

ลิขสิทธิ์ : การประปาส่วนภูมิภาค
ปี : 2561
ชื่อเรื่อง : สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : อาจารย์ ดร. อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ
บทคัดย่อ :

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นโครงการศึกษาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มประชาชนที่คาดว่าจะเป็ลูกค้า กปภ. ในอนาคต โดยมีประเด็นสำรวจ คือ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงความภักดี ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ ภาพลักษณ์และความรับผิดชอบสังคมของ กปภ. พบว่า ลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมแก่ กปภ. ที่ระดับ 4.048 คะแนน (หรือร้อยละ 80.96) โดยสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดได้แก่ 1. ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (4.283 คะแนน) 2. ด้านบริการของพนักงานในภาพรวม (4.209 คะแนน) ในด้านความต้องการ ลูกค้ามีความต้องการให้ กปภ. ตอบสนองเรื่อง 1 "คุณภาพน้ำประปา (ร้อยละ 32.28)" 2 "การให้บริการหลังการขาย (ร้อยละ 24.87)" และ 3 "ปริมาณน้ำประปาที่ไหล (ร้อยละ 15.51)" ในด้านความคาดหวัง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อ กปภ. ในด้านคุณภาพน้ำประปาโดยคาดหวังเรื่องความใสสะอาด น้ำไม่ขุ่น ไม่มีตะกอน ด้านปริมาณน้ำประปาคาดหวังให้น้ำมีแรงดันเพิ่มขึ้นและไหลต่อเนื่องโดยไม่ต้องใช้ปั้มน้ำช่วย ด้านการให้บริการของพนักงานคาดหวังให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ด้านอาคารสถานที่คาดหวังให้ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ ด้านการชำระค่าบริการคาดหวังให้พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว ด้านบริการหลังการขายคาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารคาดหวังเรื่องความถูกต้อง ความชัดเจนของข้อมูล

Copyright : Provincial Waterworks Authority
Year : 2018
Title : Survey of Satisfactions of Provincial Waterworks Authority Customers
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Dr. Anan Pawasutipaisit
Abstract :

Customer Satisfaction Survey of Provincial Waterworks Authority (PWA) for the fiscal year 2018 is a project for listening to opinions, and building relationships with current customers and those who are expected to be PWA customers in the future. Survey issues are satisfaction, dissatisfaction, wants, expectations, customer loyalty, customer attitudes towards products, services, image and social responsibility of the PWA. The study found that the overall customer satisfaction score is 4.048 points (or 80.96%) where the factors that created the highest satisfaction for the customers were satisfaction with service payment and service process (4.283 points), and satisfaction of employees in the overall picture (4.209 points). In terms of want, customers want the PWA to respond to 1. water quality (32.28%) 2. after-sales service (24.87%), and 3. water supply volume (15.51%). In terms of expectation, customers expect the PWA to provide clean water without sediment. As for the amount of water supply, it is expected that the water pressure will be increased, and water will flow continuously without the need for a water pump. In terms of the service of the staff, customers expected the staff to be cheerful, and speak politely. Customers expect PWA to improve the cleanliness of the buildings, and expect fast payment service from the PWA staff. For the after-sales service, customers expect the staff to have good interpersonal skill and service-minded, and expect accuracy and clarity of information.