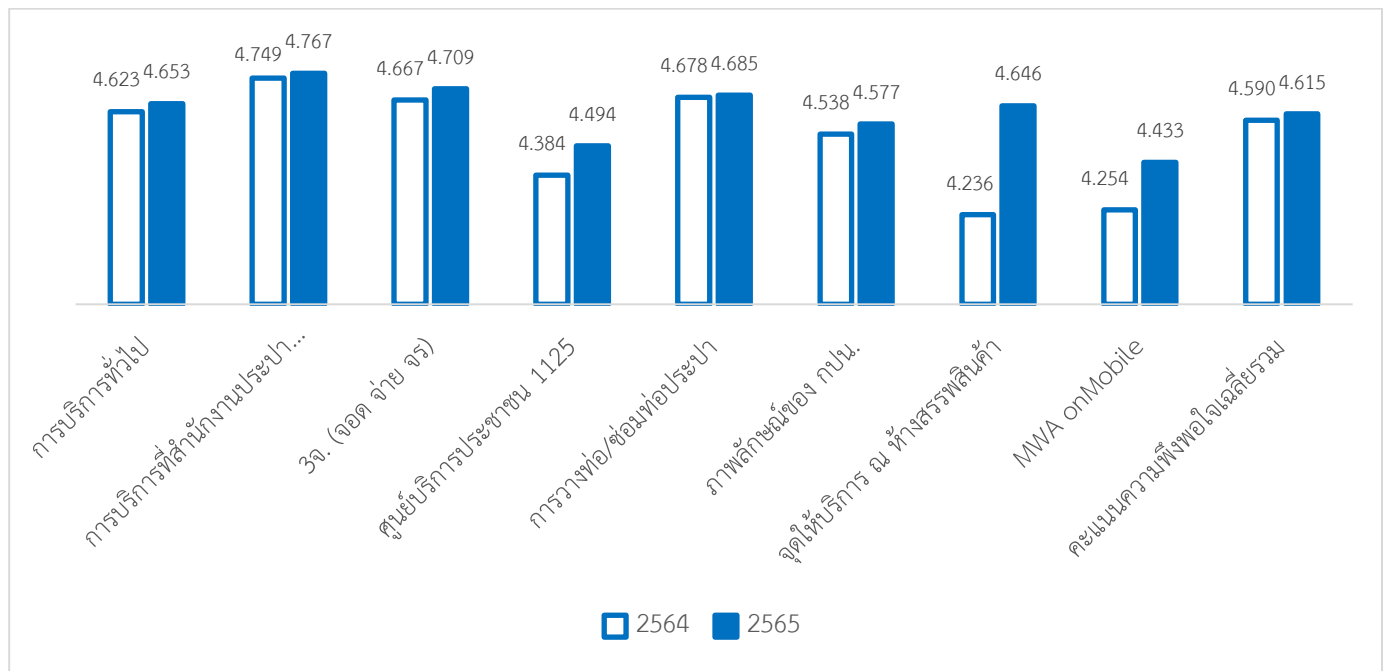


## ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565

การประปานครหลวง (กปน.) ร่วมกับ บริษัท รีเสิร์ช อินเทลลิเจนซ์ จำกัด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.615 สูงกว่าปีงบประมาณ 2564 ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.590 โดยในปีงบประมาณ 2565 เมื่อเทียบคะแนนความพึงพอใจกับปีงบประมาณ 2564 พบว่า ทุกประเด็นมีคะแนนเพิ่มขึ้น



จากผลการสำรวจ พบว่า ลูกค้าร้อยละ 38.80 ชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานประปาสาขา ขณะที่ช่องทางอื่น เช่น แคนเตอร์รับคำร้องบริการต่าง ๆ ด้านประปาของสำนักงานประปาสาขา ศูนย์บริการที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า และจุดบริการ 3จ.จุด จ่าย จร มีการใช้ในส่วนน้อย และลูกค้าร้อยละ 57.71 มีการใช้ช่องทางอื่น เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขาของลูกค้าแต่ละ Generation พบว่า ลูกค้ากลุ่ม Gen Y มีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.801 และลูกค้ากลุ่ม Gen Z มีความพึงพอใจต่ำที่สุดที่ระดับคะแนน 4.709 โดยประเด็นที่ลูกค้าต้องการให้สำนักงานประปาสาขาพัฒนาปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเรื่องประปา เช่น การหยุดจ่ายน้ำ และการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และดึงดูดใจ

ผลสำรวจการใช้ช่องทางดิจิทัลของลูกค้า ร้อยละ 6.85 มีการใช้บริการ MWA onMobile โดยลูกค้าใช้เพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสาร หรือ ตรวจสอบข้อมูล เป็นหลัก (ร้อยละ 97.67) โดยลูกค้ามีข้อเสนอแนะให้ Application มีการอัปเดตข้อมูลการชำระค่าน้ำประปาให้มีความรวดเร็วกว่านี้, ชำระค่าน้ำประปาที่เกินกำหนดชำระ ผ่านทาง Mobile App /MWA onMobile ได้, การเช็คยอดค่าน้ำประปา ผ่านทาง Mobile App /MWA onMobile มีขั้นตอนที่ง่ายขึ้น และมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารด้านการบริการตลอดเวลา

ในส่วนของการรับฟังข้อมูลข่าวสาร พบว่า ลูกค้าร้อยละ 32.53 มีการรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปน. โดยที่มีการรับฟังข้อมูลผ่านสำนักงานประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.49 มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.289 รับฟังข้อมูลผ่าน Social Media ของ กปน. ร้อยละ 6.77 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.529 ในขณะที่รับฟังข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ กปน. ร้อยละ 5.57 มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.540

ในส่วนของการข้อเสนอแนะ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการให้ กปน. ปรับเกณฑ์ค่าธรรมเนียมในการต่อมิเตอร์เมื่อชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนด(ค่าปรับจ่ายเกินกำหนดแพง), การชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดสามารถชำระได้ทุกช่องทาง

นอกจากนี้ ที่ปรึกษา ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรมุ่งเน้นประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Digital, พัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีการควบคุมค่ากลางการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ ในแต่ละเดือน และมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยัง MWA onMobile เพื่อให้รู้ระดับการใช้น้ำที่ไม่ปกติ ที่อาจเกี่ยวกับการรั่วของท่อ, เพิ่มการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ณ สำนักงานประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้ Tablet ในการกรอกข้อมูลการขอติดตั้งประปาใหม่, ลดการใช้เอกสารเพื่อใช้ในการทำธุรกรรมที่ไม่จำเป็นลง เช่น การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดผู้ใช้น้ำ เป็นต้น