



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2568



โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความพึงพอใจในภาพรวม **4.376 คะแนน**

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน
และทัศนคติความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อ กปภ.

4.289 & 4.331 = 4.376

ความพึงพอใจ
ในบริการ

ทัศนคติ
ความเชื่อมั่น

คะแนน
ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

*ปีงบประมาณ 2567 = 4.311 เพิ่มขึ้น 0.065 คะแนน

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความพึงพอใจในบริการ (รวม 7 ด้าน)

4.289 คะแนน

● คะแนนความพึงพอใจ



จากผลสำรวจ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจการให้บริการของพนักงานมากที่สุด และ คุณภาพน้ำประปา เป็นบริการที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ทัศนคติความเชื่อมั่น (คะแนนภาพรวม)

4.331 คะแนน

● คะแนนความเชื่อมั่น

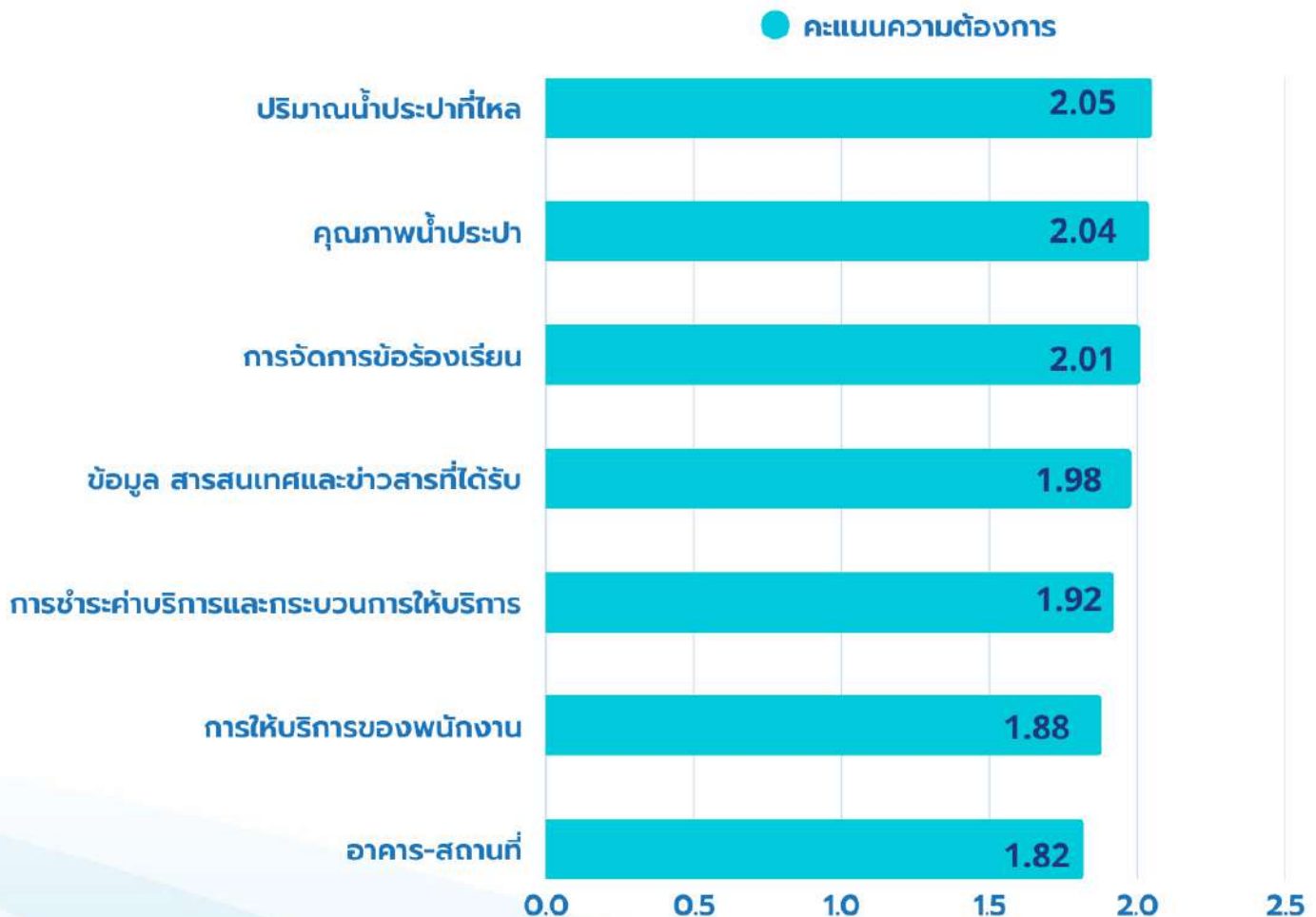


ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



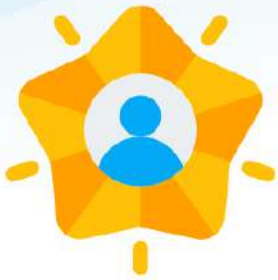
อันดับความต้องการของลูกค้า

ในบริการ 7 ด้าน



จากผลสำรวจ พบว่า **ประเด็นที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณน้ำประปาที่ไหล, คุณภาพน้ำประปา และการจัดการข้อร้องเรียน**

ส่วนที่ 1 : กลุ่มลูกค้าของ กปภ.



ความภักดีของลูกค้า

คิดเป็นร้อยละ

96.74

"ข้อมูลสะท้อนร้อยละของลูกค้าที่มีความภักดีกับ กปภ.
ไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (แม้ทำได้)
แม้ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าก็ตาม"



ช่องทางที่ลูกค้า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

ช่องทางสื่อสารของ กปภ. 8 ช่องทาง

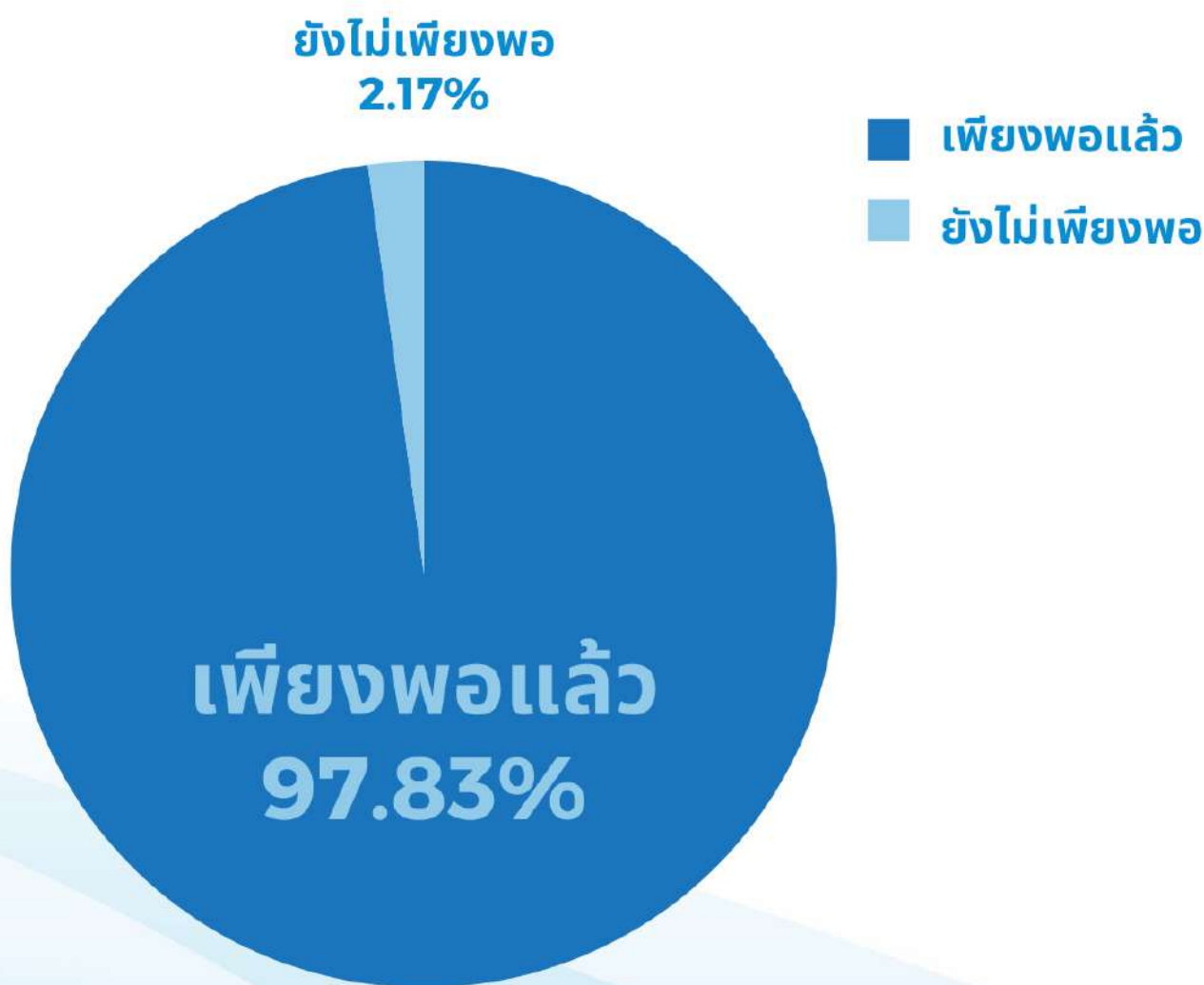
คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม = 4.353





ช่องทางที่ถูกค่า เลือกใช้ติดต่อ กปภ.

ช่องทางการสื่อสาร เพียงพอแล้วหรือไม่?



ส่วนที่ 2 : กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ความคาดหวัง และความพึงพอใจ

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ (รวมความเชื่อมั่น)
● หน่วยงานกำกับดูแล	4.478	4.422
● หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.654	4.449
● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	4.627	4.438
● คู่ความร่วมมือ	4.541	4.426
● ชุมชนและสังคม	4.639	4.417
● คู่แข่ง	4.642	4.411
● สื่อมวลชน / บุคคลที่มีอิทธิพล บนสื่อสังคมออนไลน์	4.633	4.411
● พนักงาน	4.533	4.541