

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ปีงบประมาณ 2563



4.154

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 10



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า มาจากไหน ??

เกิดจากความพึงพอใจในบริการ 7 ด้าน

และทัศนคติ ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีให้แก่ กปภ. ได้แก่

- 1) คุณภาพน้ำประปา
- 2) ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
- 3) การให้บริการของพนักงาน
- 4) อาคาร-สถานที่
- 5) การชำระค่าบริการ
- 6) การให้บริการหลังการขาย
- 7) ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ
- 8) ทัศนคติ ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. (ภาพลักษณ์องค์กร)



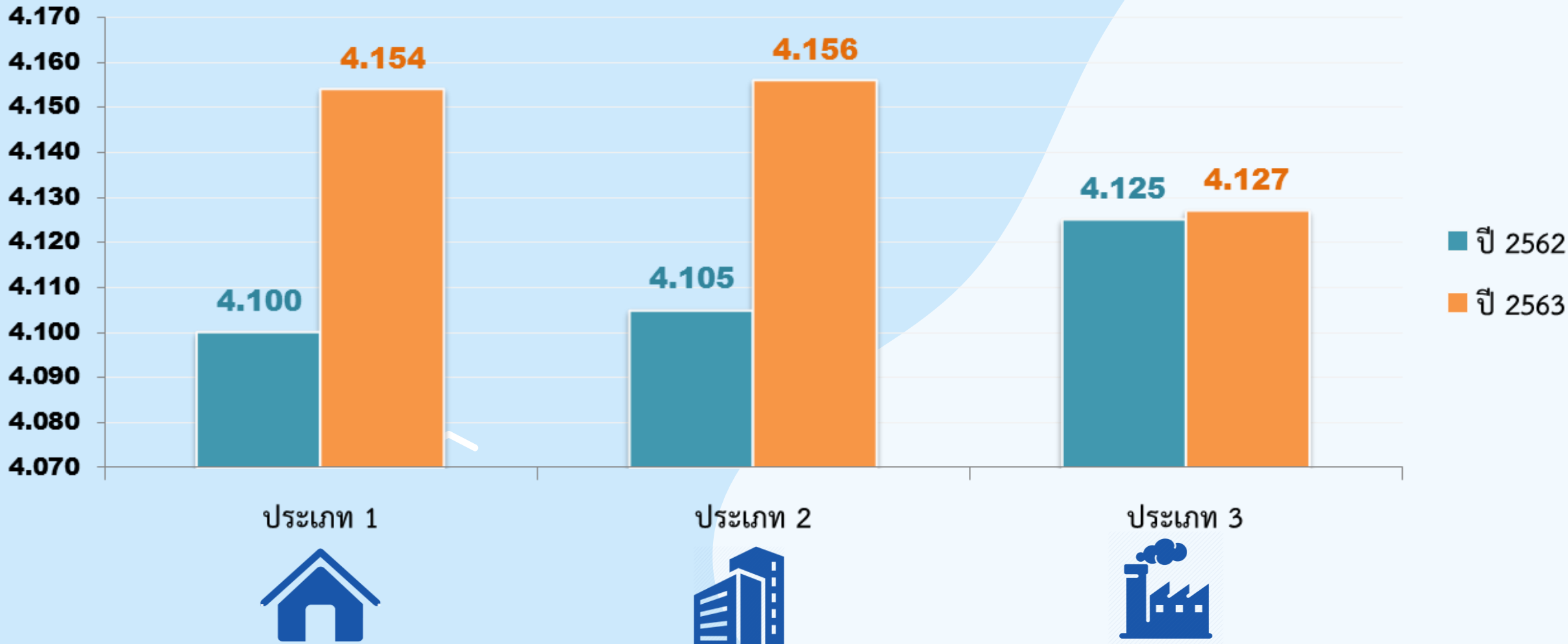
กปภ.ข.10 ได้รับความพึงพอใจ
ในปี 63 เพิ่มขึ้นจากปี 62

ปี 2562
4.111

ปี 2563
4.154



คะแนนความพึงพอใจแยกตามประเภทลูกค้า กปภ.ข.10 ปี 62-63



ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทั้ง 3 ประเภท

คะแนนความพึงพอใจในบริการแต่ละด้านของลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบเขต 10



ผลสำรวจของ กปภ.ข.10 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสูงสุด
ในเรื่องของการแต่งกายของพนักงานสุภาพให้เกียรติ และความสะอาดของอาคารสถานที่

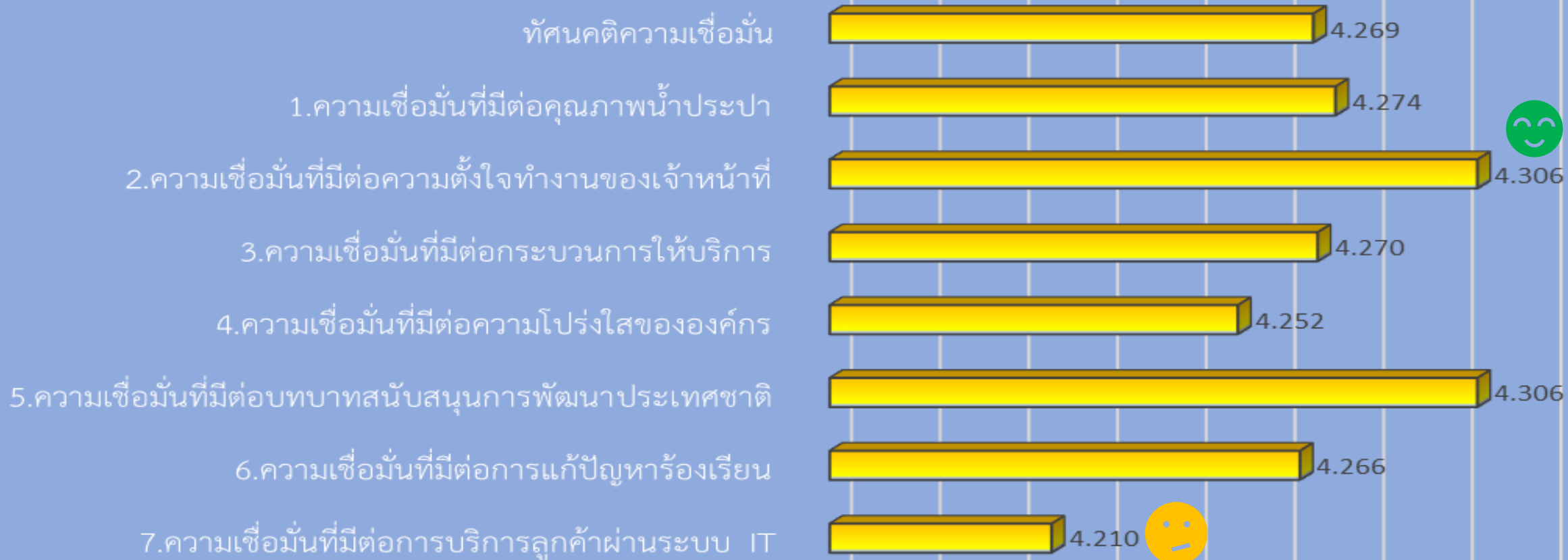


และได้รับความพึงพอใจน้อยสุด ในเรื่องการ
ประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว ได้รับความพึงพอใจ
4.012 คะแนน



คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า กปภ.ช.10

ทัศนคติความเชื่อมั่น




ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ผลสำรวจของ กปภ.ข.10 แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการติดต่อ กปภ.ข.10 ที่ลูกค้านิยมเลือกใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ การเข้าพบหน้าเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ และ LINE และช่องทางที่ลูกค้าเสนออยากให้มีช่องทางสื่อสารเพิ่มเติม ได้แก่ การสื่อสารผ่านโทรศัพท์, แผ่นพับใบปลิว และบริการส่งข้อความ SMS



คะแนนอันดับช่องทางที่ลูกค้านิยมเลือกใช้ กปภ.ข.10

ช่องทางของ กปภ.

PWA Contact Center 1662	โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/ กปภ.เขต	 พบเจ้าหน้าที่	LINE	เว็บไซต์ของ กปภ. www.pwa.co.th	Facebook	Email pr@pwa.co.th	ช่องทางสื่อสาร เสริม	บันทึก/หนังสือ/ จดหมาย	ศูนย์ดำรงธรรม	สื่อมวลชน	GCC โทร 1111
1.69	1.96	2.67	1.5	-	1.44	-	-	-	-	-	-

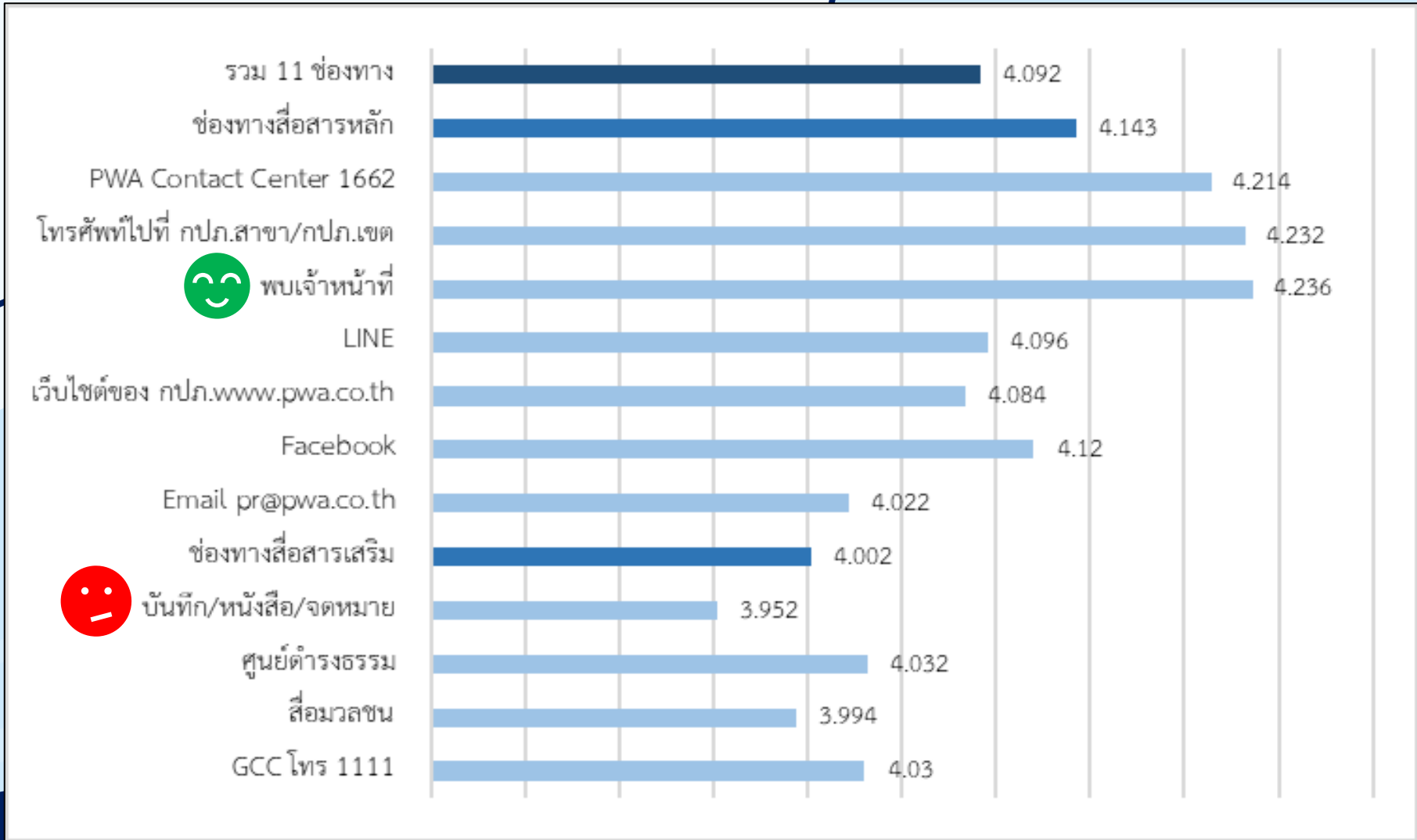
ช่องทางที่ลูกค้าเสนอ

สื่อออนไลน์	แผ่นพับ ใบปลิว	สื่อของชุมชนที่อยู่อาศัย	รถประชาสัมพันธ์	โทรศัพท์	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	บริการส่งข้อความสั้น SMS
1.54	2.75	1.86	2.25	3.00	1.00	-	2.31



คะแนนความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อสื่อสาร กปภ.ข.10

ผลสำรวจของ กปภ.ข.10 แสดงให้เห็นว่า
ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจในการติดต่อ
สื่อสารผ่านช่องทางพบเจ้าหน้าที่มากที่สุด
รองลงมา คือติดต่อผ่านช่องทางไลน์ และ
โทรศัพท์ไปที่สาขา



หัวใจสำคัญของงานบริการที่ให้ลูกค้า
เกิดความพึงพอใจและสร้างความผูกพันที่ดีกับ กปภ.

ได้ดีที่สุด คือ

“ผลิตภัณฑ์น้ำประปา”
“บริการของเจ้าหน้าที่”



Provincial waterworks authority Region10

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 10