บันทึกข้อความ

เรียนเสนอ ผอ.กปภ.ข.๒
รับที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา 90.99 ผู้รับ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ กองระบบจำหน่าย โทร ๐-๓๖๓๕-๑๙๒๖
ที่ มท ๕๕๔๑๐- 295 **วันที่** 11/4/66
เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่การประปาส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการให้สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมรายงานผลการสำรวจในภาพรวมของ กปภ. แล้วนั้น

ในการนี้ การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ โดยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้ทำการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของ กปภ.ข.๒ ประจำปี ๒๕๖๕ ในรูปแบบ Infographic แล้วเสร็จเรียบร้อย รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.๒ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

295

05/04/66
(นายนพดล มงคลพิพรรธน์)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ.กรจ.

งลส. ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของ กปภ.ข.2 ปี 2565 ในรูปแบบ infographic ตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดนำเรียน ผอ.กปภ.ข.2 ให้ความเห็นชอบเผยแพร่ใน Website กปภ.ข.2 ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อัญญ์ฐิกา โภคินธนาภารัศมิ์
(นางสาวอัญญ์ฐิกา โภคินธนาภารัศมิ์)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์ 5 เม.ย. 66

เรียน ผช.กปภ.ข.2 (ว)

เพื่อโปรดทราบ และนำเรียน ผอ.กปภ.ข.2 ให้ความเห็นชอบ เผยแพร่ใน Website กปภ.ข.2 ต่อไป ตามเสนอ

5 เม.ย. 66
(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

เห็นชอบ

(นายเอกรินทร์ ภู่พงษ์)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ) รักษาการแทน
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖

ผลสำรวจพึงพอใจของลูกค้า

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

โดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปี 2565

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

4.069

ปี 2565

4.115

ปี 2564

4.192

ปี 2563

กปภ.สาขา ที่ได้รับการสำรวจในปี 2565

อ่างทอง	4.110
นครราชสีมา	4.073
คลองหลวง	4.032
รังสิต (พ)	4.032
พระนครศรีอยุธยา (พ)	4.127

คะแนนความพึงพอใจมาจากไหน ?

4.069 = **4.045** & **4.140**

ควมพึงพอใจ
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท

ทัศนคติในภาพรวม

7 ด้านความพึงพอใจในบริการ

1. คุณภาพน้ำประปา	3.964
2. ปริมาณน้ำประปา	3.806
3. การให้บริการของพนักงาน	4.169
4. อาคาร-สถานที่	4.193
5. กระบวนการให้บริการ	4.124
6. การบริการหลังการขาย	4.083
7. ด้านข้อมูล ข่าวสาร	3.873

คะแนนเฉลี่ย

4.045

จุดแข็ง ในงานบริการของ กปภ.ข. 2 คือ “พนักงานมีมารยาท” “พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า” และ “อาคารสถานที่มีความสะอาด”

จุดอ่อน ในงานบริการของ กปภ.ข. 2 คือ “แรงดันของน้ำประปา” “ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของน้ำประปา” และ “ความใสสะอาดของน้ำประปา”

ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า
ที่มีต่อ กปภ.ข. 2

เชื่อมั่นน้อยสุด

4.073

ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร
และสารสนเทศของ กปภ.

เชื่อมั่นมากสุด

4.224

คุณภาพน้ำประปา