



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2565

โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

หมายถึง กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน (ประเภท 1, 2 และ 3) และกลุ่มลูกค้าคาดหวังในอนาคต

ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2565 (ลูกค้าปัจจุบัน)

4.101 คะแนน

ความพึงพอใจในภาพรวม

4.082 คะแนน

ความพึงพอใจในบริการ (รวม 7 ด้าน)

บริการ 7 ด้าน ได้แก่ คุณภาพน้ำประปา, ปริมาณน้ำประปาที่ไหล, การให้บริการของพนักงาน, อาคาร-สถานที่, การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ, การให้บริการหลังการขาย, การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2565

(ลูกค้าปัจจุบัน)

ประเด็นที่ลูกค้า
พึงพอใจน้อยที่สุด

คุณภาพน้ำประปา
4.005 คะแนน

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
3.986 คะแนน

การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ
3.926 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กปภ. ประจำปี 2565

(ลูกค้ายุคปัจจุบัน)

1

อาคาร-สถานที่

4.241 คะแนน

อาคารสถานที่มีความสะอาด (4.231)
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (4.251)

2

การให้บริการของพนักงาน

4.225 คะแนน

พนักงานมีมารยาท (4.188)
พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า (4.198)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่รับผิดชอบ (4.224)
พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า (4.239)

3

การชำระค่าบริการ
และกระบวนการให้บริการ

4.103 คะแนน

การชำระค่าน้ำประปาทำได้อย่างรวดเร็ว (4.120)
ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ค่าบริการต่าง ๆ มีความถูกต้อง (4.106)
กระบวนการให้บริการมีความสะดวก (4.096)
การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย (4.092)

4

การให้บริการหลังการขาย

4.054 คะแนน

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ (4.067)
การแจ้งหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว (4.049)
ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน (4.057)
การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "รวดเร็ว" (4.033)
การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ "เรียบร้อย" (4.065)

5

คุณภาพน้ำประปา
(ผลิตภัณฑ์)

4.005 คะแนน

น้ำประปาใสสะอาด (3.973)
น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ (4.010)
น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น (4.031)

6

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล

3.986 คะแนน

น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ (3.965)
น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล (3.984)
น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ (4.008)

7

การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล
ข่าวสาร สารสนเทศ

3.926 คะแนน

ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ (3.937)
ความเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (3.916)

ความคาดหวังในบริการ 7 ด้าน

ประจำปี 2565 (ลูกค้าปัจจุบัน)

4.365

คะแนน

ส่วนต่างความคาดหวังในบริการ (ลูกค้ายุคปัจจุบัน)

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ส่วนต่าง ความคาดหวัง	ร้อยละที่ห่างจาก ความคาดหวัง
บริการในภาพรวม	4.365	4.101	0.264	6.05
● คุณภาพน้ำประปา	4.559	4.005	0.555	12.17
● ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	4.570	3.986	0.584	12.79
● การให้บริการของพนักงาน	4.268	4.225	0.044	1.02
● อาคาร-สถานที่	4.288	4.241	0.047	1.10
● การชำระค่าบริการ และกระบวนการให้บริการ	4.307	4.103	0.204	4.73
● การให้บริการหลังการขาย	4.282	4.054	0.228	5.32
● การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ	4.358	3.926	0.431	9.90

*ร้อยละที่ห่างจากความคาดหวัง = (คะแนนความคาดหวัง - คะแนนความพึงพอใจ) / คะแนนความคาดหวัง x 100

บริการที่ห่างไกลจากความคาดหวัง ของลูกค้าค่อนข้างมาก



ปริมาณน้ำประปาที่ไหล

มีร้อยละที่ห่างจาก
ความคาดหวัง
12.79



คุณภาพน้ำประปา

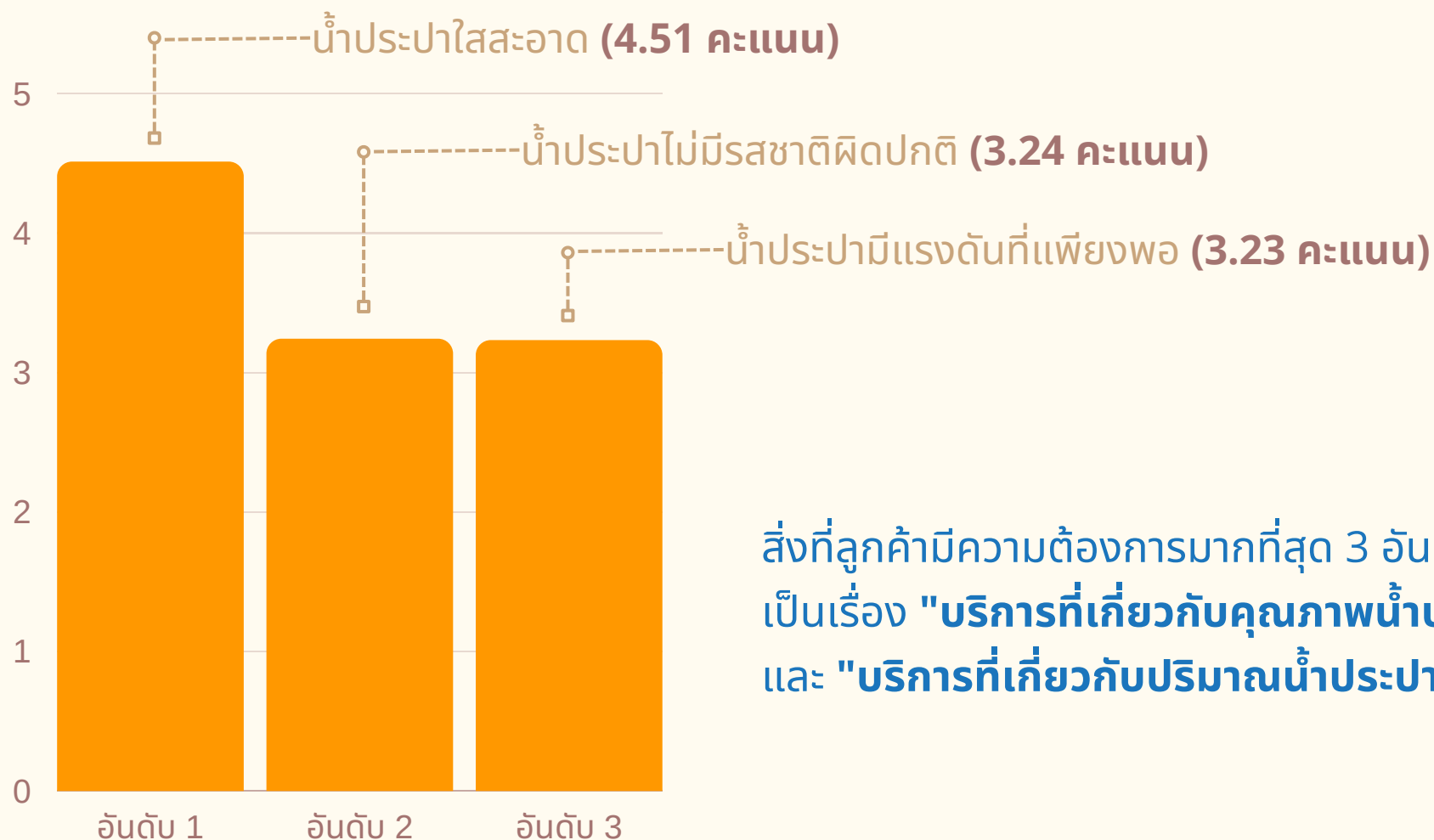
มีร้อยละที่ห่างจาก
ความคาดหวัง
12.17



การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล
ข่าวสาร สารสนเทศ

มีร้อยละที่ห่างจาก
ความคาดหวัง
9.90

อันดับความต้องการของลูกค้า ประจำปี 2565 (ลูกค้าปัจจุบัน)



สิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก
เป็นเรื่อง "บริการที่เกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปา"
และ "บริการที่เกี่ยวกับปริมาณน้ำประปา"

ความพึงพอใจในบริการสนับสนุนที่สำคัญ (ลูกค้าปัจจุบัน)

(ความพึงพอใจในภาพรวม 4.088 คะแนน)

อันดับ 1

บริการข้อมูล
PWA Contact Center
1662



4.262

คะแนน

อันดับ 2

ชำระค่าน้ำประปา
ต่างสาขา



4.219

คะแนน

อันดับ 3

ทำธุรกรรม
บนเว็บไซต์



4.113

คะแนน

อันดับ 4

บริการ Mobile
Application ของ กปภ.



4.019

คะแนน

อันดับ 5

บริการ
PWA Line Official



3.874

คะแนน

ทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อ กปภ. ประจำปี 2565 (ลูกค้ำปัจจุบัน)

(ทัศนคติในภาพรวม 4.155 คะแนน)

1	ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	4.208 คะแนน
2	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่	4.204 คะแนน
3	ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ	4.198 คะแนน
4	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT	4.137 คะแนน
5	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ	4.133 คะแนน
6	● ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร ● ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน	4.124 คะแนน
7	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.116 คะแนน

ความภักดีของลูกค้า

"ข้อมูลสะท้อนร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีกับ กปภ. ไม่คิดเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (แม้ทำได้) แม้ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าก็ตาม"

คิดเป็นร้อยละ

91.76

เหตุผลที่ลูกค้ายังคงเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

1

เชื่อมั่นในความเป็น
รัฐวิสาหกิจของ กปภ.

ร้อยละ 98.50

2

ไม่มั่นใจ ไม่เชื่อมั่นเอกชน

ร้อยละ 0.64

3

- กปภ. บริการดีอยู่แล้ว
- บริการสาธารณูปโภคควรเป็นของรัฐเพื่อความมั่นคง
- คุณภาพน้ำประปาเหมาะสมกับราคาอยู่แล้ว
- กลัวความยุ่งยาก ใช้เงินมาก

ร้อยละ 0.21

ช่องทางติดต่อสื่อสารของ กปภ. (ลูกค้าปัจจุบัน)

ช่องทางที่ลูกค้า นิยมเลือกใช้



อันดับ 1

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน (GCC1111)

3.00

คะแนน

อันดับ 2

พบเจ้าหน้าที่

2.28

คะแนน

อันดับ 3

โทรศัพท์ไปที่
กปภ.สาขา/กปภ.เขต

2.22

คะแนน

ช่องทางที่ลูกค้า ต้องการให้มีเพิ่มเติม



อันดับ 1

สื่อออนไลน์ต่าง ๆ

2.66

คะแนน

อันดับ 2

หนังสือพิมพ์

2.08

คะแนน

อันดับ 3

แผ่นพับ ใบปลิว

2.06

คะแนน



ผลสำรวจ

**ความต้องการและความคาดหวัง
ลูกค้าคาดหวังในอนาคต**



ความต้องการที่อยากให้ กปภ. ดำเนินการมากที่สุด (ลูกค้ายกย่องในอนาคต)

1	ปริมาณน้ำประปาที่ไหล	2.50
2	คุณภาพน้ำประปา	2.44
3	ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	1.13
4	- บริการหลังการขาย - ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	1.00

*คิดเป็นค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ กปภ. (ลูกค้ายคาดหวังในอนาคต)

1

คาดหวังให้ กปภ. ขยายพื้นที่บริการให้ครอบคลุม

ร้อยละ 30.56

2

- คาดหวังให้ กปภ. ลดค่าติดตั้งประปาใหม่
- คาดหวังในคุณภาพของน้ำประปาที่มีคุณภาพดีใช้ตลอดเวลา

ร้อยละ 22.22

3

คาดหวังให้น้ำประปาสามารถใช้ดื่มกินได้

ร้อยละ 16.67

4

คาดหวังให้น้ำประปาต้องสะอาด สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย

ร้อยละ 8.33

ช่องทางติดต่อสื่อสารของ กปภ. ที่ลูกค้าจะเลือกใช้ (ลูกค้าคาดหวังในอนาคต)

อันดับ 1

พบเจ้าหน้าที่.



2.78

อันดับ 2

โทรศัพท์ไปที่
กปภ.สาขา / กปภ.เขต



1.86

อันดับ 3

PWA Contcat
Center 1662



1.46

อันดับ 4

เว็บไซต์ของ กปภ.
www.pwa.co.th



1.00

*คิดเป็นค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ช่องทางติดต่อสื่อสารเชิงรุกที่ต้องการให้ กปภ. เลือกใช้ (ลูกค้ายาคาดหวังในอนาคต)

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

*คิดเป็นค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อ กปภ. (ลูกค้าคาดหวังในอนาคต)

(ทัศนคติในภาพรวม 4.118 คะแนน)

1

ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียน

4.160 คะแนน

2

ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

4.140 คะแนน

3

- ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
- ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสขององค์กร
- ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ
การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม

4.120 คะแนน

4

- ความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT
- ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร
และสารสนเทศ ของ กปภ.

4.080 คะแนน

ส่วนที่ 2

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) หน่วยงานกำกับดูแล
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
- 3) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
- 4) คู่ความร่วมมือ
- 5) ชุมชนและสังคม
- 6) คู่แข่ง

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวังในภาพรวม (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม)

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ส่วนต่าง ความคาดหวัง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวม)	4.673	4.690	-0.017
● หน่วยงานกำกับดูแล	4.778	4.829	-0.051
● หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.692	4.712	-0.019
● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	4.769	4.760	0.010
● คู่ความร่วมมือ	4.643	4.665	-0.022
● ชุมชนและสังคม	4.427	4.433	-0.007
● คู่แข่ง	4.982	4.982	0.000

ทัศนคติความเชื่อมั่นที่มีต่อ กปภ. (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

(ทัศนคติในภาพรวม 4.586 คะแนน)

1	ความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติของ กปภ.	4.759 คะแนน
2	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความโปร่งใสของ กปภ.	4.741 คะแนน
3	● ความเชื่อมั่นที่มีต่อการตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ กปภ. ● ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการของ กปภ.	4.621 คะแนน
4	ความเชื่อมั่นที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ	4.603 คะแนน
5	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาร้องเรียนของ กปภ.	4.552 คะแนน
6	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการผ่านระบบ IT	4.534 คะแนน
7	ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปาของ กปภ.	4.259 คะแนน