงพอใจในบริการ		4.413
1	คุณภาพน้ำประปา	4.331
2	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	4.323
3	การให้บริการของพนักงาน	4.510
4	อาคาร-สถานที่	4.492
5	การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.498
6	การให้บริการหลังการขาย	4.400
7	ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	4.337

ผลสำรวจทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าปัจจุบันใน 10 รายการ ดังนี้

ลำดับ	รายการ	คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่น
คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นในภาพรวม		4.296
1	ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	4.347
2	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่	4.383
3	ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ	4.370
4	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร	4.264
5	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.	4.229
6	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.191
7	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT	4.201
8	ความเชื่อมั่นว่า กปภ. จะนำเทคโนโลยี/นวัตกรรม มาพัฒนาระบบประปา	4.295
9	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน	4.367
10	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินของ กปภ.	4.315

ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามลูกค้า 3 ประเภท ดังนี้

ความพึงพอใจในภาพรวม	ลูกค้าประเภทที่ 1	ลูกค้าประเภทที่ 2	ลูกค้าประเภทที่ 3
4.344	4.352	4.316	4.324

ความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารผ่าน 11 ช่องทาง ของลูกค้าปัจจุบัน

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)
--	---

ผลคะแนนความพึงพอใจช่องทางติดต่อสื่อสารของ กปภ.ข.6

ลำดับ	รายการ	คะแนนความพึงพอใจ
คะแนนความพึงพอใจช่องทางสื่อสาร 11 ช่องทาง		4.244
คะแนนความพึงพอใจช่องทางสื่อสารหลัก 7 ช่องทาง		4.329
1	สายด่วน PWA Contact Center 1662	4.143
2	โทรศัพท์ไปที่สาขา/กปภ.เขต	4.351
3	พบเจ้าหน้าที่	4.543
4	LINE	4.337
5	เว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th)	4.007
6	FACEBOOK	3.995
7	E-mail	3.745
คะแนนความพึงพอใจช่องทางสื่อสารเสริม 4 ช่องทาง		3.718
8	บันทึก/หนังสือ/จดหมาย	3.770
9	ศูนย์ดำรงธรรม	3.650
10	สื่อมวลชน	3.706
11	ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	3.739

ข้อมูลอ้างอิงจาก : รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การประปาส่วนภูมิภาค

ประจำปีงบประมาณ 2566 ฉบับสมบูรณ์ โดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์