



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4
Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2564



กลุ่มเป้าหมายสำรวจ

(กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน
และกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต)

จำแนกเป็น 4 กลุ่ม

ลูกค้าประเภทที่ 1

ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ

ลูกค้าประเภทที่ 2

ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก

ลูกค้าประเภทที่ 3

รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

ลูกค้าคาดหวังในอนาคต

ไม่ใช่ลูกค้าในปัจจุบัน แต่มีโอกาสเป็นลูกค้า
ในอนาคต

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม

จำแนกตามประเภทลูกค้า



ที่อยู่อาศัย
(4.083 คะแนน)



ราชการ
และธุรกิจขนาดเล็ก
(4.108 คะแนน)



รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม
และธุรกิจขนาดใหญ่
(4.137 คะแนน)

ผลสำรวจความพึงพอใจ
(ลูกค้าปัจจุบัน)

4.091 คะแนน

ความพึงพอใจในภาพรวม

4.059 คะแนน

ความพึงพอใจในบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจ
(ลูกค้าปัจจุบัน)

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3.989 คะแนน

ประเด็นที่ลูกค้า
พึงพอใจน้อยที่สุด

คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)
3.974 คะแนน

การให้บริการหลังการขาย
3.954 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

1 อาคาร-สถานที่ 4.181 คะแนน

อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด (4.192)
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (4.170)

พนักงานมีมารยาท (4.188)

พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า (4.164)

พนักงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ (4.154)

พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า (4.198)

2 การให้บริการของพนักงาน 4.176 คะแนน

3 การชำระค่าบริการ และกระบวนการให้บริการ 4.161 คะแนน

การชำระค่าน้ำประปาทำได้อย่างรวดเร็ว (4.164)

กระบวนการให้บริการมีความสะดวก (4.156)

การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง (4.190)

การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย (4.134)

4 ด้านข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ 3.997 คะแนน

ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ (4.002)

ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (3.992)

5 ปริมาณน้ำประปาที่ไหล 3.989 คะแนน

น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ (3.996)

น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล (3.990)

น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ (3.982)

6 คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์) 3.974 คะแนน

น้ำประปาใสสะอาด (3.980)

น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ (3.962)

น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น (3.980)

7 การให้บริการหลังการขาย 3.954 คะแนน

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ (3.920)

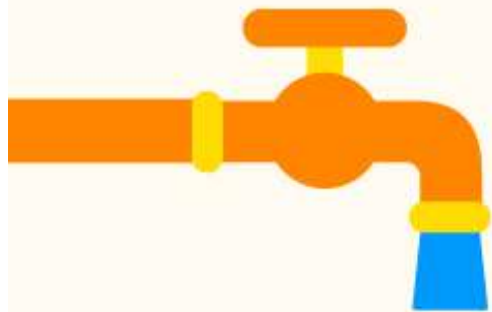
การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำ (3.944)

ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน (3.976)

การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว" (4.952)

การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบร้อย" (3.976)

ความต้องการของลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน)



ด้านผลิตภัณฑ์

- น้ำประปาใสสะอาด
- น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ
- น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ



ด้านบริการ

- การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว"
- การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบร้อย"

ความพึงพอใจในบริการสนับสนุนเพิ่มเติม (ลูกค้าปัจจุบัน)

อันดับ 1

บริการ Mobile
Application ของ กปท.



4.286

คะแนน

อันดับ 2

บริการข้อมูล
PWA Contact Center
1662



4.226

คะแนน

อันดับ 3

ทำธุรกรรม
บนเว็บไซต์



4.000

คะแนน

อันดับ 4

ชำระค่าน้ำประปา
ต่างสาขา



3.667

คะแนน

ทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

(ทัศนคติในภาพรวม 4.195 คะแนน)

- | | | |
|---|--|-------------|
| 1 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ | 4.238 คะแนน |
| 2 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร | 4.218 คะแนน |
| 3 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ | 4.208 คะแนน |
| 4 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา | 4.204 คะแนน |
| 5 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ | 4.202 คะแนน |
| 6 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน | 4.158 คะแนน |
| 7 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT | 4.138 คะแนน |

ความภักดีของลูกค้า (คิดเป็นร้อยละ 81.60)
(ลูกค้าปัจจุบัน)

ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่น

สูงกว่า กปน.

เท่ากับ กปน.

ต่ำกว่า กปน.

เปลี่ยน

0.00

3.00

15.40

ร้อยละ

ไม่เปลี่ยน

100.00

97.00

81.60

เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

1

กลัวความยุ่งยาก
ร้อยละ 39.69

2

ทรัพยากรน้ำเป็นของประเทศชาติ
ไม่ใช่ของเอกชน
ร้อยละ 17.53

3

เอกชนจะค้ากำไรเกินควร
ไม่มีการช่วยเหลือประชาชน
ร้อยละ 17.01

4

เชื่อมั่นในความเป็นรัฐวิสาหกิจของ กปภ.
ร้อยละ 14.95

5

บริการสาธารณูปโภคควรเป็นของรัฐ
ร้อยละ 10.82

ช่องทางติดต่อสื่อสารของ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

ช่องทางที่ลูกค้า นิยมเลือกใช้



อันดับ 1

โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา

2.28

คะแนน

อันดับ 2

PWA Contact Center
1662

2.08

คะแนน

อันดับ 3

พบเจ้าหน้าที่

2.07

คะแนน

ช่องทางที่ลูกค้า ต้องการให้มีเพิ่มเติม



อันดับ 1

สื่อชุมชน
(เสียงตามสาย)

2.21

คะแนน

อันดับ 2

รถประชาสัมพันธ์,
สื่อออนไลน์, โทรทัศน์

2.00

คะแนน

อันดับ 3

SMS

1.95

คะแนน

ผลสำรวจ

**ความต้องการและความคาดหวัง
ลูกค้าคาดหวังในอนาคต**

ความต้องการที่อยากให้ กปภ. ดำเนินการมากที่สุด (ลูกค้ายาคาดหวังในอนาคต)

1	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	2.49
2	คุณภาพน้ำประปา	2.46
3	ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1.17
4	บริการหลังการขาย / ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	1.00

*คิดเป็นค่าคะแนนต่อน้ำหนัก

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ กปภ. (ลูกค้ายคาดหวังในอนาคต)

- 1 ให้มีน้ำประปาใช้ตลอดทั้งปี น้ำประปาไม่ขาดแคลน ร้อยละ 28.57
- 2 ให้ กปภ. ขยายพื้นที่บริการให้ครอบคลุม ร้อยละ 22.86
- 3 มีน้ำประปาที่มีคุณภาพดีใช้ตลอดเวลา ร้อยละ 20.00
- 4 น้ำประปาสามารถใช้ดื่มกินได้ ร้อยละ 17.14
- 5 น้ำประปาต้องสะอาด สามารถใช้อุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย ร้อยละ 8.57
- 6 กปภ. ลดค่าติดตั้งประปาใหม่ ร้อยละ 2.86

ช่องทางติดต่อสื่อสารของ กปภ. ที่จะเลือกใช้ (ลูกค้ายาคาดหวังในอนาคต)

อันดับ 1

พบเจ้าหน้าที่.



2.82

อันดับ 2

โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา



1.42

อันดับ 3

PWA Contcat
Center 1662



1.42

อันดับ 4

Facebook



1.00

*คิดเป็นค่าคะแนนต่อนัก

ช่องทางติดต่อสื่อสารเชิงรุกที่ต้องการให้ กปภ. เลือกใช้ (ลูกค้ายาคาดหวังในอนาคต)

1	รถประชาสัมพันธ์	2.95
2	วิทยุ	2.62
3	บริการส่งข้อความสั้น (SMS)	2.50
4	แผ่นพับ ใบปลิว	1.61
5	สื่อออนไลน์	1.58
6	หนังสือพิมพ์	1.00

*คิดเป็นค่าคะแนนต่อน้ำหนัก

ทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อ กปภ. (ลูกค้ายาคาดหวังในอนาคต)

(ทัศนคติในภาพรวม 4.143 คะแนน)

- | | | |
|---|---|-------------|
| 1 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน | 4.180 คะแนน |
| 2 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา | 4.160 คะแนน |
| 3 | <ul style="list-style-type: none">● ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่● ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ● ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร● ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม | 4.140 คะแนน |
| 4 | ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT | 4.100 คะแนน |

ข้อมูลจาก

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปี 2564

โดย สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์