

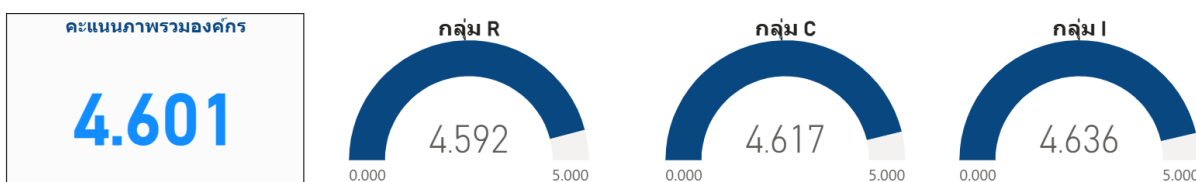
รายงานฉบับสมบูรณ์

ผลการศึกษาคุนภาพการให้บริการ ลูกค้าของการประปานครหลวง

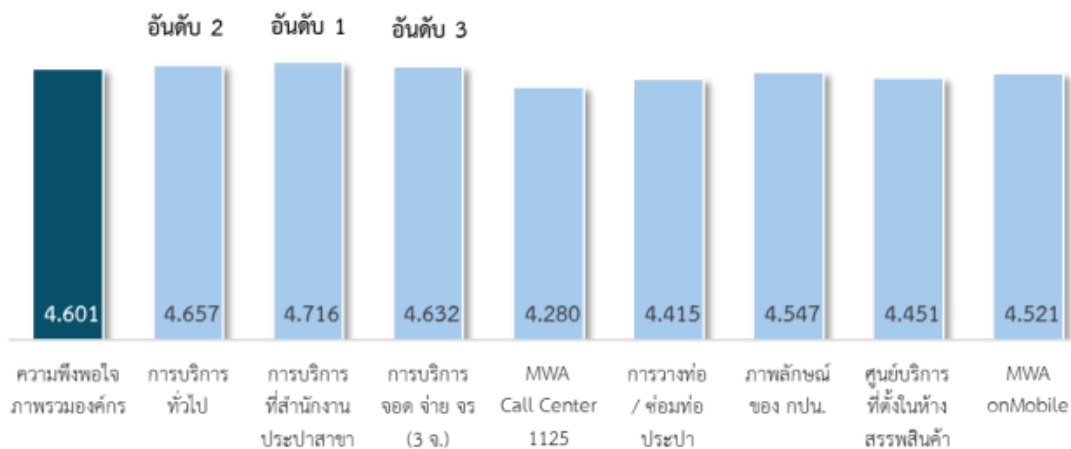
ปีงบประมาณ 2568



ความพึงพอใจจากการให้บริการภาพรวมองค์กร



ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ กปน. (ภาพรวมองค์กร) จำแนกรายด้าน

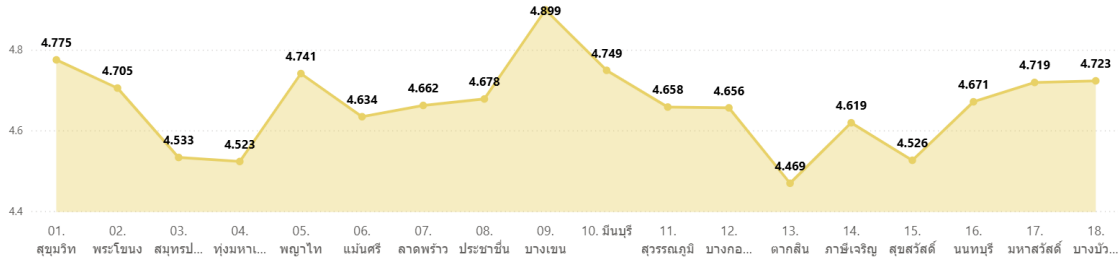


เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ตามลักษณะการให้บริการ ทั้ง 8 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.280 – 4.716 โดยการบริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.716 รองลงมาคือ การบริการทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.657 และการบริการจอตจ่ายจร (3 จ.) ค่าเฉลี่ย 4.632

ความพึงพอใจภาพรวมสำนักงานประปาสาขา

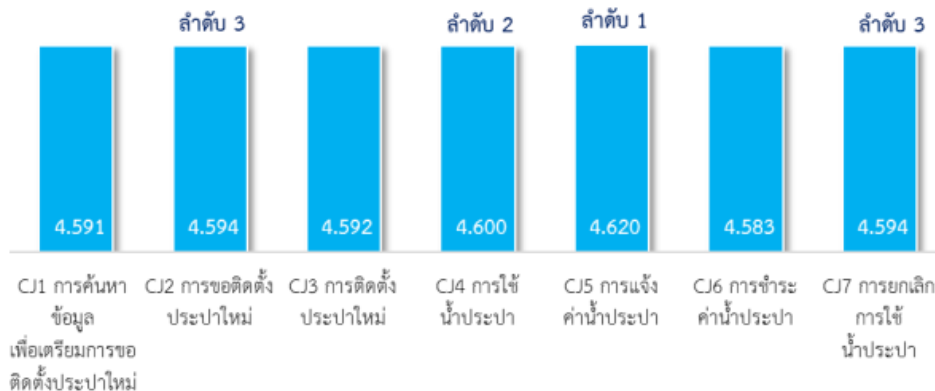


ความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประปาสาขา (จำแนกตามด้าน)



เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพบริการตามลักษณะการบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า การบริการที่สำนักงานประปาสาขา สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.716 รองลงมาคือ การบริการทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.657

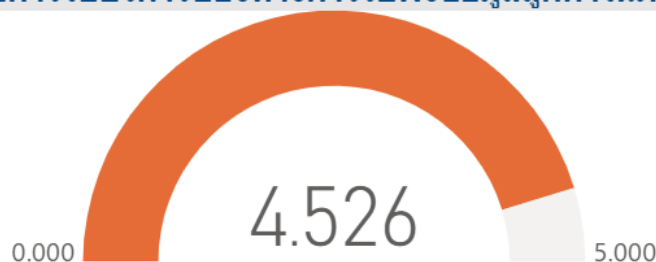
ความพึงพอใจในการใช้บริการตามเส้นทาง CUSTOMER JOURNEY ของ กปน.



ในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการตามเส้นทาง Customer Journey ของลูกค้า กปน. พบว่า การแจ้งค่าน้ำประปา สามารถสร้างความพึงพอใจได้สูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.620 รองลงมาคือ การใช้ น้ำประปา ค่าเฉลี่ย 4.600 การขอติดตั้งประปาใหม่ และการยกเลิกการใช้ น้ำประปา ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.594

ช่องทางการรับฟังลูกค้าของ กปน.

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าในภาพรวม



ประสบการณ์ในการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า



ความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า



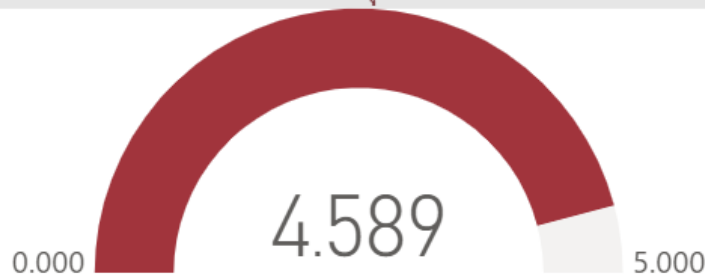
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง 481 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.05 เคยใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าของ กปน. โดยใช้บริการ MWA onMobile มากที่สุด ร้อยละ 6.51 รองลงมาคือ MWA Call Center 1125 ร้อยละ 4.26

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจรายช่องทางในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าผ่านช่องทาง อินสตาแกรม @MWATHailand เอ็กซ์ @MWATHailand และดีกด็อก @MWATHailand มากที่สุด คะแนนเต็ม 5.000 รองลงมาคือ Line Official Account ค่าเฉลี่ย 4.978

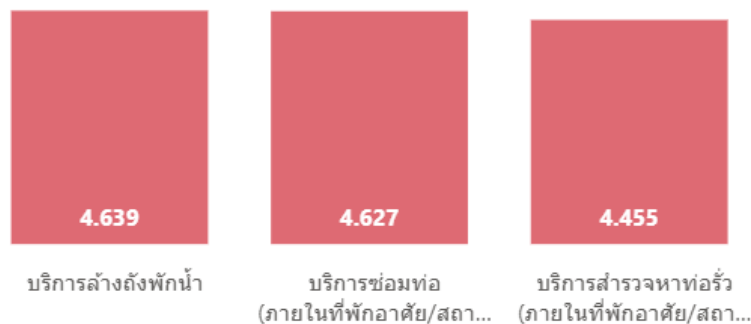
บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ กปน.

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ กปน.

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจเกี่ยวข้องของ กปน.



ความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจเกี่ยวข้องของ กปน.
จำแนกรายบริการ



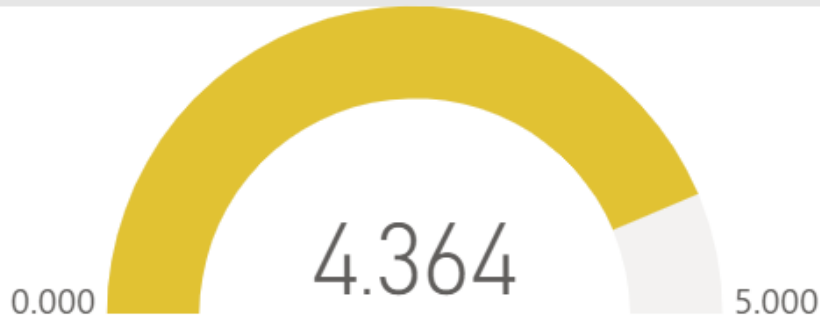
ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ กปน.



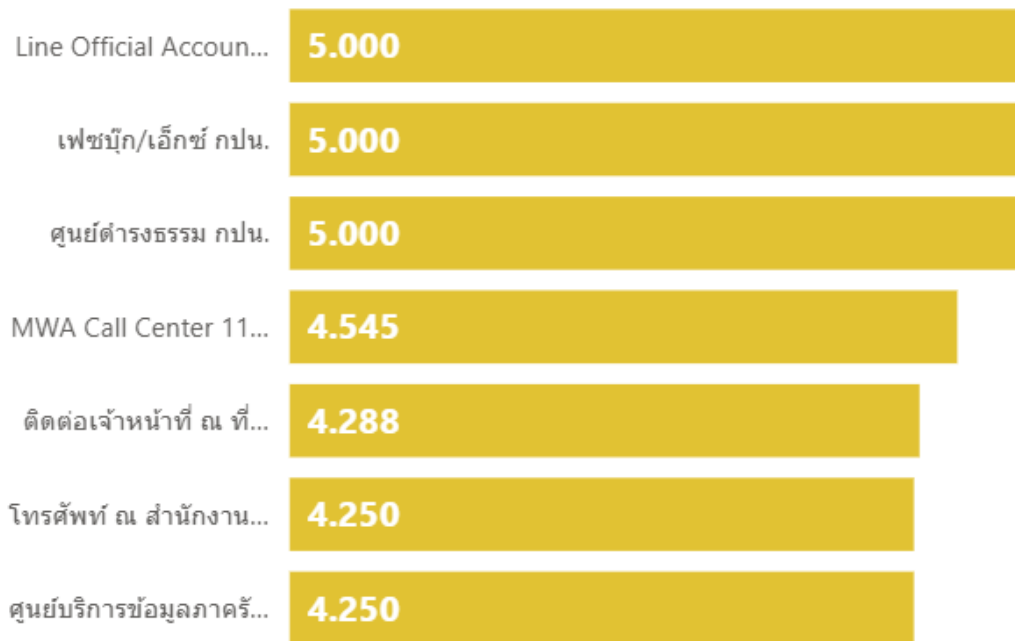
เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจรายบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการล้างถังพักน้ำ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.639 รองลงมาคือ บริการซ่อมท่อ (ภายในที่พักอาศัย/สถานประกอบการ) ค่าเฉลี่ย 4.627 และบริการสำรวจหาท่อรั่ว (ภายในที่พักอาศัย/สถานประกอบการ) ค่าเฉลี่ย 4.455

การจัดการข้อร้องเรียน

ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

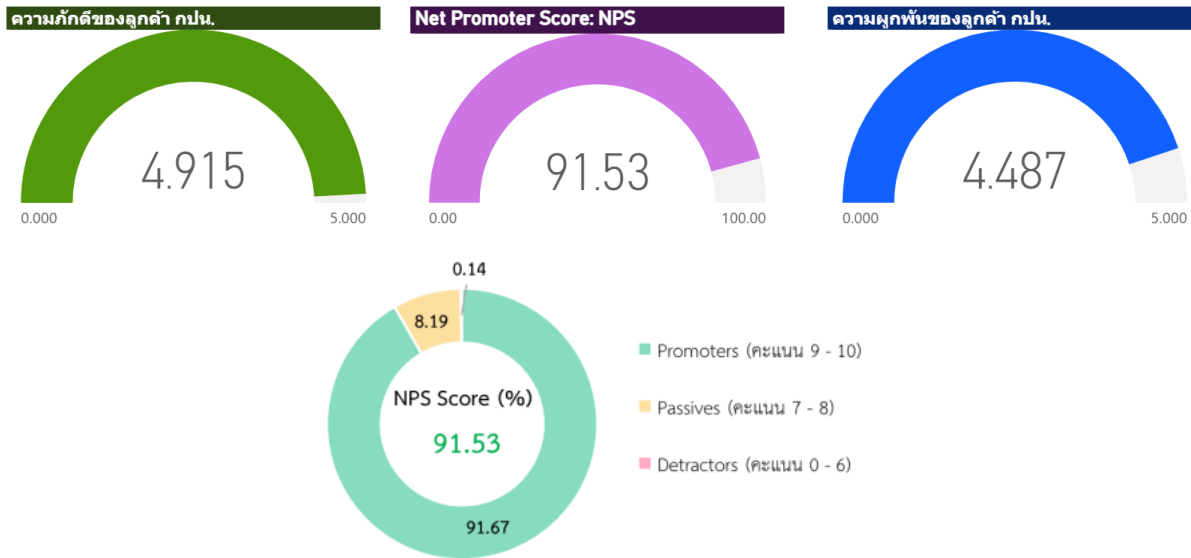


ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน จำแนกรายช่องทาง



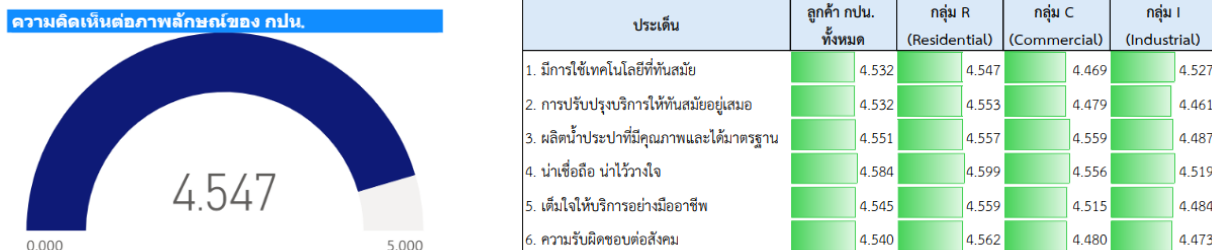
จากการใช้บริการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียนของช่องทาง Line Official Account @mwathailand, เฟซบุ๊ก/เอ็กซ์ กปน. และศูนย์ดำรงธรรม กปน. มากที่สุด คะแนนเต็ม 5.000 รองลงมาคือ MWA Call Center 1125 ค่าเฉลี่ย 4.545 และการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ กปน. ค่าเฉลี่ย 4.288

การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า



ผลการสำรวจตามแนวคิดผู้สนับสนุนสุทธิ (Net Promoter Score: NPS) พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 91.67 กลุ่ม Passives ร้อยละ 8.19 และกลุ่ม Detractors เล็กน้อย ร้อยละ 0.14 โดย NPS Score อยู่ ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellent) มีค่าเท่ากับ 91.53

ภาพลักษณ์ของ กปน.



ในภาพรวมภาพลักษณ์เรื่องความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.584 รองลงมาคือผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.551 ในขณะที่ภาพลักษณ์เรื่องมีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งในภาพรวม กลุ่ม R และ C ในทางกลับกันเป็นเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่ม I