

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

กปภ.เขต 7 ปี **2564**

4.129

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2564



สูงเป็นอันดับ 1
จากทั้งหมด 10 กปภ.เขต
ทั่วประเทศ

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า



เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

- 1 คุณภาพน้ำประปา
- 2 ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
- 3 การให้บริการของพนักงาน
- 4 อาคาร - สถานที่
- 5 การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
- 6 การให้บริการหลังการขาย
- 7 ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ



คะแนนความพึงพอใจ

มาจากไหน?

4.116

=

4.095

&

4.179

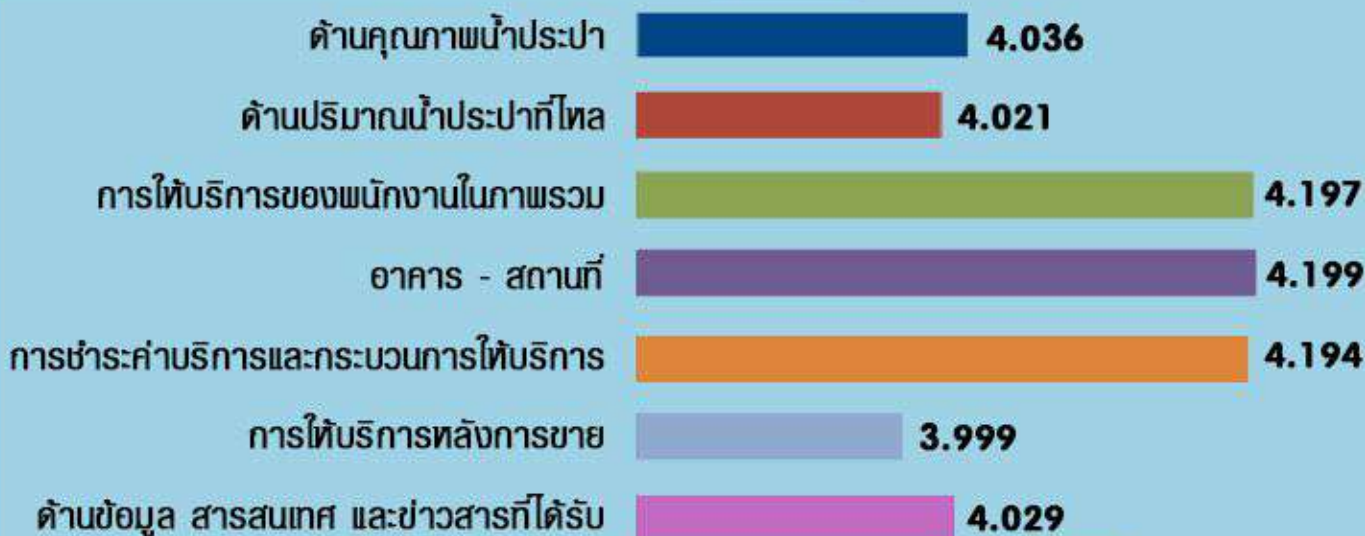
ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท

ทัศนคติในภาพรวม

4.095

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน



4.179

ทัศนคติความเชื่อมั่น



1 คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า

- ◆ ประเภทที่ 1 กลุ่มที่อยู่อาศัย
- ประเภทที่ 2 กลุ่มราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
- ▼ ประเภทที่ 3 กลุ่มรัฐวิสาหกิจ องค์กร และธุรกิจขนาดใหญ่

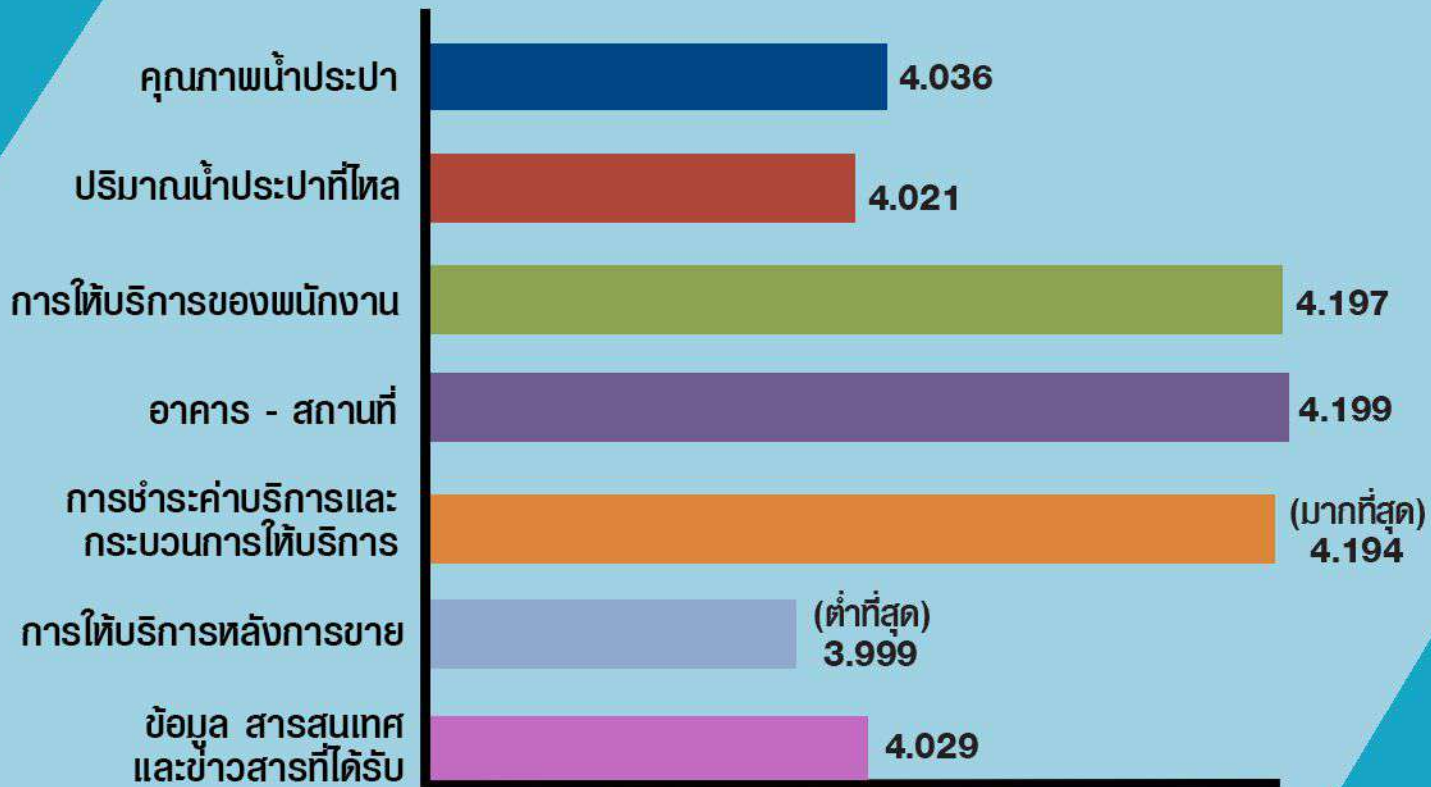


ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า
ในปี 2564 เปรียบเทียบกับปี 2563 มีแนวโน้มลดลงในกลุ่มลูกค้า
ประเภทที่ 1 ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3

โดยในปี 2564 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 3 มีผลสำรวจคะแนน
ความพึงพอใจ **มากที่สุด** (4.137 คะแนน)

7

ด้านความพึงพอใจ ในการบริการในปี 2564



ผลการสำรวจ พบว่า

การบริการในด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ส่วนการให้บริการหลังการขายได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด



3

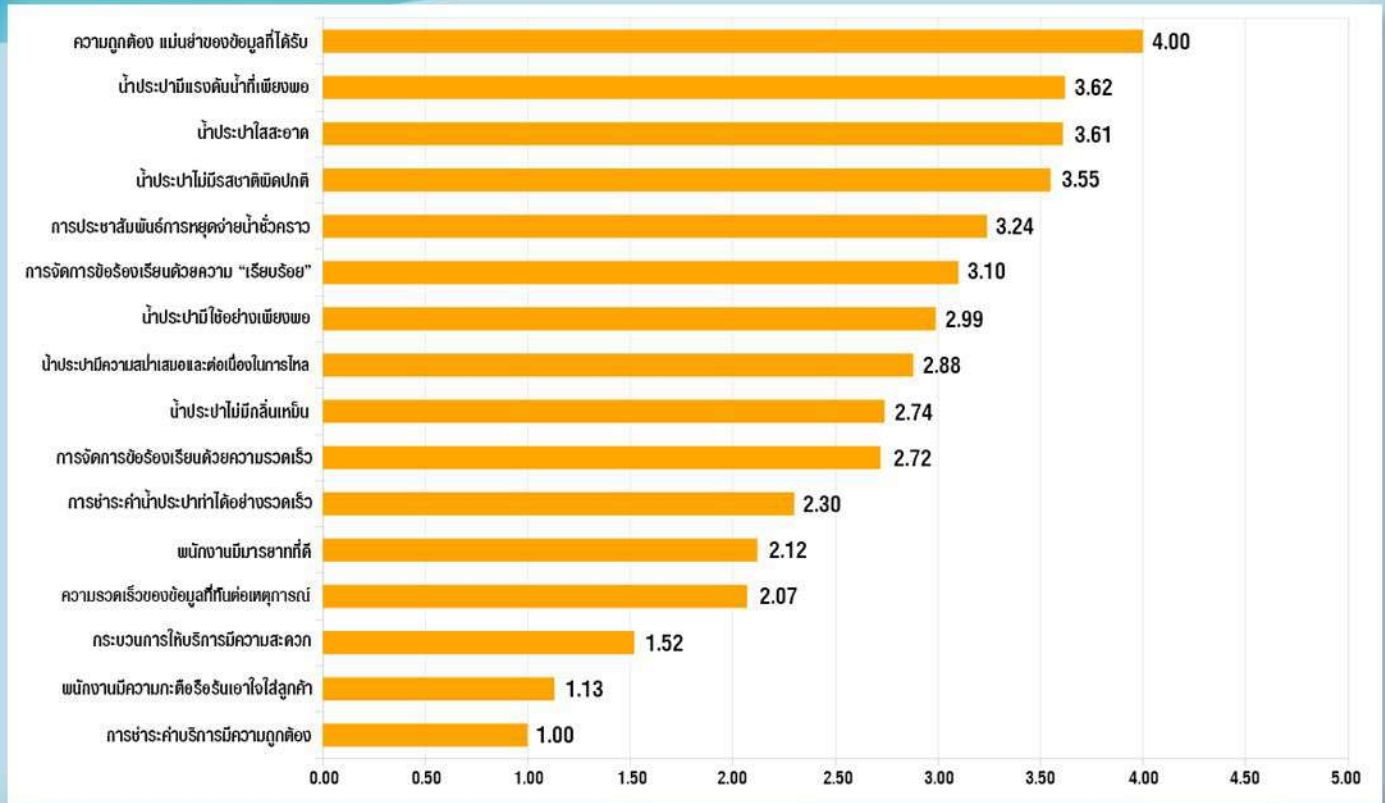
อันดับคะแนนความพึงพอใจ สูงที่สุด - ต่ำที่สุดในปี 2564



เมื่อจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการ พบว่า
3 อันดับที่มีคะแนน**สูงที่สุด** คือ
“การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง” ในทางตรงกันข้าม
“การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว”
ได้คะแนน**ต่ำที่สุด**เป็นอันดับสุดท้าย



ลูกค้าต้องการอะไร?

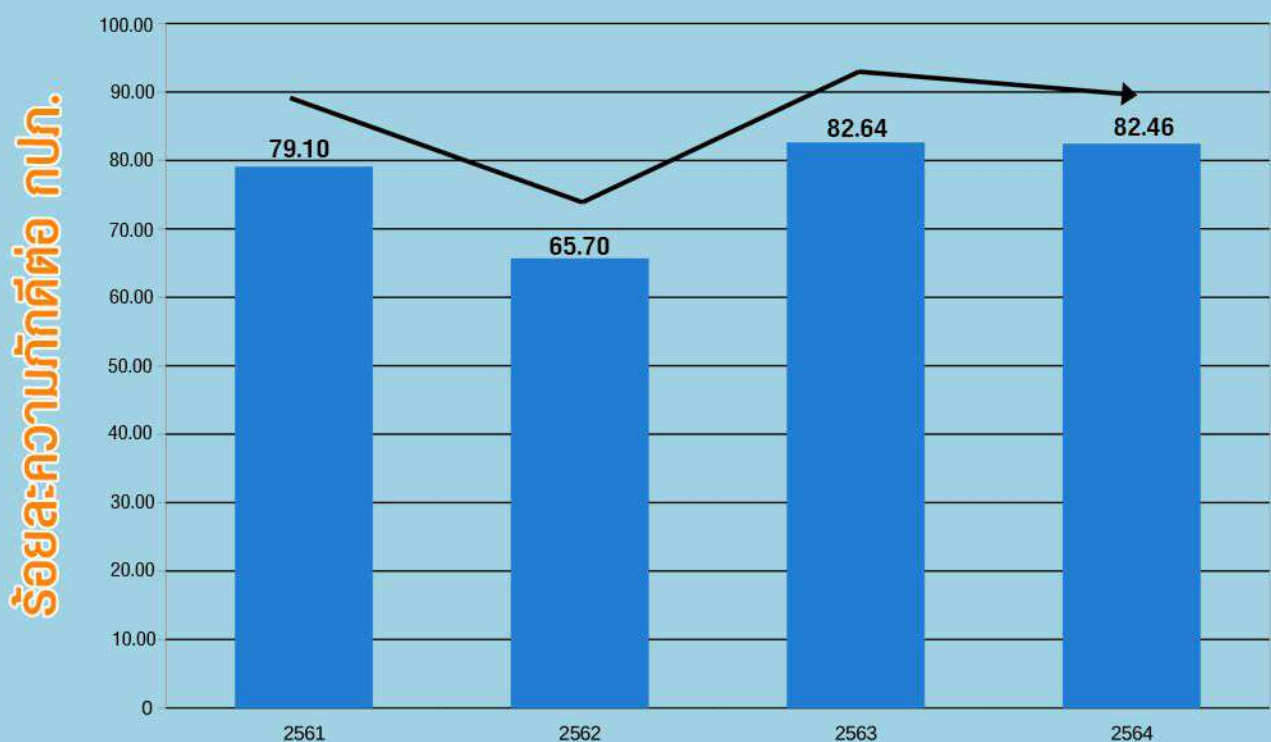


จากผลสำรวจในปี 2564 พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ กปภ.
ตอบสนอง**มากที่สุด** คือ “ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ”
(4.00 คะแนน)
และต้องการ**น้อยที่สุด** คือ “การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง”
(1.00 คะแนน)



ความภักดีของลูกค้า ต่อ กปภ.

ร้อยละความภักดีต่อ กปภ.

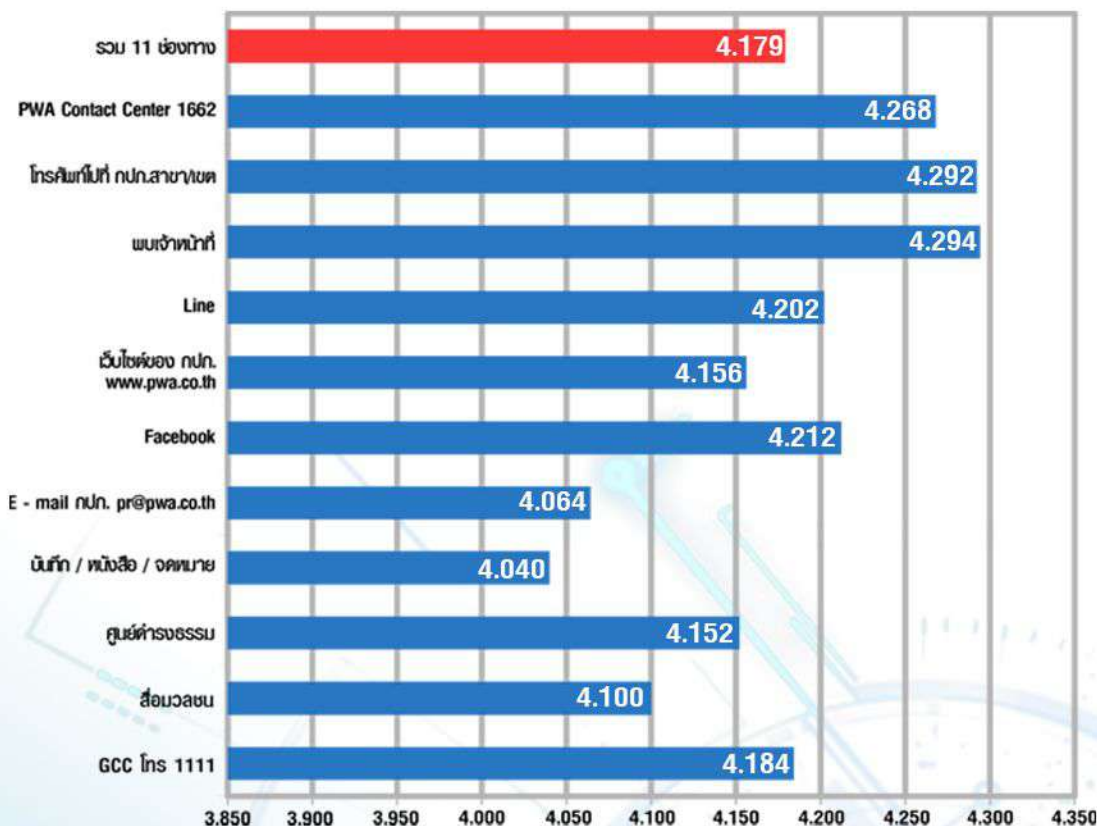


จากผลสำรวจปี 2564 ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ. คิดเป็นร้อยละ 82.46 ซึ่งมีตัวเลขความภักดีใกล้เคียงกับผลสำรวจปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 82.64 หมายความว่า หากราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นถูกกว่าของ กปภ. ลูกค้ามีแนวโน้มจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (เมื่อทำได้)



11 ช่องทางที่ถูกค้า

เลือกใช้ติดต่อ กปภ.บ.7



ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ. เพียงพอหรือไม่



คะแนนอันดับช่องทางติดต่อสื่อสาร ที่ต้องการเพิ่ม

