



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

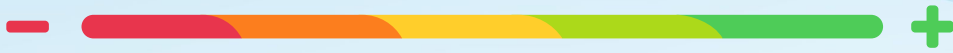
Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2567



โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความพึงพอใจในภาพรวม **4.311 คะแนน**

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน
และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อ กปภ.

4.295 & 4.322 = 4.311

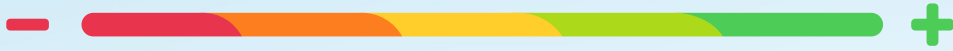
ความพึงพอใจ
ในบริการ

ทัศนคติ
ความเชื่อมั่น

คะแนน
ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

*ปีงบประมาณ 2566 = 4.304 เพิ่มขึ้น 0.007 คะแนน

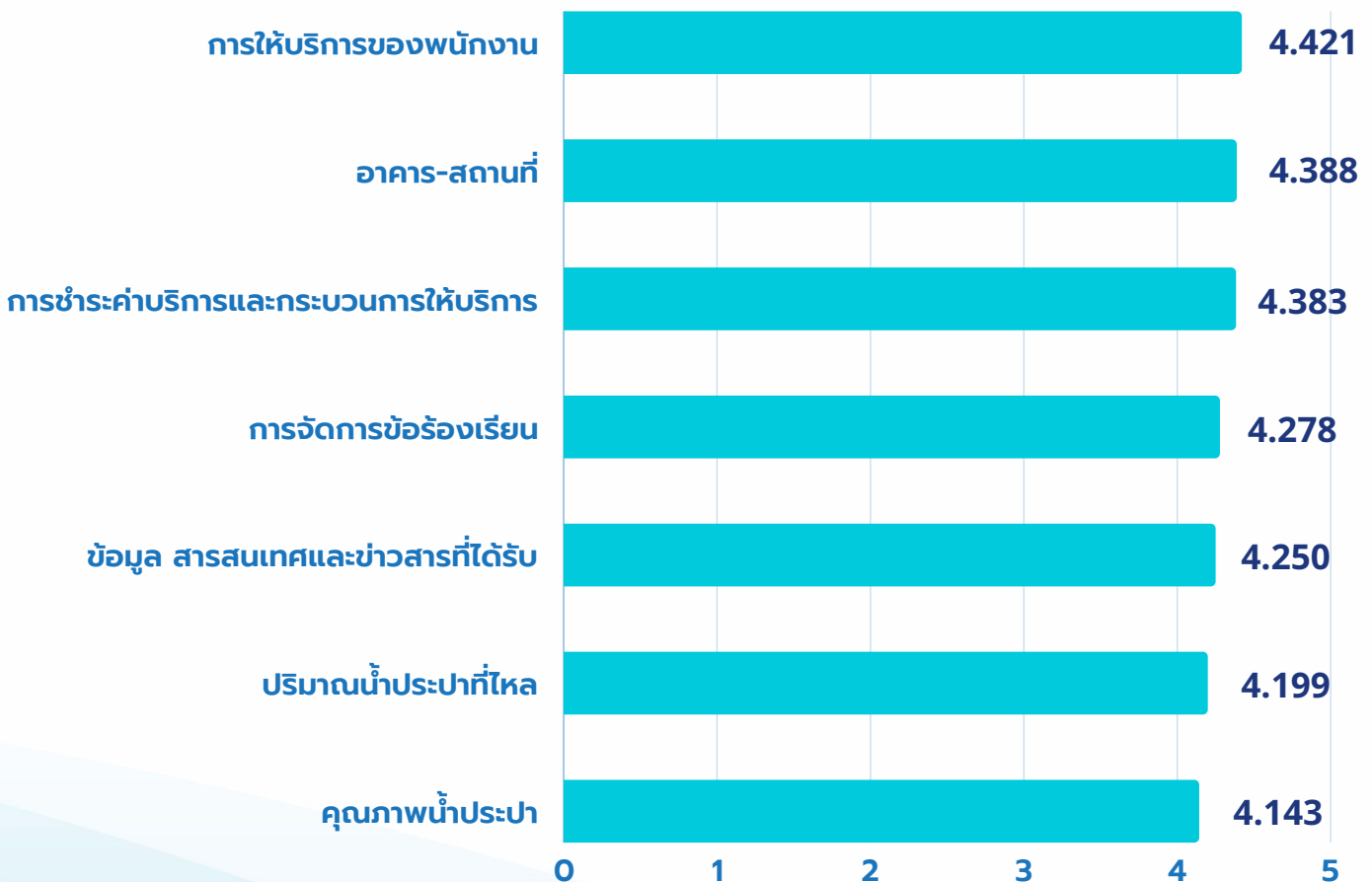
ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความพึงพอใจในบริการ (รวม 7 ด้าน)

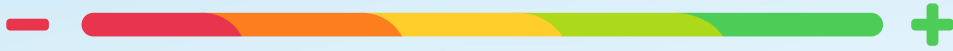
4.295 คะแนน

■ คะแนนความพึงพอใจ



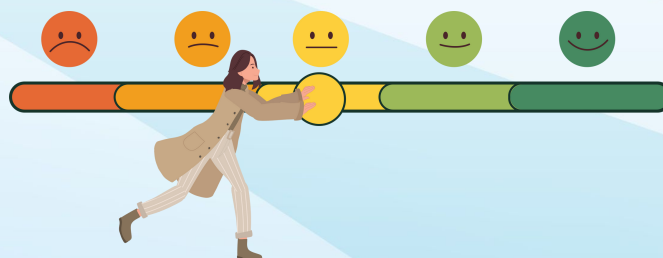
จากผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจการให้บริการของพนักงานมากที่สุด และ คุณภาพน้ำประปา เป็นบริการที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.

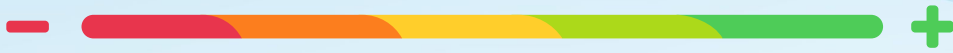


ทัศนคติความเชื่อมั่น (คะแนนภาพรวม)

4.322 คะแนน



ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



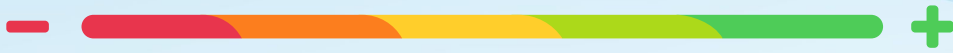
อันดับความต้องการของลูกค้า

ในบริการ 7 ด้าน



จากผลสำรวจ พบว่า **ประเด็น**ที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณน้ำประปาที่ไหล, คุณภาพน้ำประปา และ การจัดการข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความภักดีของลูกค้า

คิดเป็นร้อยละ

94.22

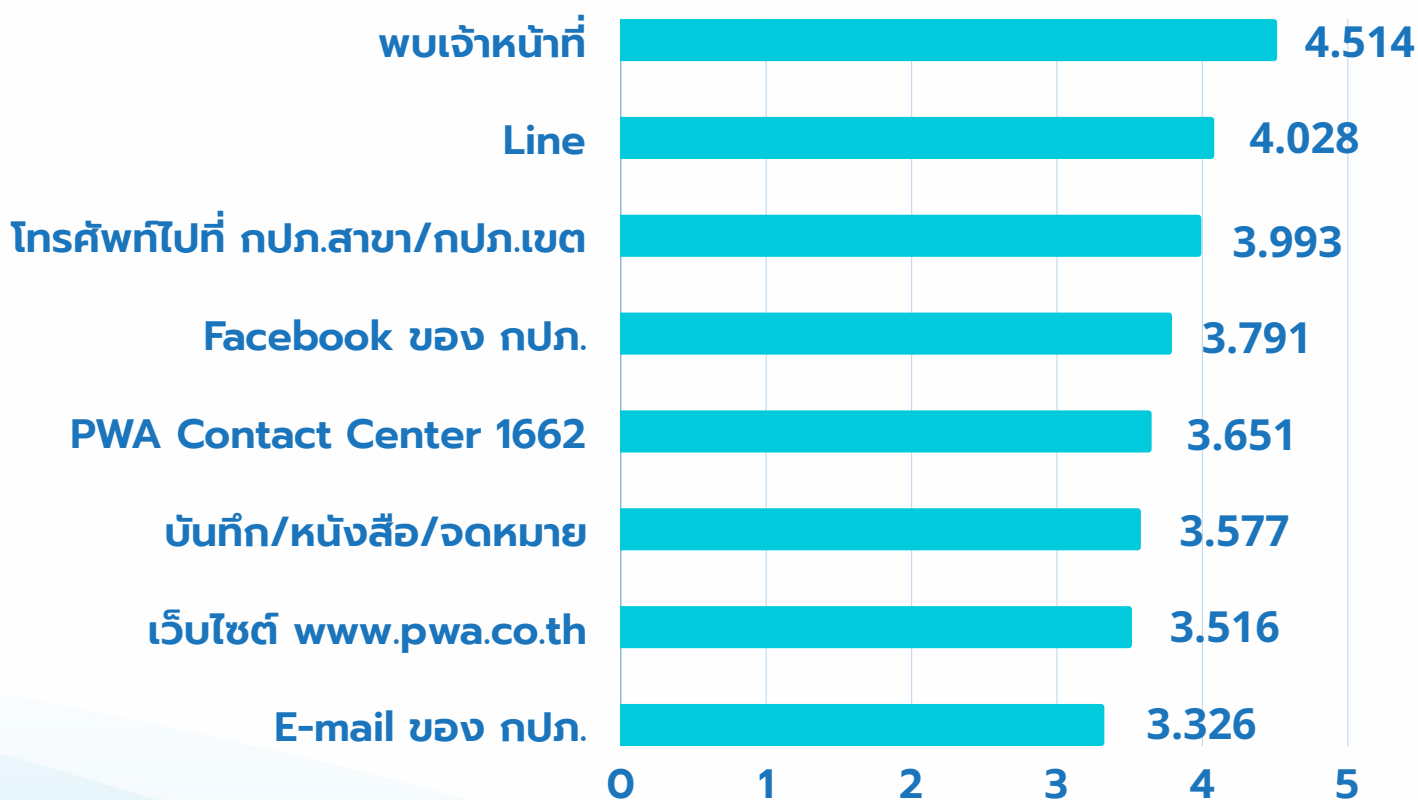
"ข้อมูลสะท้อนร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีกับ กปภ.
ไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (แม้ทำได้)
แม้ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าก็ตาม"



ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

ช่องทางสื่อสารของ กปภ. 8 ช่องทาง

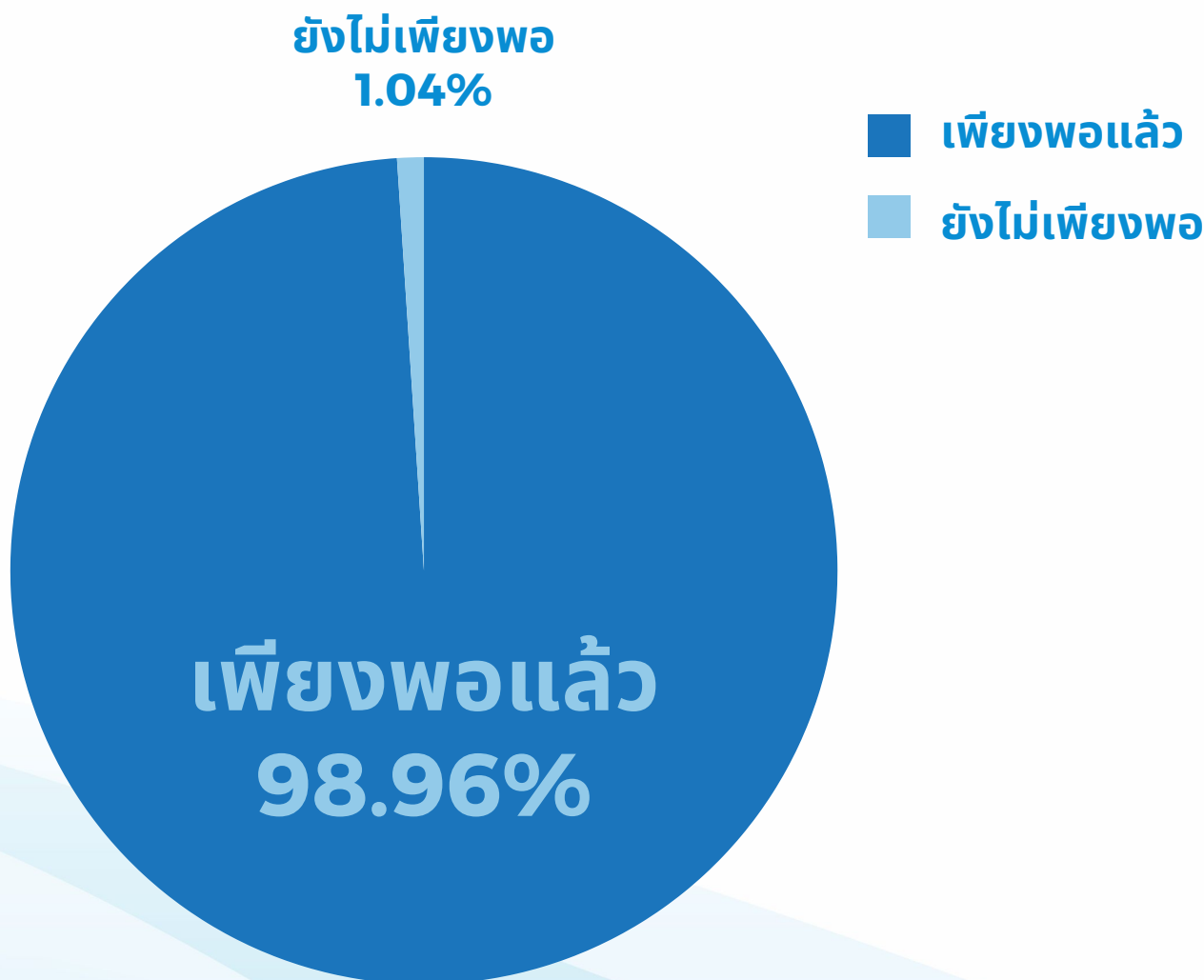
คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม = 3.969





ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

ช่องทางการสื่อสาร เพียงพอแล้วหรือไม่?



ส่วนที่ 2 : กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ความคาดหวัง และความพึงพอใจ

ความคาดหวัง

ความพึงพอใจ

● หน่วยงานกำกับดูแล	4.396	4.406
● หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.439	4.437
● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	4.506	4.509
● คู่ความร่วมมือ	4.439	4.442
● ชุมชนและสังคม	4.384	4.377
● คู่แข่ง	4.293	4.285
● สื่อมวลชน / บุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์	4.448	4.489