



# บันทึกข้อความ

นำเสนอ ผอ. กปท. ข. ๒  
วันที่ ๒๑ ต.ค. ๒๕๖๘  
เวลา ๑๖.๐๙ ผู้รับ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ กองระบบจำหน่าย โทร. ๐-๓๖๓๕-๑๙๒๖

ที่ มท.๕๕๕๑๐-๓/๑๓๕ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปท. ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่มีการประปาส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการให้สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมรายงานผลการสำรวจในภาพรวมของ กปท. แล้วนั้น

ในการนี้ การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ โดยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของ กปท. ข. ๒ ประจำปี ๒๕๖๘ ในรูปแบบ Infographic แล้วเสร็จเรียบร้อย รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปท. ข. ๒ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

*(Signature)* ๑๖/๑๐/๐๘

(นายณพดล มงคลพิพรรธน์)

นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ. กทว.

เพื่อโปรดทราบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ซึ่งได้จัดทำในรูปแบบ Infographic ตามรายละเอียดแนบ และโปรดนำเรียน ผอ. กปท. ข. ๒ ให้พิจารณาเห็นชอบ นำไปเผยแพร่บน Website กปท. ข. ๒ พร้อมแจ้ง กทว. ดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

*(Signature)* ๑๖/๑๐/๐๘

(นางสาวอัญญฐิศา โทคินธนาภรณ์)

หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ ๑๗ ต.ค. ๖๘

๖ วัน ๑๖.๐๙.๒ (๑๖)

- เพื่อเปิดทอง
- เพื่อเปิดทองของระบบ ผอ. กปท. ข. ๒ ทน และ แล้วย ส่งไปแจ้งทพว. ๑๓๐๒.

*(Signature)* ๒๑ ต.ค. ๒๕๖๘

(นายพงษ์สิทธิ์ สุวรรณเจตต์)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย ๒

เห็นชอบ

*(Signature)*  
ไพรัช ภาชนะ  
ไพรัช ภาชนะ

(นายภาชิต พันลำ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ) รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒



การประปาส่วนภูมิภาค  
ผู้-เป็น-เพื่อ-ของ-ผู้-ความ-ยั่งยืน

**STRIVER**  
ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย

# ผลสำรวจพึงพอใจของลูกค้า

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ปี 2568

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

4.432

4.350

ปี 2566

4.382

ปี 2567

ปี 2568

## 5 กปภ.สาขา ที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

ท่าเรือ	4.660
บ้านหมอ	4.595
ปทุมธานี	4.587
หนองแค	4.583
วิเศษชัยชาญ	4.578

คะแนนความพึงพอใจในบริการ ทักษะความเชื่อมั่น และความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อ กปภ.

4.377

ความพึงพอใจ  
ในบริการ 7 ด้าน

4.407

ทักษะความเชื่อมั่น

4.333

ความผูกพันที่ลูกค้า  
มีต่อ กปภ.

# 7 ด้านความพึงพอใจในบริการ

1. คุณภาพน้ำประปา	4.316
2. ปริมาณน้ำประปา	4.286
3. การให้บริการของพนักงาน	4.512
4. อาคาร-สถานที่	4.496
5. กระบวนการให้บริการ	4.473
6. การจัดการข้อร้องเรียน	4.377
7. ด้านข้อมูล ข่าวสาร	4.357

คะแนนเฉลี่ย  
**4.377**

จุดแข็ง : การให้บริการของพนักงาน การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ

จุดอ่อน : ปริมาณน้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และคุณภาพน้ำประปา

## ทัศนคติความเชื่อมั่นของลูกค้า

### ที่มีต่อ กปภ.บ. 2

เชื่อมั่นน้อยสุด

**4.350**

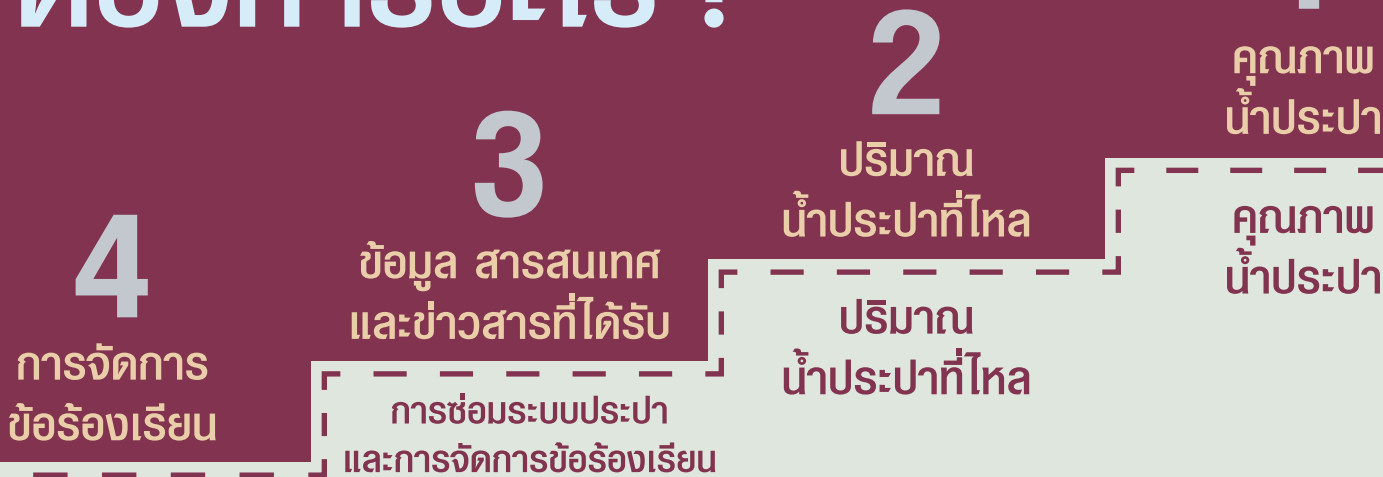
การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

เชื่อมั่นมากที่สุด

**4.502**

ความตั้งใจทำงาน  
ของเจ้าหน้าที่

# ลูกค้า กปภ.ข.2 ต้องการอะไร ?



ข้อมูล สารสนเทศ  
และข่าวสารที่ได้รับ

## ความไม่พึงพอใจของลูกค้า

บริการเพิ่มเติม  
ที่ลูกค้าคาดหวังต้องการ

บริการซ่อมแซมท่อประปาภายใน  
บริการล้างถังพักน้ำ

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ  
และคาดหวังในการให้บริการ

จุดให้บริการลูกค้ามีความสะดวกสบาย  
กปภ.สาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวก

## ทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้า กปภ.

3 อันดับความเชื่อมั่นของลูกค้า  
ที่มีต่อ กปภ.ข.2

- 1 การดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
- 2 ความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่
- 3 ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา

คะแนนความผูกพันของลูกค้า  
ที่มีต่อ กปภ.ข.2

มีความปรารถนาให้ กปภ. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.419
การกล่าวถึง กปภ. ในทางที่ดีเมื่อมีโอกาส	4.397
การสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ กปภ.	4.295

# คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม

## ความพึงพอใจในบริการ ทศนคตความเชื่อมั่น

30 กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.2

กปก.สาขา	ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจในบริการ	ทศนคตความเชื่อมั่น
พระพุทธบาท	4.422	4.327	4.477
หนองแค	4.583	4.567	4.592
มวกเหล็ก	4.532	4.526	4.535
บ้านหมอ	4.595	4.658	4.560
ลพบุรี	4.416	4.403	4.423
บ้านหมี่	4.332	4.318	4.340
ชัยบาดาล	4.399	4.317	4.444
สิงห์บุรี	4.327	4.249	4.372
อ่างทอง	4.420	4.470	4.393
วิเศษชัยชาญ	4.578	4.546	4.596
พระนครศรีอยุธยา (พ)	4.329	4.428	4.274
พักไถ่	4.275	4.235	4.297
เสนา	4.524	4.570	4.498
ท่าเรือ	4.660	4.644	4.669
ปทุมธานี	4.307	4.325	4.296
รังสิต (พ)	4.286	4.256	4.304
นครนายก	4.331	4.311	4.343
บ้านนา	4.380	4.256	4.449
นครราชสีมา	4.315	4.291	4.328
ปากช่อง	4.324	4.322	4.325
ครบุรี	4.311	4.367	4.280
สีคิ้ว	4.309	4.247	4.344
ปักธงชัย	4.587	4.543	4.611
โชคชัย	4.469	4.436	4.487
พิมาย	4.395	4.360	4.415
ชุมพวง	4.282	4.205	4.325
โนนสูง	4.303	4.313	4.298
ด่านขุนทด	4.321	4.291	4.337
คลองหลวง	4.248	4.250	4.248
ธัญบุรี	4.316	4.276	4.338