

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

กปภ.เขต 7 ปี **2565**

4.091



คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวม ปี 2565

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า



เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

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



คะแนนความพึงพอใจ

มาจากไหน?

4.091

=

4.066

&

4.164

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท

ทัศนคติในภาพรวม

4.066

ความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน



4.164

ทัศนคติความเชื่อมั่น



1 คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า

- ◆ ประเภทที่ 1 กลุ่มที่อยู่อาศัย
- ประเภทที่ 2 กลุ่มราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
- ▲ ประเภทที่ 3 กลุ่มธุรกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่



ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ในปี 2565 เปรียบเทียบกับปี 2564 มีแนวโน้มลดลงในกลุ่มลูกค้าประเภทที่ 1 และประเภทที่ 3 ส่วนประเภทที่ 2 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี 2565 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 2 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **มากที่สุด** (4.118 คะแนน)

7

ด้านความพึงพอใจ ในการบริการในปี 2565



ผลการสำรวจ พบว่า

การบริการในด้านอาคาร - สถานที่ เป็นการบริการที่ลูกค้า
พึงพอใจมากที่สุด ส่วนการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูล
ข่าวสาร สารสนเทศ ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด



3

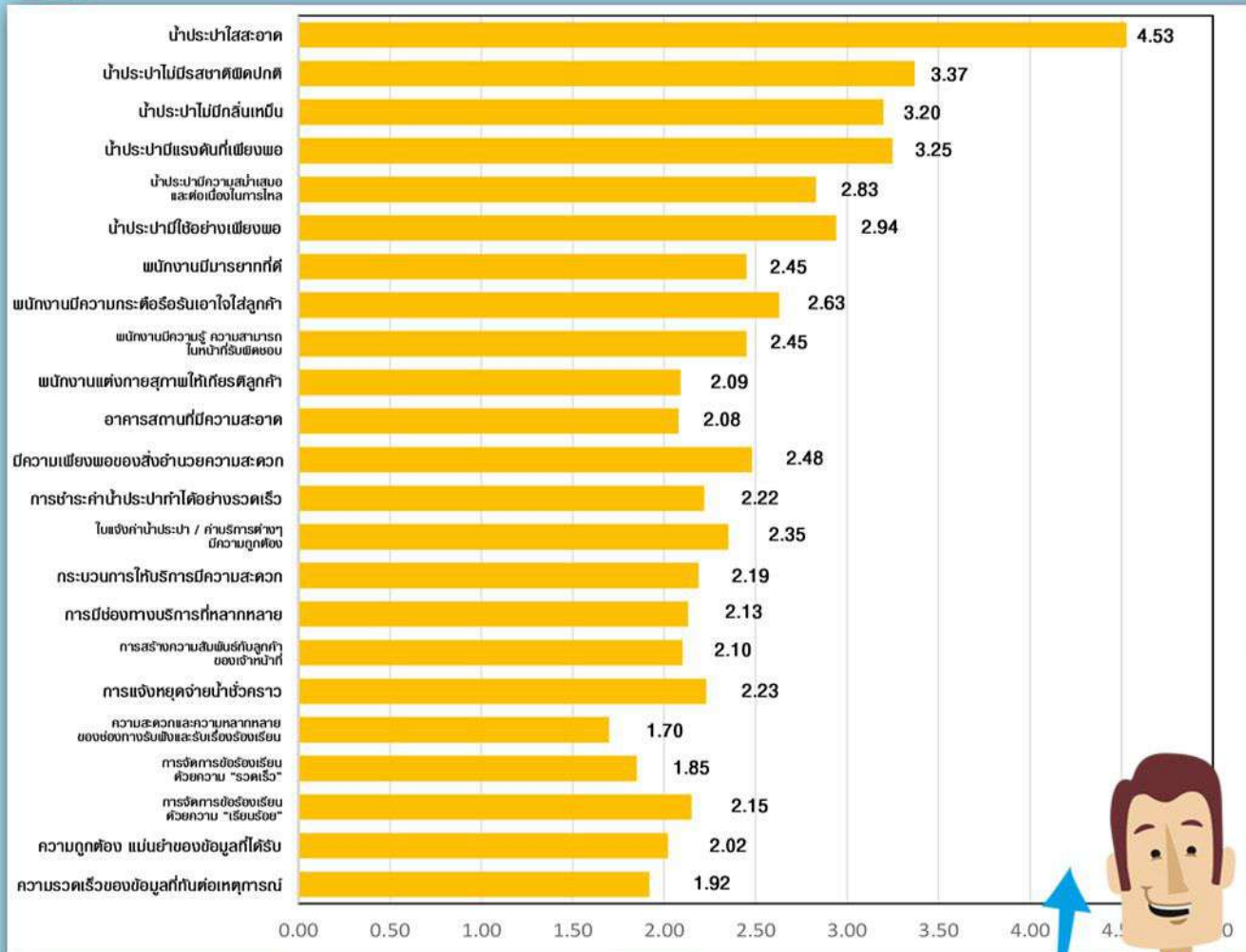
อันดับคะแนนความพึงพอใจ สูงที่สุด - ต่ำที่สุดในปี 2565



เมื่อจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการ พบว่า
3 อันดับที่มีคะแนน**สูงที่สุด** คือ
“อาคาร - สถานที่” ในทางตรงกันข้าม
“การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ”
ได้คะแนน**ต่ำที่สุด**เป็นอันดับสุดท้าย



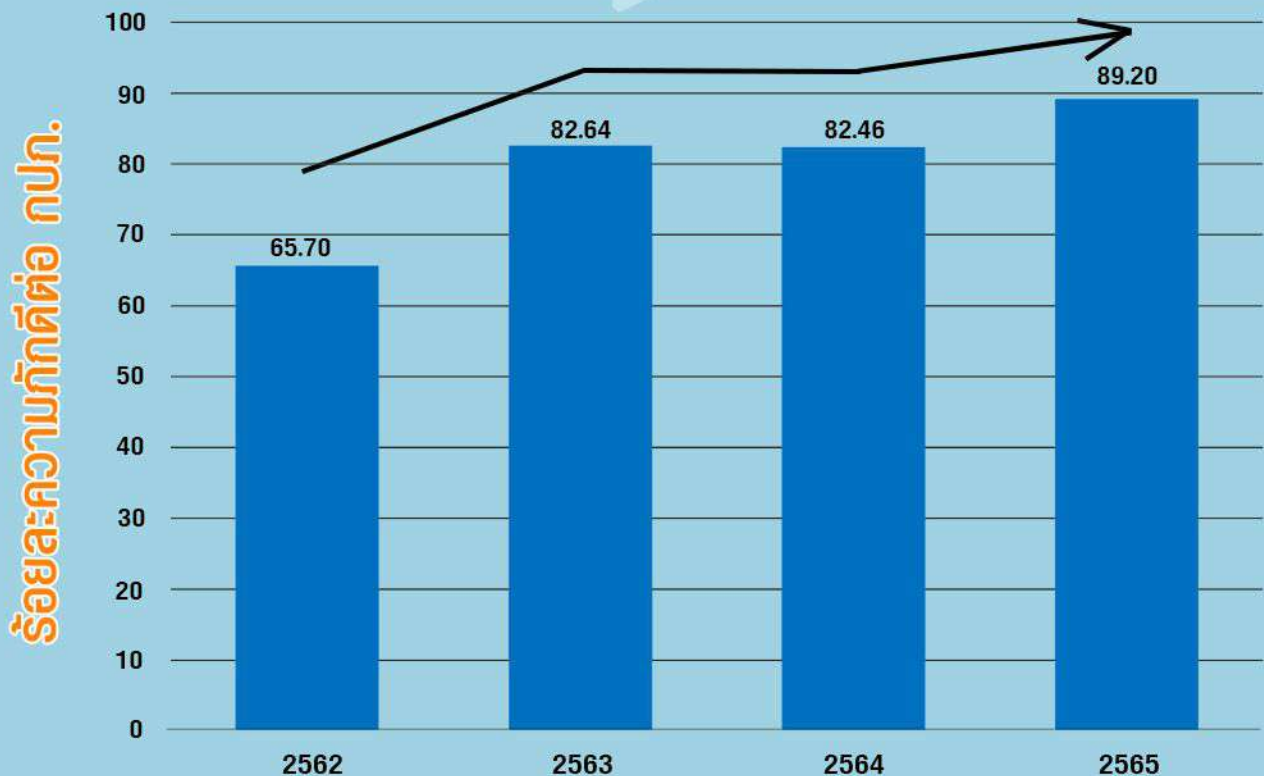
ลูกค้านต้องการอะไร?



จากผลสำรวจในปี 2565 พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ กปภ. ตอบสนอง**มากที่สุด** คือ “น้ำประปาใสสะอาด” (4.53 คะแนน) และต้องการ**น้อยที่สุด** คือ “ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน” (1.70 คะแนน)

ความภักดีของลูกค้า ต่อ กปภ.

ร้อยละความภักดีต่อ กปภ.

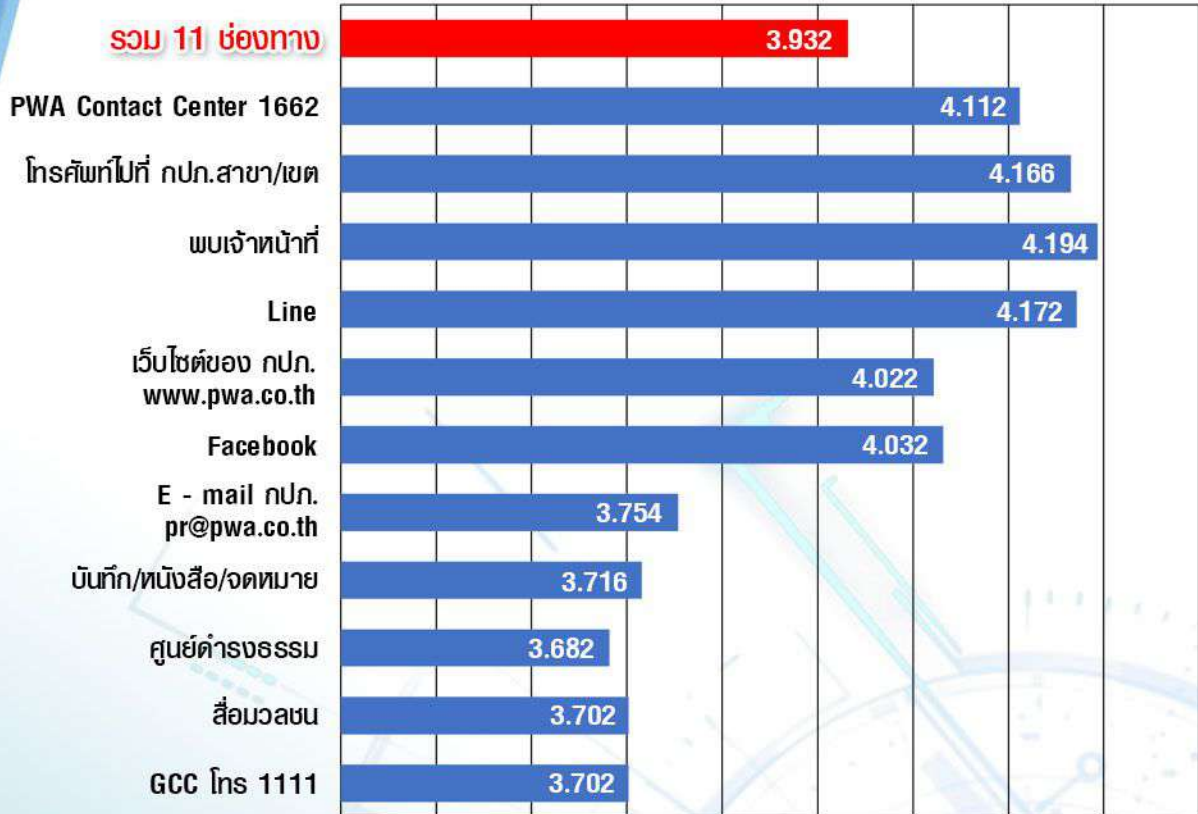


จากผลสำรวจปี 2565 ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ. คิดเป็นร้อยละ 89.20 ซึ่งมีตัวเลขความภักดีที่มากขึ้นเทียบกับผลสำรวจปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 82.46 หมายความว่า ลูกค้าจะยังไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (เมื่อทำได้) แม้ว่าราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าของ กปภ.



11 ช่องทางที่ถูกค้า

เลือกใช้ติดต่อ กปภ.บ.7



ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ. เพียงพอหรือไม่



คะแนนอันดับช่องทางติดต่อสื่อสาร ที่ต้องการเพิ่ม

