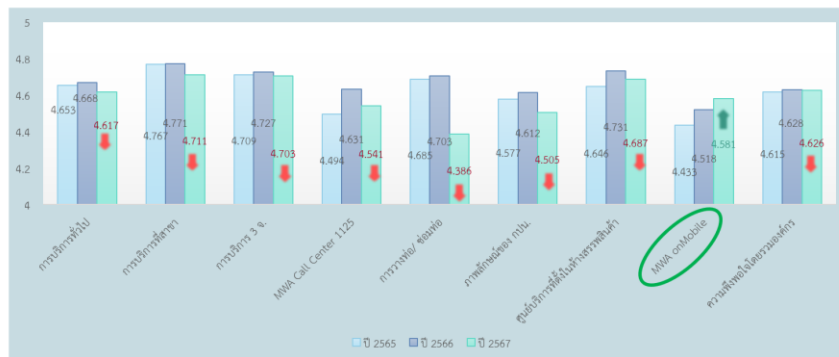


ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2567

การประปานครหลวง (กปน.) ร่วมกับ บริษัท รีเสิร์ช ดีไซน์ จำกัด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้าของ กปน. ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.626 ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2566 ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.628 เพียงเล็กน้อย โดยในปีงบประมาณ 2567 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจกับปีงบประมาณ 2566 พบว่า กปน. สร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในบริการ MWA onMobile ที่มีคะแนนเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ กปน. จำแนกตามสมรรถนะหลักขององค์กร ปี 2567 เปรียบเทียบ 2 ปี ย้อนหลัง



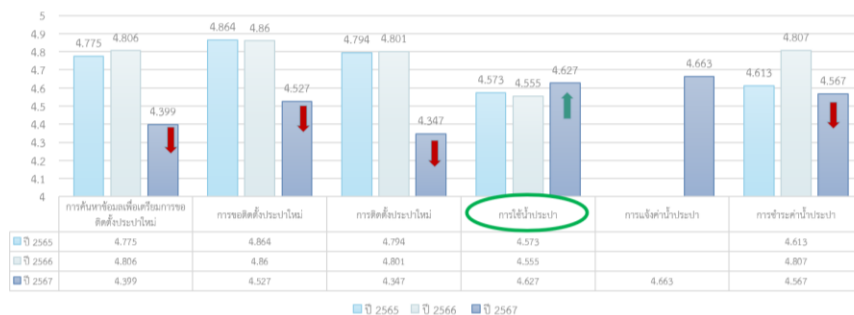
MWA onMobile มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เพียงเรื่องเดียว เท่ากับ 4.581

ความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยและร้อยละของผู้ที่ตอบ 4 หรือ 5) จำแนกตามเส้นทาง Customer Journey ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในช่วงการแจ้งค่าน้ำประปา ค่าเฉลี่ย 4.663 มากกว่าประสบการณ์อื่นๆ และรองลงมาคือการใช้งานน้ำประปา ค่าเฉลี่ย 4.627 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ขณะที่ประสบการณ์ อีก 4 ช่วง คือการค้นหาข้อมูลเพื่อติดตั้งประปาใหม่ การขอติดตั้งประปาใหม่ การติดตั้งประปาใหม่ และการชำระค่าน้ำประปา มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าปีงบประมาณ 2566 โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่ออยู่ในช่วงการติดตั้งประปาใหม่

MWA CUSTOMER JOURNEY

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการตามเส้นทาง CUSTOMER JOURNEY ของลูกค้า กปน. ปี 2567 เปรียบเทียบ 2 ปีย้อนหลัง

การใช้งานน้ำประปา มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เพียงเรื่องเดียว เท่ากับ 4.627



จากภาพรวมประสบการณ์ในการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าของ กปน. พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการช่องทาง MWA onMobile มากที่สุด ร้อยละ 7.33 โดยลูกค้ารู้จักช่องทางจากเจ้าหน้าที่สาขาแนะนำเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.51) และจำแนกตาม Generation พบว่า ลูกค้า Generation Y เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้ช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าของ กปน. มากที่สุด ร้อยละ 15.01 รองลงมาคือ Generation Z ร้อยละ 12.56 Generation X ร้อยละ 7.84 และ Generation Baby Boomers ร้อยละ 6.76 ตามลำดับ

สำหรับประสบการณ์ในการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า จำแนกตาม Generation พบว่า กลุ่ม Baby Boomers มีการใช้บริการช่องทาง MWA Call center 1125 มากที่สุด และรองลงมาคือ MWA onMobile ขณะที่กลุ่ม Generation X Y และ Z มีการใช้บริการช่องทาง MWA onMobile มากที่สุด และรองลงมาคือ MWA Call center 1125

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน MWA onMobile เพื่อชำระค่าน้ำประปามากที่สุด ร้อยละ 73.53 รองลงมาใช้เพื่อรับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับน้ำประปาและ กปน. ร้อยละ 64.34 และตรวจสอบประวัติการใช้น้ำประปาและค่าน้ำประปา ร้อยละ 55.51 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ MWA Call Center 1125 เพื่อติดต่อสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 92.44 รองลงมาคือแนะนำการบริการ ร้อยละ 23.84 และรับฟังข้อมูลข่าวสาร หรือตรวจสอบข้อมูล น้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ 19.77

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้าของ กปน. ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางอีเมล mwa1125@mwa.co.th มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.684 เมื่อจำแนกรายกลุ่มพบว่า ลูกค้ากลุ่ม R มีความพึงพอใจต่อช่องทาง MWA onMobile มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.633 ลูกค้ากลุ่ม C มีความพึงพอใจต่อช่องทางอีเมล mwa1125@mwa.co.th มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.625 และลูกค้ากลุ่ม I มีความพึงพอใจต่อช่องทางเว็บแชท http://webchat.mwa.co.th มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.000

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า จำแนกรายกลุ่ม

ช่องทาง	ลูกค้า กปน. ทั้งหมด	กลุ่ม R (Residential)	กลุ่ม C (Commercial)	กลุ่ม I (Industrial)
1. MWA onMobile	4.581	4.633	4.484	4.409
2. Line Official Account	4.411	4.622	4.241	4.543
3. MWA Call Center 1125	4.541	4.535	4.481	4.714
4. เว็บไซต์ www.mwa.co.th	4.367	4.560	4.139	4.250
5. เฟซบุ๊ก MWATHailand	4.500	4.553	4.286	4.000
6. อีเมล mwa1125@mwa.co.th	4.684	4.000	4.625	4.800
7. เว็บแชท http://webchat.mwa.co.th	4.500	4.000	4.500	5.000

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจรายประเด็นต่อการใช้บริการ MWA onMobile พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.618 ในกลุ่ม R มีความพึงพอใจเรื่อง

การเข้าใช้งานระบบ ง่าย และมีความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.670 ในกลุ่ม C มีความพึงพอใจเรื่องเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.565 และในกลุ่ม I ความพึงพอใจเรื่องมีบริการหลากหลาย และครอบคลุม การใช้งาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.545

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจรายประเด็นต่อการใช้บริการ MWA Call Center 1125 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม R และกลุ่ม C มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ ชัดเจน มากที่สุด ขณะที่กลุ่ม I ความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ 1125 ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ มากที่สุด

สำหรับข้อเสนอแนะ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการให้ กปน. ปรับปรุงด้านการผลิต/พัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้ สะอาด ปลอดภัย การพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ผลิตภัณฑ์/บริการเพื่อความทันสมัยมากขึ้น การให้บริการที่ รวดเร็ว ไม่รอคิวนาน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการต่างๆ เกี่ยวกับประปาให้แพร่หลายขึ้น ขณะที่สิ่งที่ลูกค้า อยากรู้ให้ กปน. มีในอนาคต เช่น น้ำประปาที่สามารถดื่มได้จากก๊อกน้ำโดยไม่ต้องผ่านเครื่องกรองน้ำ และมีการพัฒนาหรือนำ เทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ผลิตภัณฑ์/บริการ และระบบการบริหารจัดการน้ำเพื่อความทันสมัยมากขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การบริการต่างๆ ของ กปน. ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ให้ครบทุกช่องทาง เพื่อให้ภาคธุรกิจ และประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและเข้าถึงการบริการของ กปน. ได้สะดวกและง่ายขึ้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำ ให้ดีที่สุดในไม่ให้เกิดการร้องเรียน และการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ โดยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพน้ำที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นว่าน้ำมีความสะอาด และสามารถบริโภคได้โดยไม่ต้องผ่านเครื่องกรองน้ำ และที่ปรึกษาฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า และบริการดิจิทัลของ กปน. ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการรับฟังข้อมูลลูกค้า และบริการดิจิทัลของ กปน.

ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ
Social media	ประชาสัมพันธ์ให้เกิด การรับรู้ช่องทางอื่นๆ มากขึ้น รวมไปถึงการจัดกิจกรรมผ่าน Social media เพื่อดึงดูด ให้มีการติดตามมากขึ้น
MWA Call Center 1125	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสายเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีระยะเวลารอสายไม่เกิน 5 นาที
MWA onMobile	เพิ่ม Feature การออก ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ได้แบบทันที (Realtime) และเพิ่มเมนูที่สามารถชำระ ค่าน้ำประปาให้ผู้อื่นได้
บริการดิจิทัลของ กปน.	ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้เกิดมาใช้บริการมากขึ้น โดยการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประปาสาขาแนะนำ บริการ และการสมัครเข้าใช้งาน

