

**ลิขสิทธิ์** : การประปาส่วนภูมิภาค  
**ปี** : 2565  
**ชื่อเรื่อง** : สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค  
ปีงบประมาณ 2565  
**เมือง** : กรุงเทพฯ  
**ภาษา** : ไทย  
**สถานที่พิมพ์** : สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
**นักวิจัย** : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ  
**บทคัดย่อ** :

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นโครงการศึกษาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน กลุ่มประชาชนที่คาดว่าจะน่าจะเป็นลูกค้า กปภ. ในอนาคต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นสำรวจ คือ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความภักดี ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ ภาพลักษณ์และความรับผิดชอบสังคมของ กปภ. เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศ มาพิจารณากำหนด ทิศทางและกลยุทธ์การขยายตัวของพันธกิจให้ส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การให้บริการและการบริหารงานของ กปภ. ให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสำรวจปีงบประมาณ 2565 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ **4.105 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจมาก”** (ภาพที่ 1) ลดลงจากปีงบประมาณ 2564 จำนวน 0.010 คะแนน (ปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4.116 คะแนน) แต่ยังคงรักษาคะแนนความพึงพอใจระดับ “พึงพอใจมาก”

ผลสำรวจปี 2551 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.580 คะแนน

ผลสำรวจปี 2552 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.700 คะแนน

ผลสำรวจปี 2553 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.610 คะแนน

ผลสำรวจปี 2554 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.390 คะแนน

ผลสำรวจปี 2555 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.735 คะแนน

ผลสำรวจปี 2556 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.970 คะแนน

ผลสำรวจปี 2557 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.083 คะแนน

ผลสำรวจปี 2558 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.020 คะแนน

ผลสำรวจปี 2559 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.031 คะแนน

ผลสำรวจปี 2560 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.000 คะแนน

ผลสำรวจปี 2561 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.048 คะแนน

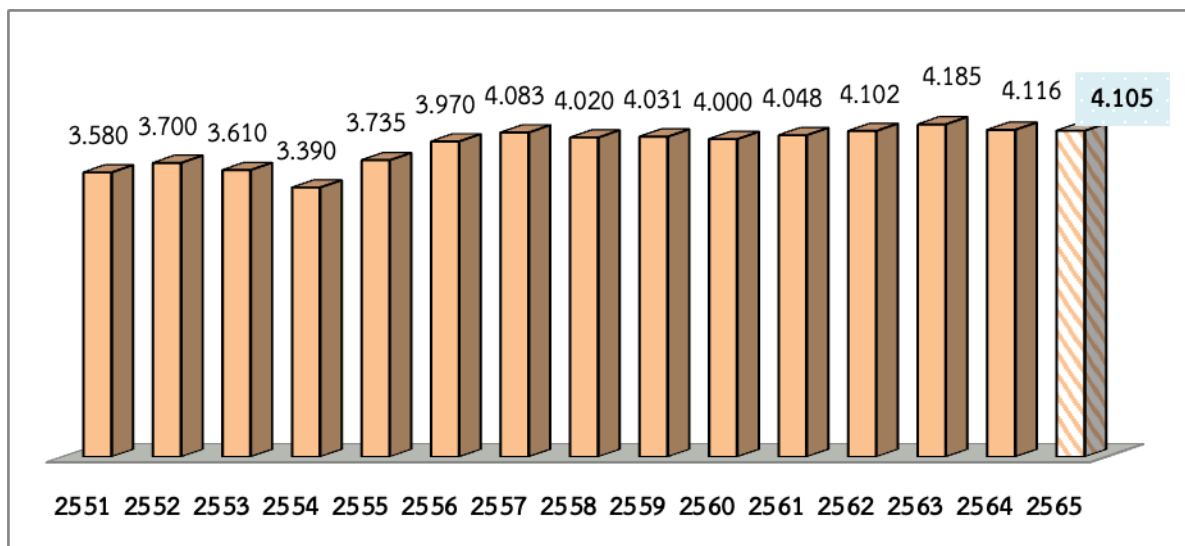
ผลสำรวจปี 2562 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.102 คะแนน

ผลสำรวจปี 2563 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.185 คะแนน

ผลสำรวจปี 2564 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.116 คะแนน

ผลสำรวจปี 2565 กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.105 คะแนน

ภาพที่ 1 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค  
ปีงบประมาณ 2551-2565



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ 2551-2565

ผลสำรวจปี 2565 ในบริการ 7 ด้าน พบว่า บริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1.ด้านอาคาร-สถานที่ (4.243 คะแนน) 2.ด้านการให้บริการของพนักงาน (4.207 คะแนน) และ 3.ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (4.136 คะแนน)

สอดคล้องกับผลสำรวจปี 2564 โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1.ด้านอาคาร-สถานที่ (4.199 คะแนน) 2.ด้านการให้บริการของพนักงาน (4.197 คะแนน) และ 3.ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ (4.194 คะแนน) จึงมีข้อสังเกตว่า จุดแข็งของ กปภ. ยังคงเป็นกลุ่มบริการภายในสำนักงาน (อาคารสถานที่ พนักงาน และการชำระค่าบริการ)

**Copyright** : Provincial Waterworks Authority  
**Year** : 2022  
**Title** : A Survey of satisfaction and engagement of customers and stakeholders  
of the Provincial Waterworks Authority Fiscal Year 2022  
**City** : Bangkok  
**Language** : Thai  
**Publisher** : Thammasat University Research and Consultancy Institute  
**Researcher** : Assistant Professor Dr. Anan Pawasutipaisit  
**Abstract** :

This study project to listen to opinions and build relationships with existing customers. The group of people who are expected to be PWA customers in the future and stakeholders. satisfaction, dissatisfaction, needs, expectations, loyalty, customer attitude towards the product services, image and social responsibility of PWA to bring information Let's consider setting the direction and expansion strategy of the mission to promote the sustainability of the organization. As well as setting guidelines for product quality development. The provision of services and management of PWA to meet the needs and expectations of customers and stakeholders.

The survey results for the fiscal year 2022, the PWA received an overall satisfaction score of 4.105 points, categorized as “very satisfied”, a decrease of 0.010 points from the fiscal year 2021 (fiscal year 2021 equal to 4.116 points), but still maintaining the satisfaction score. Satisfaction Level "Very Satisfied"

The 2008 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.580 points.

The 2009 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.700 points.

The 2010 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.610 points.

The 2011 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.390 points.

The 2012 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.735 points.

The 2013 PWA survey result received an overall satisfaction score of 3.970 points.

The 2014 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.083 points.

The 2015 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.020 points.

The 2016 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.031 points.

The 2017 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.000 points.

The 2018 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.048 points.

The 2019 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.102 points.

The 2020 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.185 points.

The 2021 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.116 points.

The 2022 PWA survey result received an overall satisfaction score of 4.105 points.

The survey results in 2022 in 7 areas of service revealed that the services that generate the highest customer satisfaction in the top 3 are 1. Building-Place (4.243 points), 2. Employee services (4.207 points), and 3. Payment for services and the process of providing services (4.136 points)

Consistent with the 2021 survey results, with the top 3 most satisfied services: 1. Building-Place (4.199 points), 2. Employee services (4.197 points) and 3. Service payment and service process (4.194 points), it was noted that PWA's strengths are still In-office services (Buildings, staff and payment of services)