



# ผลสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า ปีงบประมาณ 2562

4.111

คะแนนความพึงพอใจ  
ภาพรวม กปภ.ข.10





# คะแนนความพึงพอใจแยกตามประเภทลูกค้า กปภ.ข.10



ลูกค้าประเภทที่ 3

4.100



ลูกค้าประเภทที่ 2

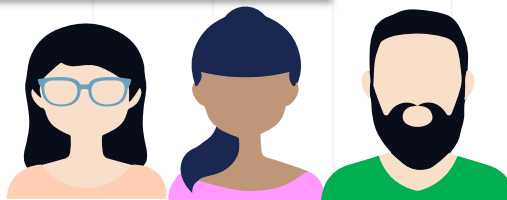
4.125



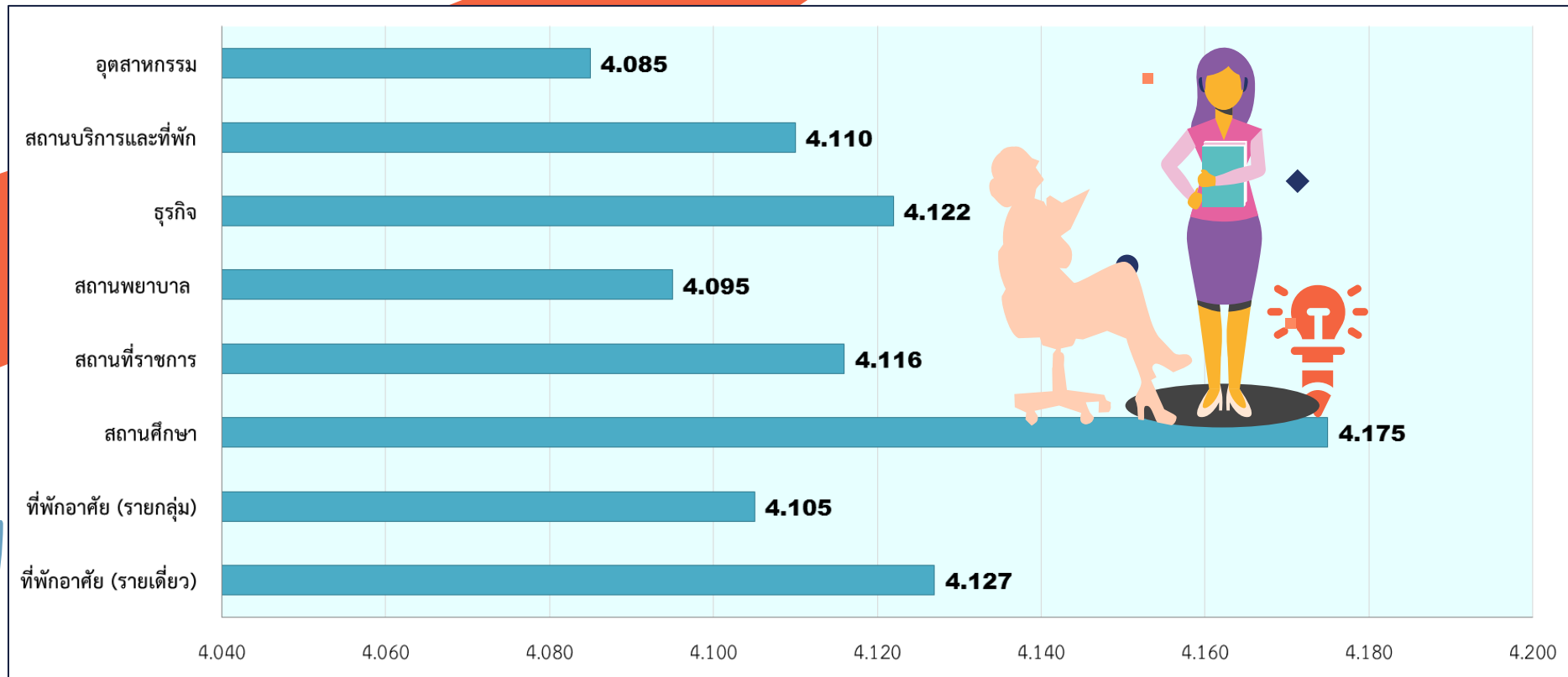
ลูกค้าประเภทที่ 1

4.105

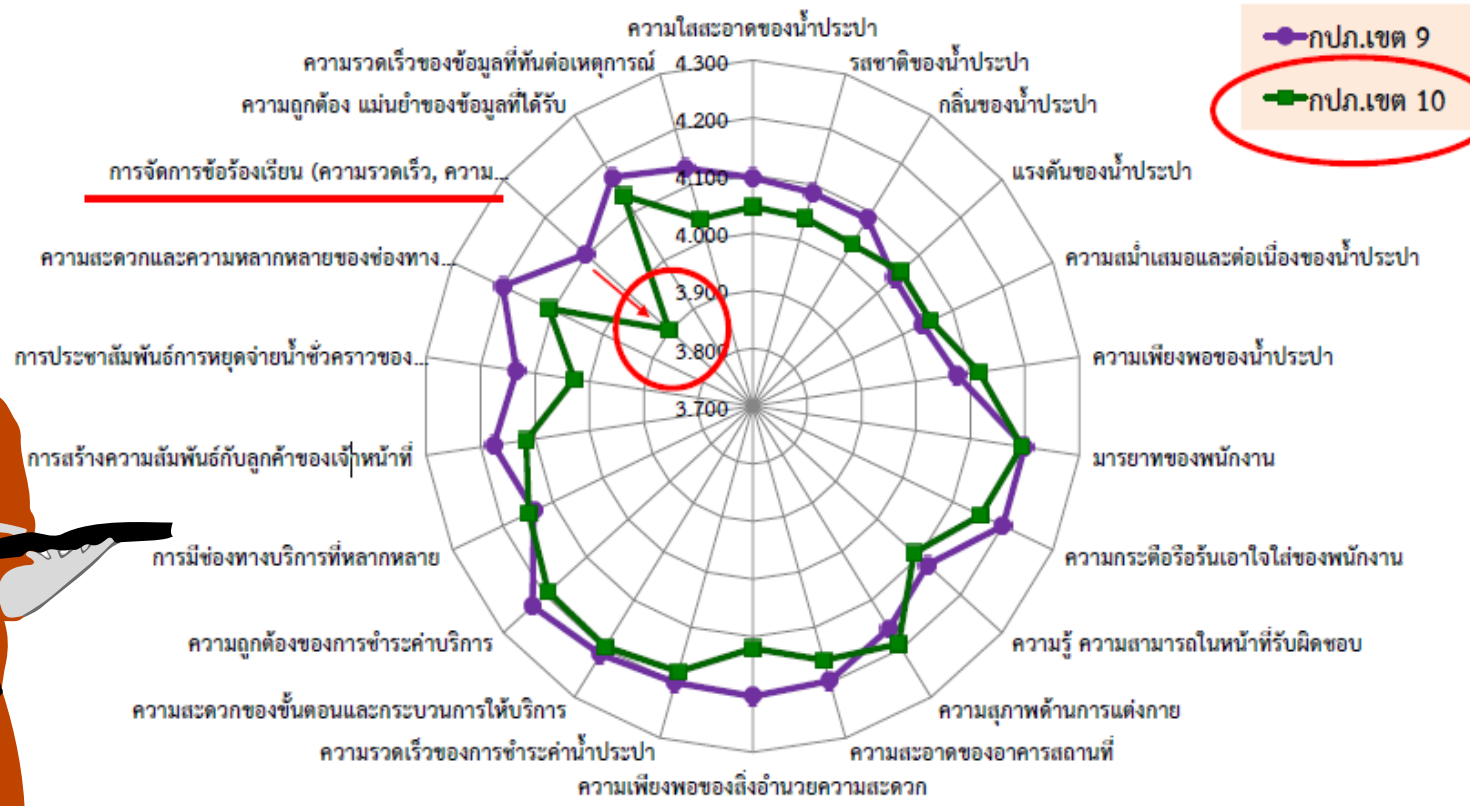
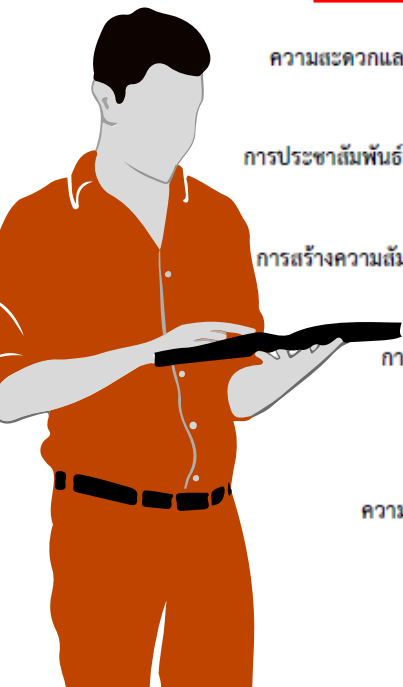
4.085 4.090 4.095 4.100 4.105 4.110 4.115 4.120 4.125



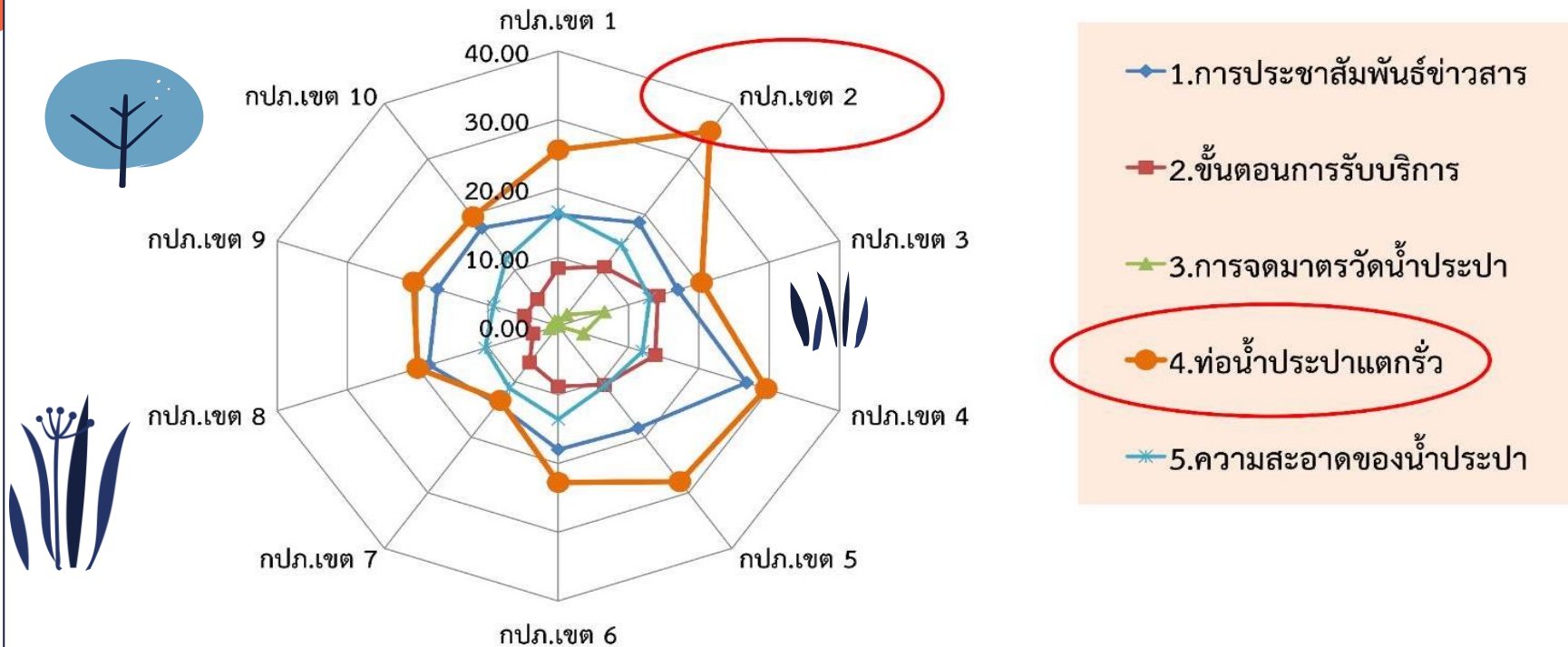
# คะแนนความพึงพอใจแยกตามกลุ่มลูกค้า กปภ.ข.10



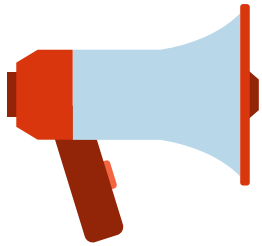
# คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้านของลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ กปภ.ภาค 1



# ร้อยละของงานบริการที่ลูกค้าเคยพบปัญหา จำแนกตาม กปภ.เขต



# ข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



**2**

ด้านการ  
ประชาสัมพันธ์  
ข่าวสาร



**1**

ด้านท่อน้ำประปา  
แตกรั่ว

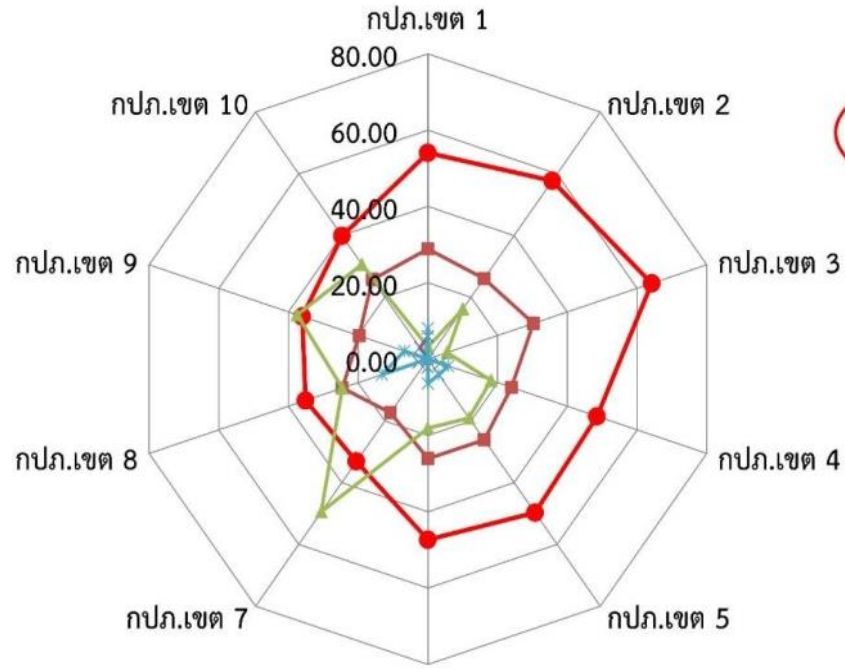


**3**

ด้านความสะอาด  
ของน้ำประปา



# ร้อยละความคิดเห็นบริการสนับสนุนที่ต้องการ



- ขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำประปาให้มากกว่า 7 วัน
- ฟรีค่าธรรมเนียมในการชำระค่าน้ำประปาในทุกช่องทาง
- ▲ กปภ. ออกหน่วยรับชำระค่าบริการเป็นประจำทุกเดือน
- ✕ บริการรับชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต
- ➡ ให้สามารถชำระค่าไฟฟ้าที่ กปภ.สาขาได้ด้วย

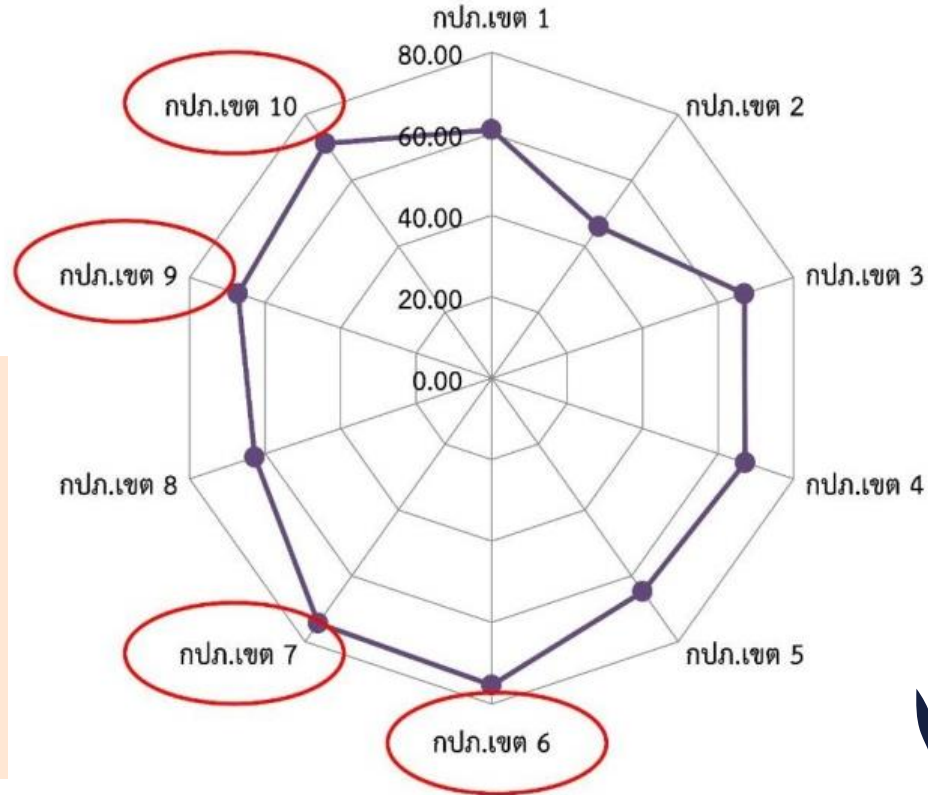
ลูกค้าอยากให้ กปภ.ข.10 สนับสนุนในด้านขยายเวลาชำระค่าน้ำประปาให้มากกว่า 7 วัน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40 ของความต้องการภาพรวม



## ร้อยละความคิดเห็นของลูกค้าที่แสดงออกถึงความภักดี แยกตาม กปภ.เขต



ผลสำรวจของ กปภ.ช.10 แสดงให้เห็นว่า ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ช.10 อยู่ในระดับสูง (มากกว่าร้อยละ 70) โดยไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานอื่น (ถ้ามี) แม้ราคาน้ำประปาของหน่วยงานอื่นจะถูกกว่าราคาน้ำประปาของ กปภ. ก็ตาม



หัวใจสำคัญของงานบริการที่ให้ลูกค้า  
เกิดความพึงพอใจและสร้างความผูกพันที่ดีกับ กปภ.



ได้ดีที่สุด คือ

“ผลิตภัณฑ์น้ำประปา”  
“บริการของเจ้าหน้าที่”

Provincial waterworks authority Region10

