

เรื่องที่ 1

“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบของ กปภ.”

Customers' satisfaction on PWA prototype waterworks' services

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบของ กปภ.” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบทั้งสิบแห่งของ กปภ. เพื่อนำผลลัพธ์จากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการลูกค้าของสำนักงานประปาต้นแบบและประปาแห่งอื่น ๆ ของ กปภ.ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วิธีการศึกษาใช้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ลูกค้าของสำนักงานประปาต้นแบบ จำนวน 900 ราย (สนง.ป.ละ 100 ราย) ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร กปภ. เช่น ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และผู้จัดการสำนักงานประปา รวมทั้งค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ สนง.ป.ต้นแบบ ทั้งหมด 18 ด้าน พบว่ามี 3 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 85% อีก 6 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 60% และ 1 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ย 54% ในขณะที่เหลืออีก 8 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 50%

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า กปภ. ควรปรับปรุงการให้บริการลูกค้าของ สนง.ป.ต้นแบบ แบบไม่เร่งด่วนใน 6 ประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 60% เพื่อให้บริการดียิ่งขึ้นไปอีก และควรปรับปรุงการให้บริการอย่างเร่งด่วนใน 8 ประเด็น ที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกิน 50% เพียงเล็กน้อยและต่ำกว่า 50% ส่วนในประเด็นสุดท้าย คือเรื่องน้ำประปาดื่มได้ กปภ. คงต้องปรับปรุงอย่างค่อยเป็นค่อยไปในเรื่องคุณภาพน้ำและการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการบริโภคน้ำจากแหล่งอื่น ๆ

Abstract

This study entitled “Customers’ satisfaction on PWA prototype waterworks’ services” aims to investigate the level of PWA customers’ satisfaction on prototype waterworks’ services and utilize the survey consequences as baseline data to improve the services of these waterworks including the 218 remaining PWA waterworks across the country. The study methodology employs both quantitative and qualitative approaches. With respect to the quantitative approach, 900 customers of 9 prototype waterworks were interviewed for their opinions on the services. For the qualitative method, PWA management’s statements such as those of PWA governor, deputy-governor and waterworks managers, including academic documents and websites concerned are used.

The findings reveal that based on a survey of customers’ satisfaction on PWA prototype waterworks’ services in 18 aspects, it was found that 3 aspects derived over 85% average satisfaction scores (ASS), 6 aspects received over 60% ASS while 1 aspect obtained 54% ASS and the 8 other aspects gained less than 50% ASS.

It is strongly recommended that PWA should urgently improve 8 aspects of its services deriving 54% ASS and less, as well as improve another 6 aspects of services, though not immediately. With regard to the last aspect, PWA potable water, PWA should also improve it, though at a slower pace than other more pressing aspects, both for the water quality and public relations campaign, since PWA customers have an option to consume water from other sources.