งานลูกค้าสัมพันธ์ กรจ.2

บันทึกข้อความ

นำเสนอ ผจ.กปภ.ข.๒ (ว.)
วันที่ ๒๓๐๖
เวลา ๐๙.๒๐ น. ผู้รับ ...

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ กองระบบจำหน่าย โทร ๐-๓๖๓๕-๑๙๒๖
ที่ มท ๕๕๔๑๐- 832 **วันที่** 3/10/66
เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่การประปาส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการให้สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมรายงานผลการสำรวจในภาพรวมของ กปภ. แล้วนั้น

ในการนี้ การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ โดยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้ทำการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของ กปภ.ข.๒ ประจำปี ๒๕๖๖ ในรูปแบบ Infographic แล้วเสร็จเรียบร้อย รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.๒ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

27/ก.ย./66
(นายนพดล มงคลพิพรรธน์)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ.กรจ.
งลค. ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.ข.๒ ประจำปี ๒๕๖๖ ในรูปแบบ Infographic เพื่อเผยแพร่บน Website กปภ.ข.๒ แล้ว จึงเอกสารแนบมาเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อนำเผยแพร่ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวัญญ์ฐิกา โภคินธนาภารัศมิ์)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์ 28 ก.ย.66

เรียน ผอ.กปภ.ข.๒ (ว)
เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบ ผอ.กปภ.ข.๒
ในส่วนเนื้อหาก่อนนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.๒ ต่อไป.
ขอบคุณ ค่ะ

(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

- เห็นชอบ
- ดำเนินการต่อไป

29 ก.ย.66
(นายเอกรินทร์ ภู่พงษ์)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

ผลสำรวจพึงพอใจของลูกค้า
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ปี 2566

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

4.350

ปี 2566

4.069

ปี 2565

4.115

ปี 2564

5 กปภ.สาขา ที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

บ้านหมอ	4.684
ท่าเรือ	4.669
ปักธงชัย	4.640
เสนา	4.631
ปากช่อง	4.608

คะแนนความพึงพอใจมาจากไหน ?

4.350 = **4.393** & **4.320**

ควมพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท

ทัศนคติความเชื่อมั่น

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ความพึงพอใจในบริการ ทัศนคติความเชื่อมั่น

30 กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.2

กปภ.สาขา	ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจในบริการ	ทัศนคติความเชื่อมั่น
พระพุทธบาท	4.516	4.530	4.507
หนองแค	4.465	4.472	4.459
มวกเหล็ก	4.361	4.409	4.328
บ้านหมอ	4.684	4.743	4.642
ลพบุรี	4.159	4.317	4.048
บ้านหมี่	4.494	4.489	4.497
ชัยบาดาล	4.078	4.243	3.963
สิงห์บุรี	4.225	4.330	4.152
อ่างทอง	4.482	4.553	4.433
วิเศษชัยชาญ	4.406	4.441	4.382
พระนครศรีอยุธยา (พ)	4.303	4.304	4.302
พักไห่	4.069	4.101	4.046
เสนา	4.631	4.651	4.617
ท่าเรือ	4.669	4.651	4.682
ปทุมธานี	4.603	4.717	4.524
รังสิต (พ)	4.413	4.627	4.264
นครนายก	4.013	4.100	3.953
บ้านนา	4.039	4.074	4.015
นครราชสีมา	4.405	4.343	4.449
ปากช่อง	4.608	4.638	4.587
ครบุรี	4.436	4.375	4.479
สีคิ้ว	4.058	4.106	4.024
ปักธงชัย	4.640	4.530	4.717
โชคชัย	4.529	4.603	4.477
พิมาย	4.302	4.474	4.181
ชุมพวง	4.039	4.043	4.036
โนนสูง	4.221	4.309	4.160
ด่านขุนทด	4.031	4.016	4.041
คลองหลวง	4.482	4.515	4.458
ธัญบุรี	4.140	4.100	4.168

7 ด้านความพึงพอใจในบริการ

1. คุณภาพน้ำประปา	4.347
2. ปริมาณน้ำประปา	4.232
3. การให้บริการของพนักงาน	4.511
4. อาคาร-สถานที่	4.442
5. กระบวนการให้บริการ	4.483
6. การบริการหลังการขาย	4.398
7. ด้านข้อมูล ข่าวสาร	4.343

คะแนนเฉลี่ย

4.393

จุดแข็ง : ด้านการให้บริการของพนักงาน รวมถึงความสะดวกของสถานที่ และช่องทางให้บริการ

จุดอ่อน : ปริมาณน้ำประปาไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า ที่มีต่อ กปภ.ข. 2

เชื่อมั่นน้อยสุด

4.253

การบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

เชื่อมั่นมากสุด

4.216

กระบวนการให้บริการ

ลูกค้า กปภ.ข.2
ต้องการอะไร ?

1 ปริมาณน้ำประปาที่ไหล
น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ

2 คุณภาพน้ำประปา
น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ

3 ข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ
น้ำประปาใสสะอาด

4 อาคาร - สถานที่
น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล

คาดหวังอะไร ?

ความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต

- ลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ให้ถูกลง
- ขยายเขตพื้นที่ให้บริการ

ทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้า กปภ.

3 อันดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.2

1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
2. ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำ

คะแนนความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.ข.2

เมื่อมีโอกาสจะกล่าวถึง กปภ. ในทางที่ดี	4.160
มีความปรารถนาให้ กปภ. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.159
ต้องการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของ กปภ.	4.107

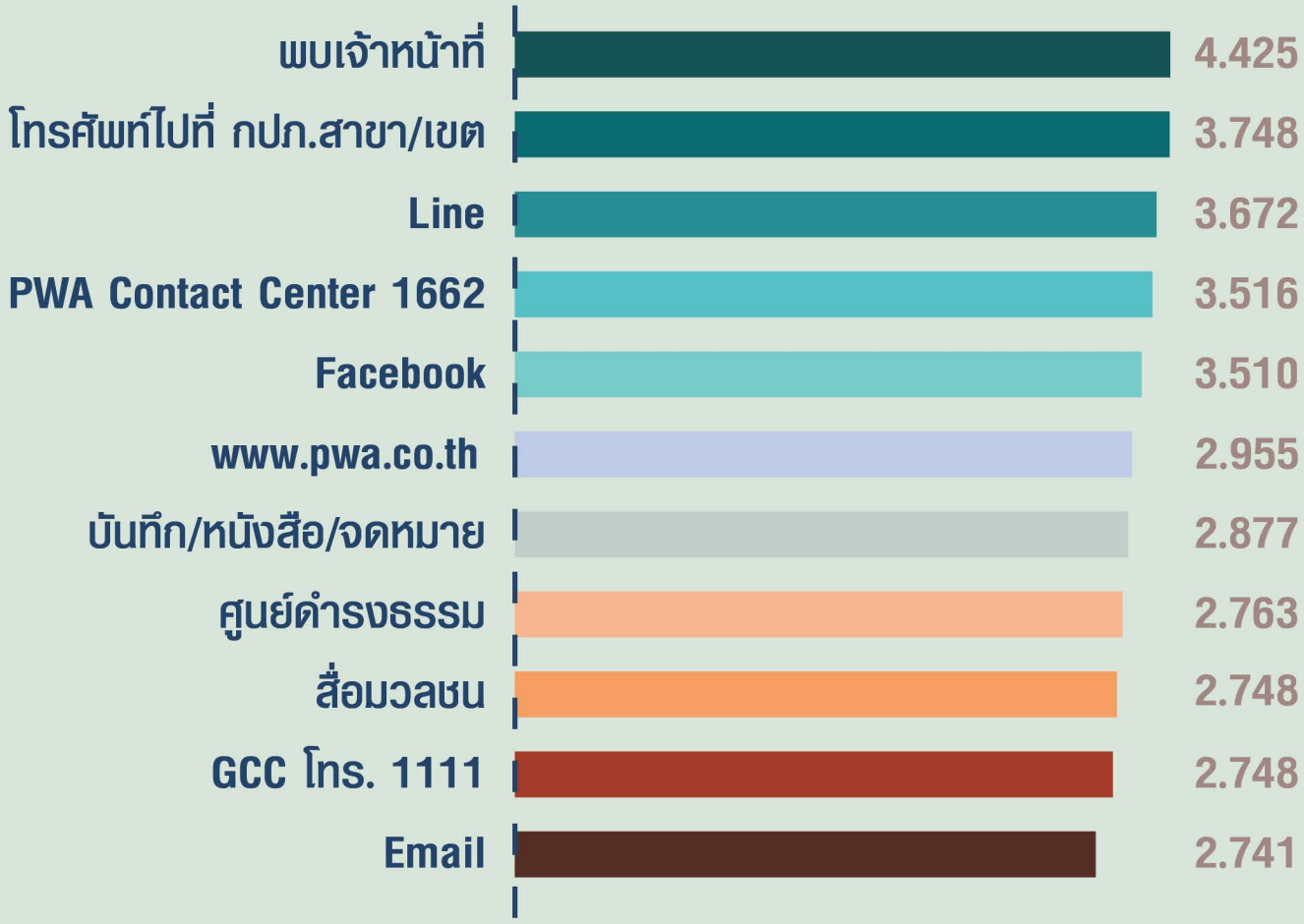
เหตุผลสะท้อนความภักดีของลูกค้า

กปภ. บริการดี คุ้นเคยมานาน

เหตุผลสะท้อนความไม่ภักดีของลูกค้า

ถ้ามีหน่วยงานอื่นที่ดีกว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อ 11 ช่องทางติดต่อ กปภ.ข.2



การบริการของ กปภ.ข.2 เพียงพอหรือไม่ ?

รายการ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
ประเภทงานให้บริการของ กปภ.สาขา เพียงพอหรือไม่	98.07	1.93
วัน - เวลาให้บริการของ กปภ. มีความเหมาะสมหรือไม่	98.10	1.90
อาคาร-สถานที่ให้บริการของ กปภ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย	98.80	1.20
จุดให้บริการลูกค้ามีความสะดวกสบายในการเข้าถึง	99.33	0.67
กปภ. สาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอหรือไม่	99.29	0.71
ช่องทางสื่อสารระหว่างลูกค้าและ กปภ.สาขา มีความเพียงพอหรือไม่	99.18	0.82