



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปีงบประมาณ 2564

4.119



ใบแจ้งค่าน้ำประปา
(ไม่ใช่ใบเสร็จรับเงิน)
การประปาส่วนภูมิภาค

สาขา
โทรศัพท์.....

เลขที่ใบแจ้งค่าน้ำ	เลขที่ผู้ใช้	หน่วยงาน
1234567890	1234567	554126-72
วันที่แจ้งค่าน้ำ	วันครบชำระ	เงินทวง
12/12/61 12.00	22/12/61	11*+37.16

Credit Card
1234 5678 9012 3456
0123
VALID THRU * 01/80

สำรวจโดย สำนักงานวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



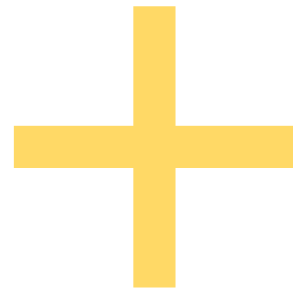
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า มาจากไหน?

Provincial Waterworks Authority Region 10

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)

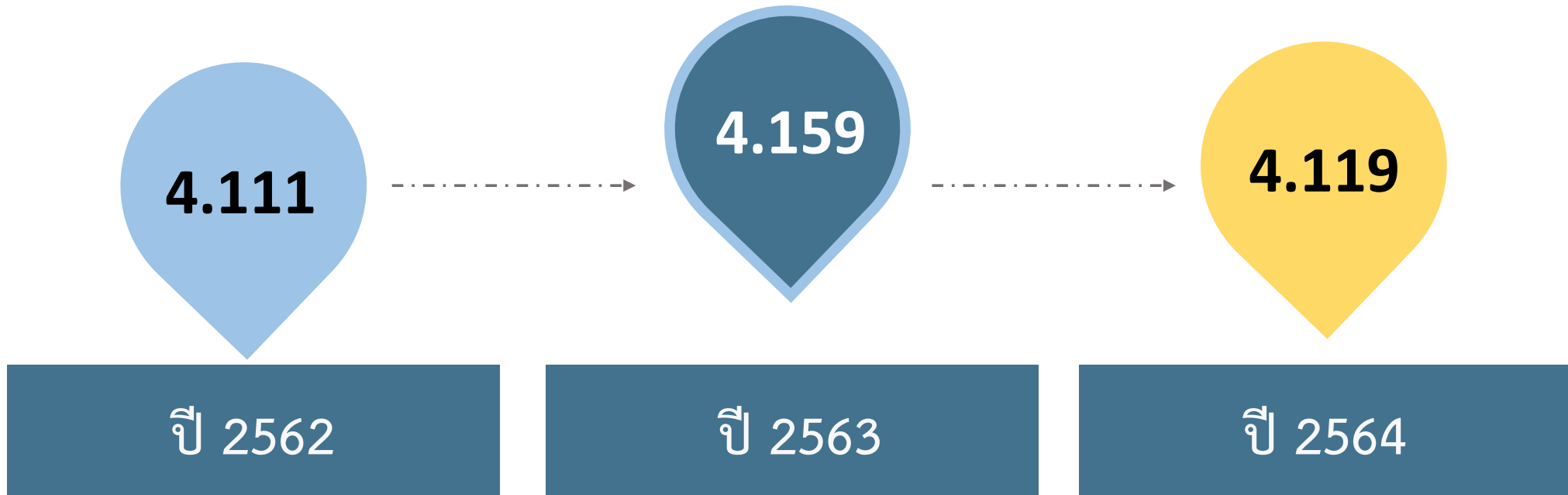


ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

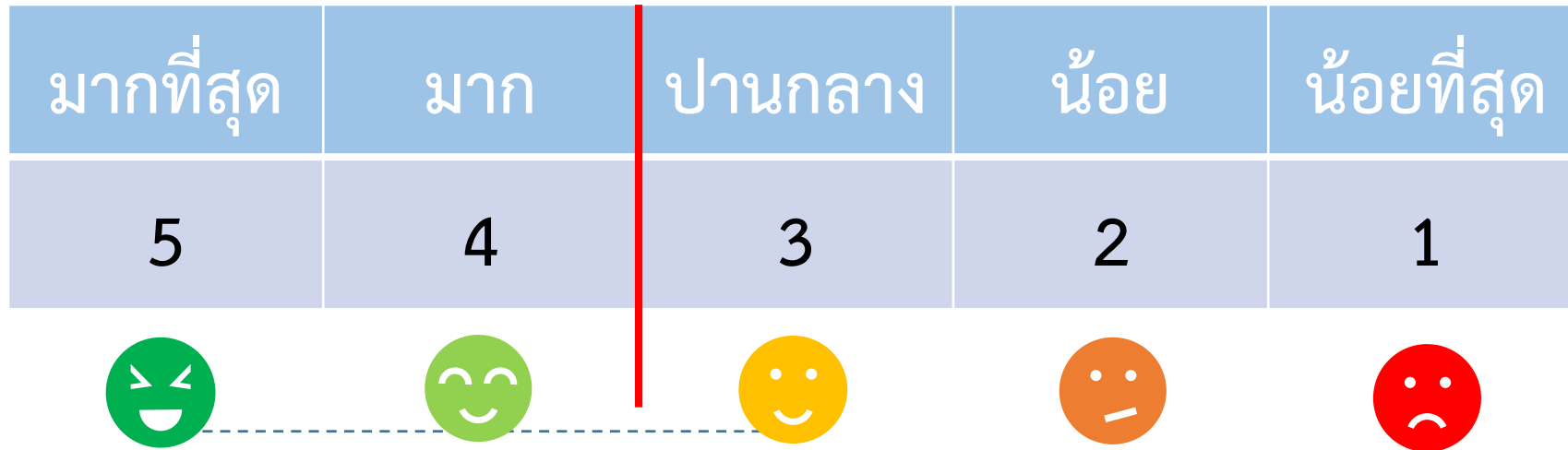




คะแนนความพึงพอใจ ปี 2562 - 2564



เกณฑ์การให้คะแนน



ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.000

ถ้าน้อยกว่า 4.000 แสดงว่าการบริการนั้น
ยังห่างจากความคาดหวังของลูกค้า

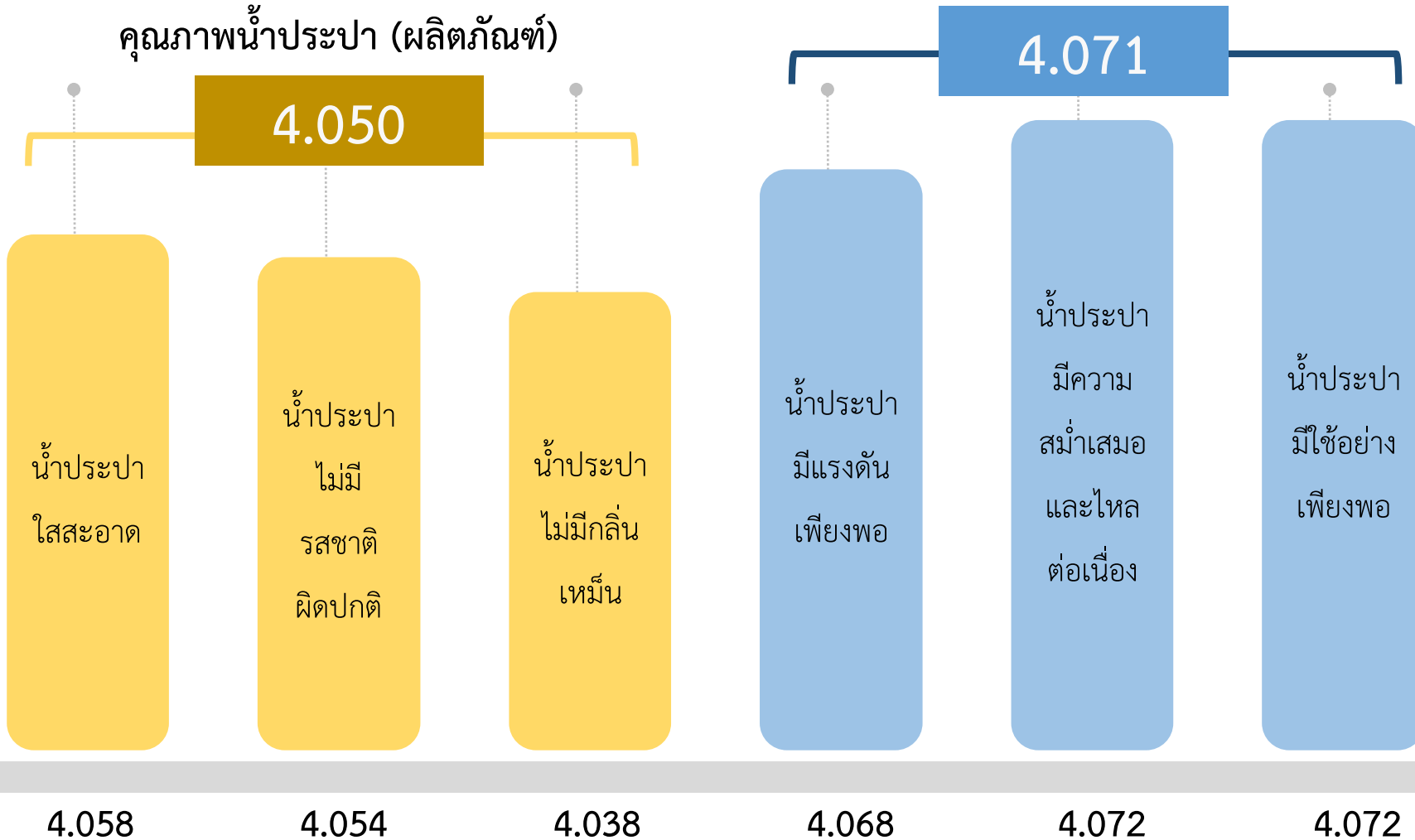


คุณภาพน้ำ ปริมาณน้ำ ในมิติของคะแนนความพึงพอใจ

Provincial Waterworks Authority Region 10

ปริมาณน้ำประปาที่ไหล

คุณภาพน้ำประปา (ผลิตภัณฑ์)





การให้บริการ สถานที่ในมิติของคะแนนความพึงพอใจ

Provincial Waterworks Authority Region 10

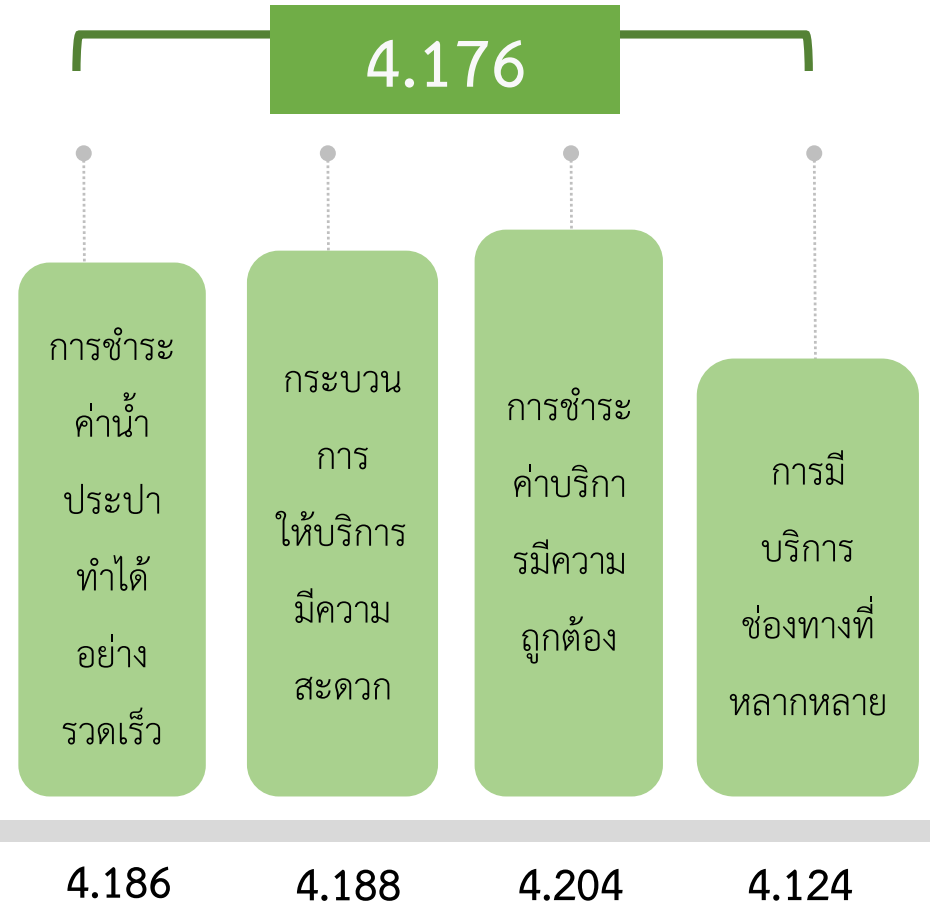
การให้บริการของพนักงาน



อาคาร - สถานที่



การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ





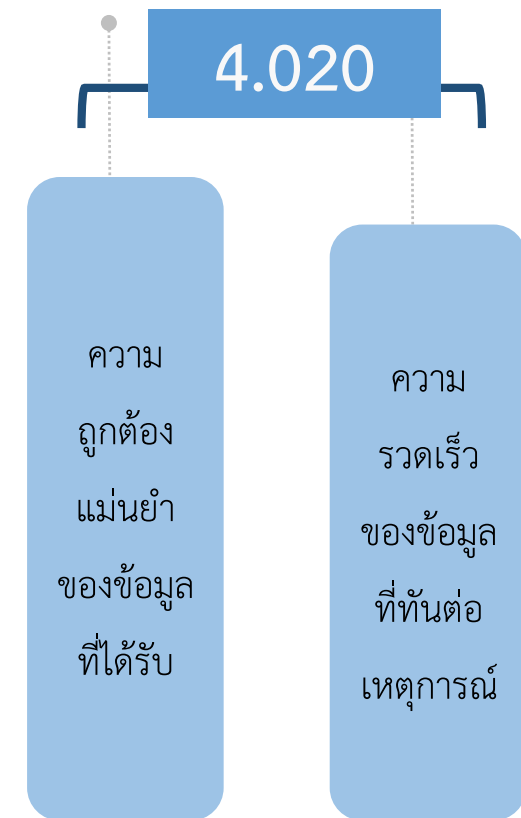
บริการหลังการขาย ข้อมูลข่าวสาร ในมิติของคะแนนความพึงพอใจ

Provincial Waterworks Authority Region 10

การให้บริการหลังการขาย



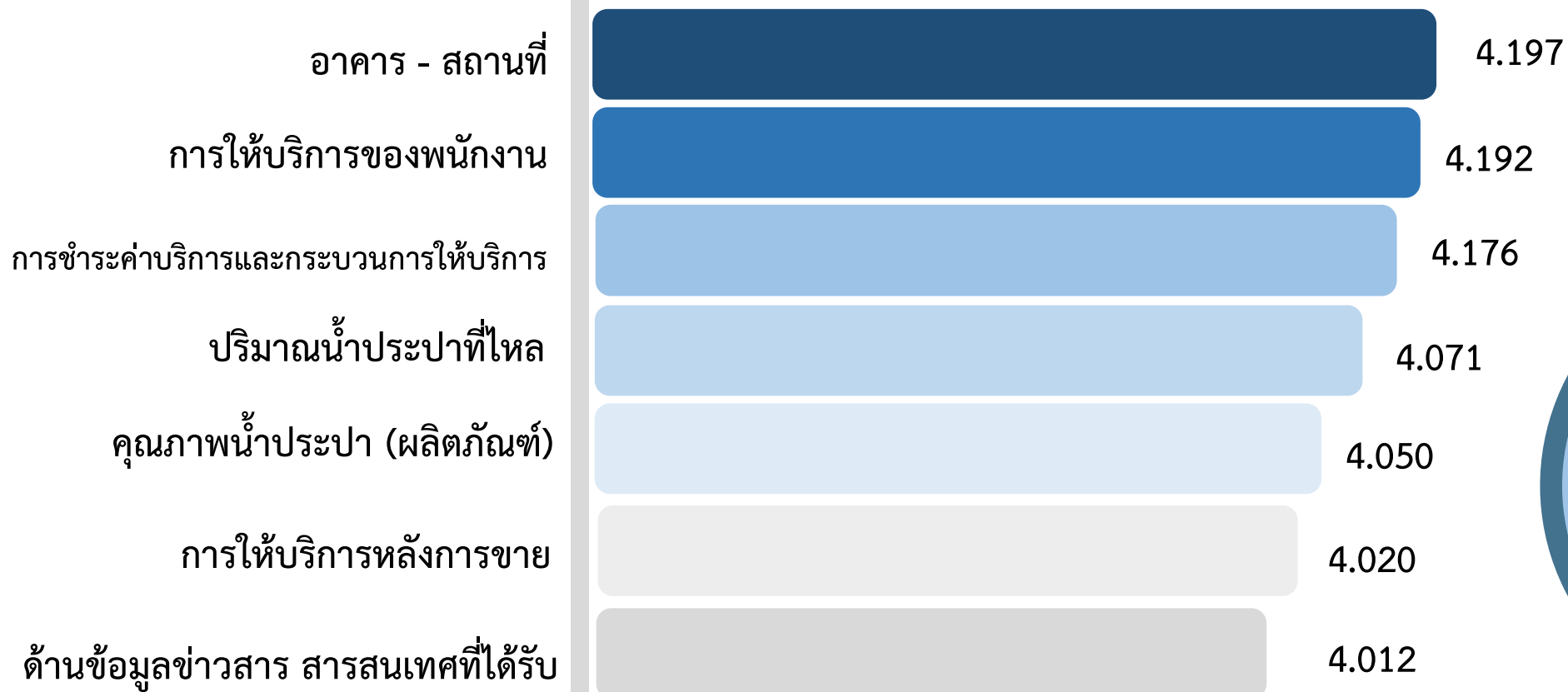
ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่ได้รับ





บริการหลังการขาย ข้อมูลข่าวสาร ในมิติของคะแนนความพึงพอใจ

Provincial Waterworks Authority Region 10





“ลูกค้ายังคงมีความพึงพอใจ กปภ. “มาก”
และมีแนวโน้ม “เพิ่มขึ้น” แต่เป็นการเพิ่มขึ้น
ของความพึงพอใจแบบค่อยเป็นค่อยไป”