



นำเสนอ ผอ.กปภ.ช.๒

วันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ผู้รับ

บันทึกข้อความ

ที่ กปภ.ช.๒/๒๗ มิ.ย.๖๗

๒๗ มิ.ย.๖๗

๑๑๕๒

หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๒ กองระบบจำหน่าย โทร ๐-๓๖๓๕-๑๙๖๖

ที่ กปภ.ช.๒ - ๑๕๕๙๐ - ๓ / ๑๗ / ๒๕๖๗ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ปิงปิงประมาณ ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ได้ดำเนินการให้สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ปิงปิงประมาณ ๒๕๖๗ ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมรายงานผลการสำรวจในภาพรวมของ กปภ. แล้วนั้น

ในการนี้ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๒ โดยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้ทำการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของ กปภ.ช.๒ ประจำปี ๒๕๖๗ ในรูปแบบ Infographic แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ช.๒ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายมนอด มงคลพิพรธน์)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ. กปภ.ช.๒
๑๕๕๙๐/๒๗ มิ.ย.๖๗ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่มี ๗๐ กปภ. สาขาในสังกัด กปภ.ช.๒ ประจำปี ๒๕๖๗ ในรูปแบบ Infographic ตามรายละเอียดตามแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณาเห็นชอบเผยแพร่บน เว็บไซต์ กปภ.ช.๒ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวอัญญฎฐิกา โภคินธนาภรณ์)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ ๒๖ มิ.ย.๖๗

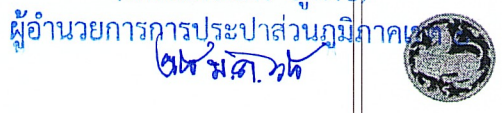
เรียน ผอ.กปภ.ช.๒
สืบเนื่องจากมติที่ประชุม กปภ.ช.๒
ในคราวประชุมเพื่อพิจารณาเรื่อง กปภ.ช.๒
ณ กปภ.ช.๒
๒๓ มิ.ย.๖๗
(นายทศิศศักดิ์ ทองเสนา)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

เรียน ผอ.กปภ.ช.๒
เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาเห็นชอบ
เผยแพร่บน เว็บไซต์ กปภ.ช.๒
ต่อไป

(นายภาชิต พันสำ)
ผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ)

เห็นชอบ

(นายเอกรินทร์ คุ้มพงษ์)
ผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๒
๒๗ มิ.ย.๖๗



การประชาสัมพันธ์
มุ่ง - มั่น - พื่อประโยชน์ - สู่ความยั่งยืน

ผลสำรวจพึงพอใจของลูกค้า

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ปี 2567

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

4.382

4.069

ปี 2565

4.350

ปี 2566

ปี 2567

5 กปภ.สาขา ที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

ท่าเรือ	4.654
ปทุมธานี	4.615
หนองแค	4.611
บ้านหมอ	4.597
วิเศษชัยชาญ	4.565

คะแนนความพึงพอใจมาจากไหน ?

4.382

ความพึงพอใจ
ในภาพรวม

=

4.368

ความพึงพอใจ
ในบริการแต่ละประเภท

&

4.392

ทัศนคติความเชื่อมั่น

7 ด้านความพึงพอใจในบริการ

1. คุณภาพน้ำประปา	4.270
2. ปริมาณน้ำประปา	4.238
3. การให้บริการของพนักงาน	4.479
4. อาคาร-สถานที่	4.464
5. กระบวนการให้บริการ	4.453
6. การจัดการข้อร้องเรียน	4.344
7. ด้านข้อมูล ข่าวสาร	4.327

คะแนนเฉลี่ย
4.368

จุดแข็ง : การให้บริการของพนักงาน การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

จุดอ่อน : คุณภาพน้ำประปา และปริมาณน้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

ที่มีต่อ กปภ.บ. 2

เชื่อมั่นน้อยสุด

4.333

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

เชื่อมั่นมากที่สุด

4.216

ความตั้งใจทำงาน
ของเจ้าหน้าที่

ลูกค้า กปภ.ข.2 ต้องการอะไร ?



คาดหวังอะไร ?

บริการเพิ่มเติม
ที่ลูกค้าคาดหวังต้องการ

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ
และคาดหวังในการให้บริการ

- บริการล้างถังพักน้ำ
- บริการสำรวจหาก่อแตกรั่ว

- ราคาที่เหมาะสม
- ความเร็วในการบริการ

ทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้า กปภ.

- 3** อันดับความเชื่อมั่นของลูกค้า ที่มีต่อ กปภ.ข.2
- 1 ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
 - 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการให้บริการ
 - 3 ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

คะแนนความผูกพันของลูกค้า ที่มีต่อ กปภ.ข.2

มีความปรารถนาให้ กปภ. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.426
การกล่าวถึง กปภ. ในทางที่ดีเมื่อมีโอกาส	4.423
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กปภ.	4.295

เหตุผลสะท้อนความภักดีของลูกค้า
การบริการที่ดี สะดวก มีมาตรฐาน ทันสมัย

เหตุผลสะท้อนความไม่ภักดีของลูกค้า
ถ้ามีหน่วยงานอื่นที่ดีกว่า

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในบริการ ทศนคตความเชื่อมั่น

30 กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.2

กปก.สาขา	ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจในบริการ	ทศนคตความเชื่อมั่น
พระพุทธบาท	4.286	4.216	4.334
หนองแค	4.611	4.640	4.591
มวกเหล็ก	4.532	4.573	4.503
บ้านหม้อ	4.597	4.681	4.539
ลพบุรี	4.373	4.376	4.371
บ้านหมี่	4.280	4.214	4.327
ชัยบาดาล	4.324	4.270	4.363
สิงห์บุรี	4.305	4.238	4.353
อ่างทอง	4.400	4.453	4.363
วิเศษชัยชาญ	4.565	4.560	4.569
พระนครศรีอยุธยา (พ)	4.350	4.416	4.305
พักไถ่	4.271	4.207	4.316
เสนา	4.543	4.641	4.474
ท่าเรือ	4.654	4.648	4.659
ปทุมธานี	4.343	4.381	4.316
รังสิต (พ)	4.304	4.264	4.332
นครนายก	4.292	4.245	4.325
บ้านนา	4.336	4.216	4.419
นครราชสีมา	4.296	4.274	4.312
ปากช่อง	4.303	4.302	4.304
ครบุรี	4.340	4.351	4.333
สีคิ้ว	4.276	4.223	4.314
ปักธงชัย	4.615	4.561	4.654
โชคชัย	4.456	4.430	4.475
พิมาย	4.403	4.407	4.400
ชุมพวง	4.264	4.190	4.316
โนนสูง	4.301	4.282	4.315
ด่านขุนทด	4.287	4.235	4.324
คลองหลวง	4.253	4.276	4.236
ธัญบุรี	4.297	4.262	4.322