ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.เขต 7 ปี 2563

4.221

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ปี 2563

สูงเป็นอันดับ 1 จากทั้งหมด 10 กปภ.เขต ทั่วประเทศ

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้กับ กปภ. ได้แก่

1. คุณภาพน้ำประปา
2. ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3. การให้บริการของพนักงานในภาพรวม
4. อาคารสถานที่
5. การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
6. การให้บริการหลังการขาย
7. ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
8. ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์ขององค์กร)

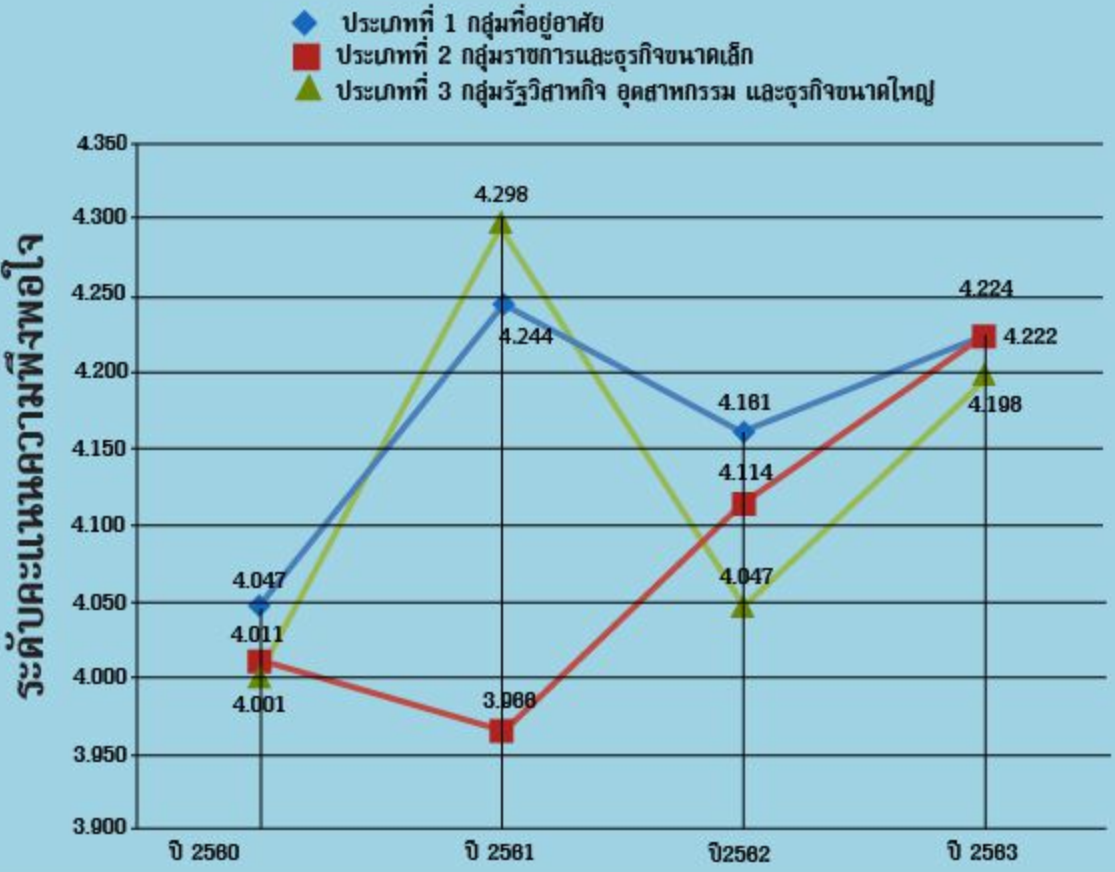
คะแนนความพึงพอใจมาจากไหน

4.221 ความพึงพอใจในภาพรวม

4.192 ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท

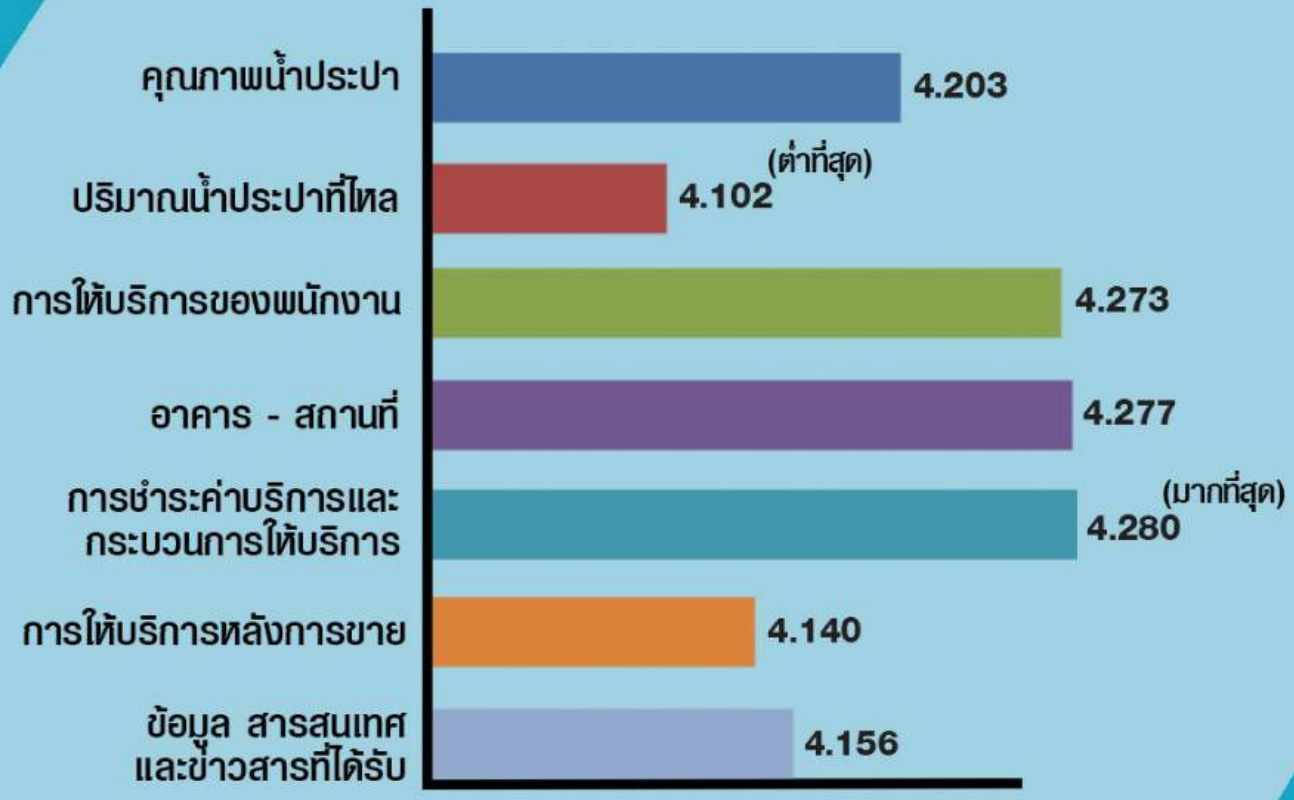
4.307 ทัศนคติในภาพรวม

1 คะแนนความพึงพอใจ แยกตามประเภทลูกค้า



ผลสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าในปี 2563 เปรียบเทียบกับปี 2562 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในลูกค้าประเภทที่ 1 ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 โดยในปี 2563 กลุ่มลูกค้าประเภทที่ 2 มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ **มากที่สุด** (คะแนนเท่ากัน 4.224 คะแนน)

7 ด้านความพึงพอใจในการบริการในปี 2563



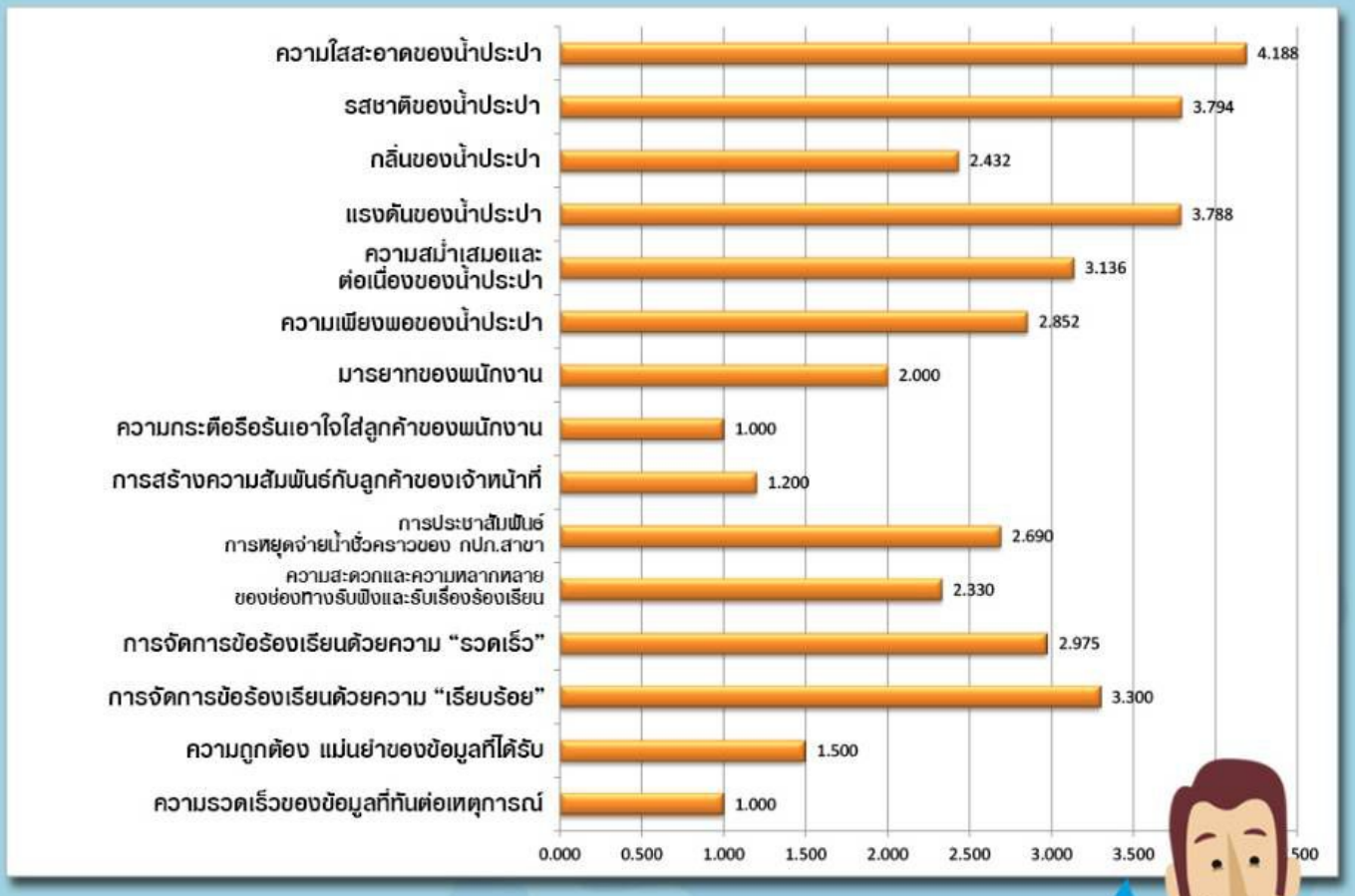
ผลการสำรวจ พบว่า

การบริการในด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ เป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ**มากที่สุด** ส่วนปริมาณน้ำประปาที่ไหล ได้คะแนนความพึงพอใจ**ต่ำที่สุด**

3 อันดับคะแนนความพึงพอใจ สูงที่สุด - ต่ำที่สุดในปี 2563

เมื่อจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการ พบว่า 3 อันดับที่มีคะแนน**สูงที่สุด** คือ "พนักงานแต่งกายสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า" ในทางตรงกันข้าม "การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว" ได้คะแนน**ต่ำที่สุด**เป็นอันดับสุดท้าย

ลูกค้าต้องการอะไร

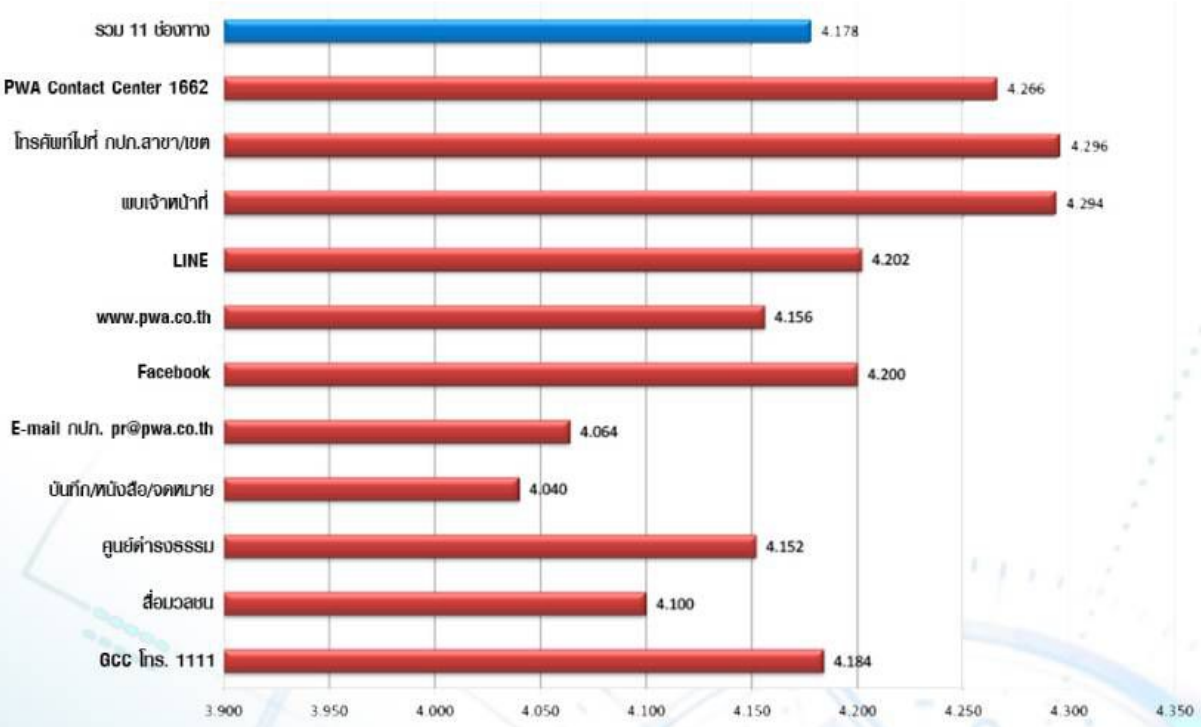


จากผลสำรวจในปี 2563 พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ กปภ. ตอบสนอง**มากที่สุด** คือ “ความใสสะอาดของน้ำประปา” (4.188 คะแนน) และต้องการ**น้อยที่สุด** คือ “ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน” และ “ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์” (1.000 คะแนน)

ความภักดีของลูกค้า ต่อ กปภ.

เปรียบเทียบระหว่างปี 2563-2562 ลูกค้ามีความภักดีต่อ กปภ. เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.04 หมายความว่าหากราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นถูกกว่าของ กปภ. ลูกค้ามีแนวโน้มจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่นลดลง (เมื่อทำได้)

11 ช่องทางที่ลูกค้าเลือกใช้ติดต่อ กปภ.ข.7



ปัจจุบันช่องทางสื่อสาร กปภ.
เพียงพอหรือไม่

ร้อยละของช่องทาง
ที่ต้องการเพิ่ม