



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566



โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

4.304 คะแนน

ความพึงพอใจในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน
และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อ กปภ.

4.403 & 4.235 = 4.304

ความพึงพอใจ
ในบริการ

ทัศนคติ
ความเชื่อมั่น

คะแนน
ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

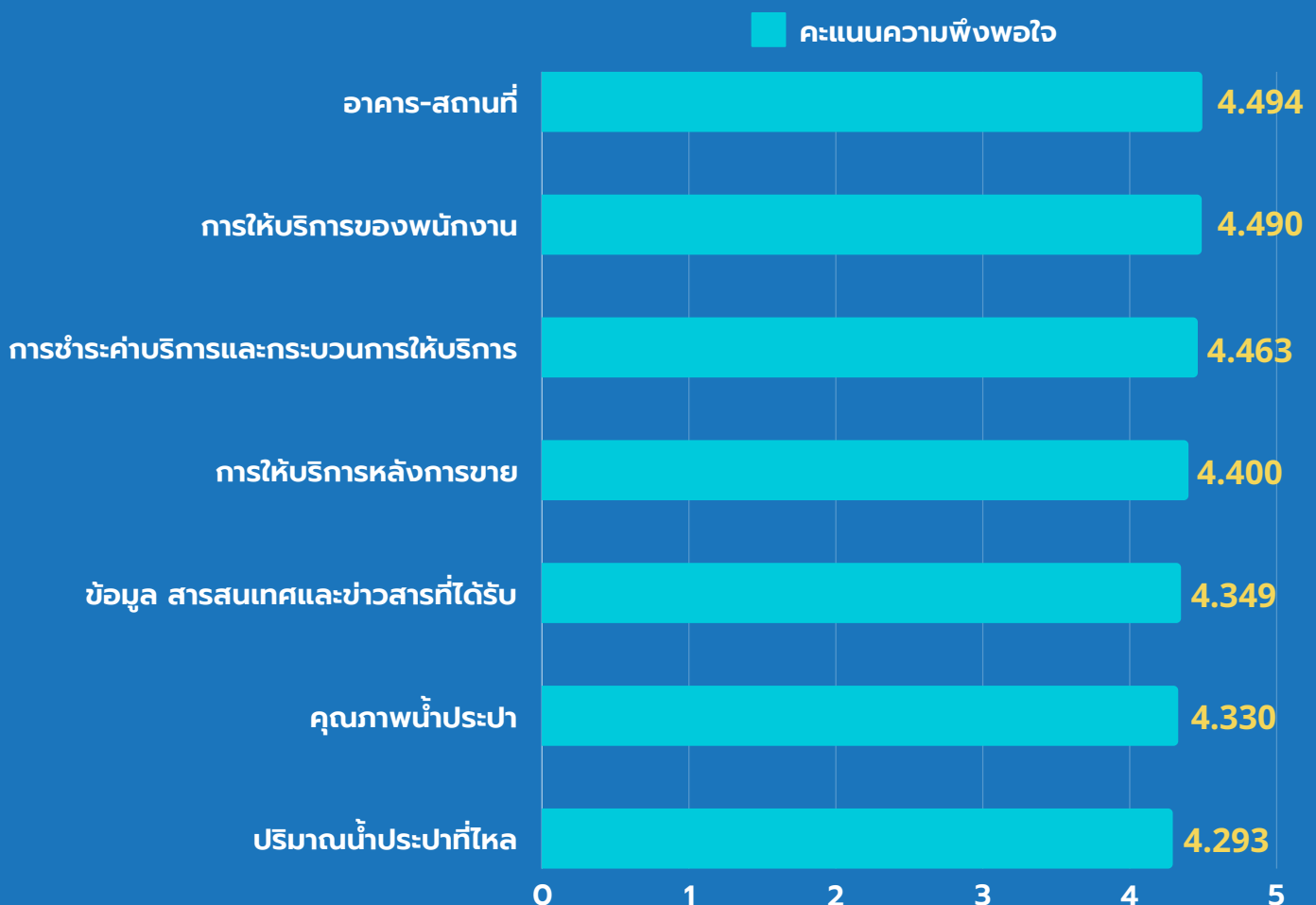
*ปีงบประมาณ 2565 = 4.101 เพิ่มขึ้น 0.203 คะแนน

ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

4.101 คะแนน

ความพึงพอใจในบริการ (รวม 7 ด้าน)



จากผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจด้านอาคาร-สถานที่ มากที่สุด และ ปริมาณน้ำประปาที่ไหล เป็นบริการที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

4.235 คะแนน

ทัศนคติความเชื่อมั่น

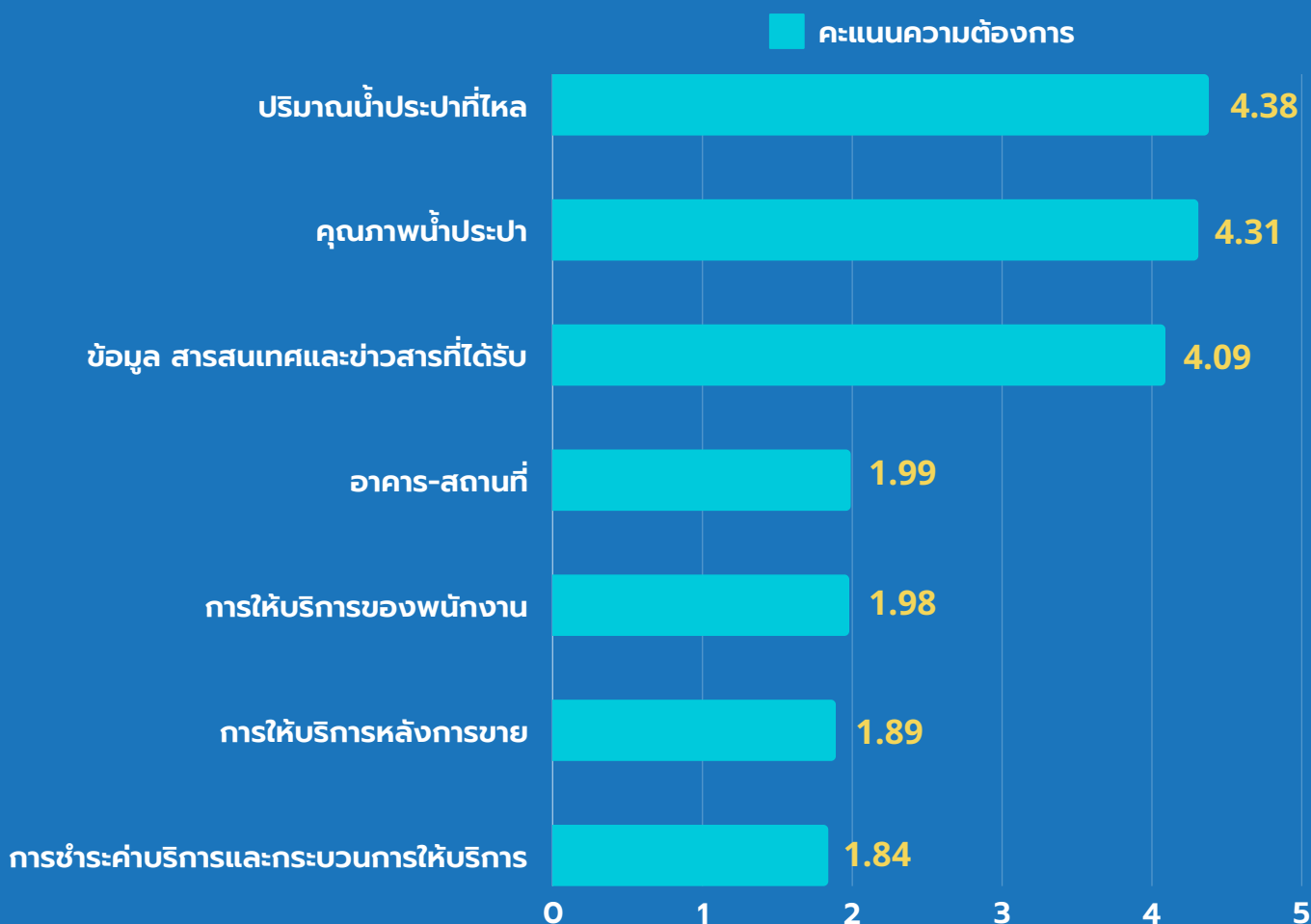


ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

อันดับความต้องการของลูกค้า

ในบริการ 7 ด้าน



จากผลสำรวจ พบว่า ประเด็นที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณน้ำประปาที่ไหล, คุณภาพน้ำประปา และ ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ

ส่วนที่ 1

กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

ความภักดีของลูกค้า

คิดเป็นร้อยละ

91.88

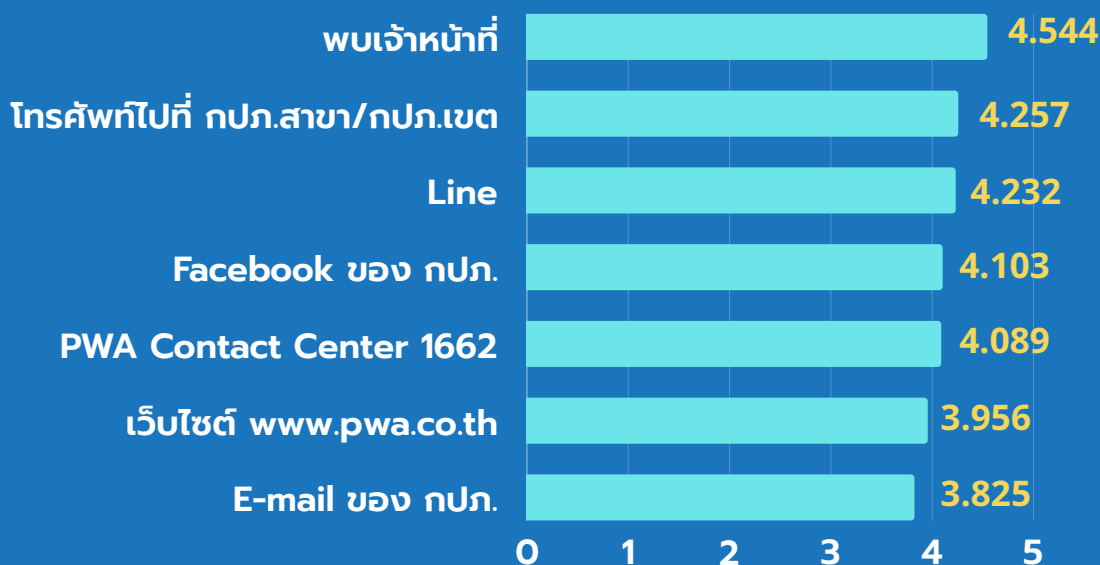
"ข้อมูลสะท้อนร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีกับ กปภ.
ไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (แม้ทำได้)
แม้ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าก็ตาม"



ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

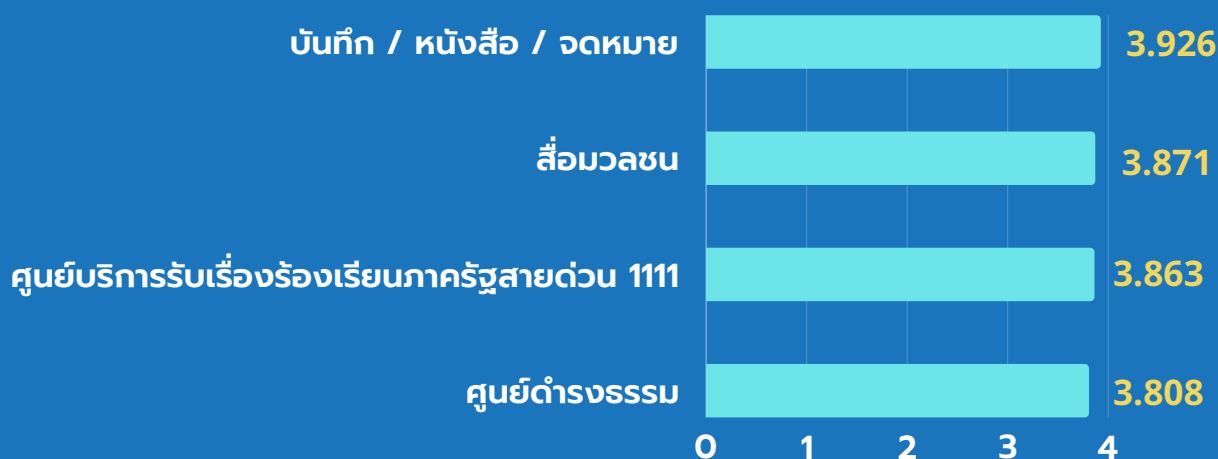
ช่องทางสื่อสารหลัก 7 ช่องทาง

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม = 4.253



ช่องทางสื่อสารเสริม 4 ช่องทาง

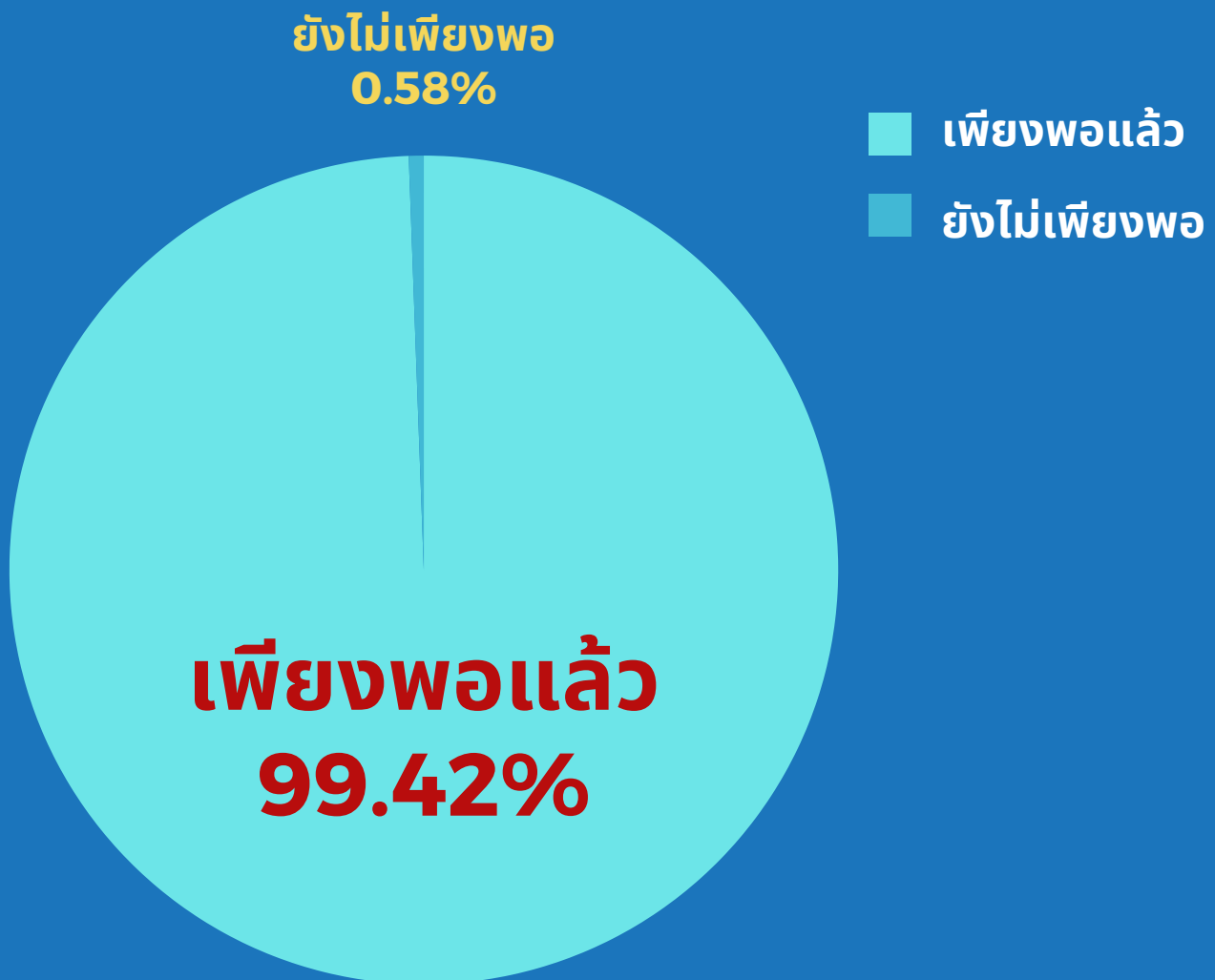
คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม = 3.868





ช่องทางที่ลูกค้า
เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

ช่องทางการสื่อสาร เพียงพอแล้วหรือไม่?



ส่วนที่ 2

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวัง

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ส่วนต่าง ความคาดหวัง
● หน่วยงานกำกับดูแล	4.535	4.325	0.210
● หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.543	4.416	0.127
● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	4.657	4.454	0.204
● คู่ความร่วมมือ	4.593	4.524	0.069
● ชุมชนและสังคม	4.451	4.187	0.264
● คู่แข่ง	4.446	4.148	0.298
● สื่อมวลชน / บุคคลที่มีอิทธิพล บนสื่อสังคมออนไลน์	4.562	4.416	0.146