

เรื่องที่ 5

“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปา”

The satisfaction of customers on PWA waterworks offices' services

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าใน 5 ภาคที่มีต่อบริการดังกล่าว รวมทั้งนำผลลัพธ์จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการลูกค้าของสำนักงานประปาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิธีการศึกษาใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative) ควบคู่กับการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาประกอบด้วยลูกค้าของ กปภ.ทั่วประเทศ จำนวน 5,645 คน

ผลการศึกษาพบว่า ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาทั้งหมด 18 ด้าน พบว่ามี 3 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 70% ในขณะที่อีก 15 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 70% ซึ่งในจำนวนนี้มี 7 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 50% ลงไป ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาร้องเรียนของสำนักงานประปาได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด (78%) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประปาได้คะแนนต่ำสุด (39%)

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า กปภ.ควรปรับปรุงการบริการอย่างเร่งด่วนใน 12 ด้าน และปรับปรุงบริการแบบไม่เร่งด่วน 3 ด้าน อย่างไรก็ตาม เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และเป็นประปาทันสมัยในอนาคต กปภ.ควรปรับปรุงบริการที่เหลืออีก 3 ด้านให้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

Abstract

This study entitled “The satisfaction of customers on PWA waterworks offices’ services” aims to investigate the level of PWA customers’ satisfaction on waterworks offices’ services, compare the satisfaction of customers in all 5 PWA regions on those services, including utilizing the study findings to improve the services for higher efficiency. The study methodology employs both quantitative and qualitative approaches. The sample group consists of PWA customers, totaling 5,645, across the country.

The findings reveal that based on a survey of customers’ satisfaction on PWA waterworks offices’ services in 18 aspects, it was found that 3 aspects derived over 70% average satisfaction scores (ASS) while the other 18 aspects received less than 70% ASS. Out of the latter number, 7 aspects got lower than 50% ASS. In this regard, the satisfaction on the resolution to the complaints by waterworks offices gained highest average score (78%) and the satisfaction on the speed of public relations on information of waterworks offices received lowest average score (39%).

It is strongly recommended that PWA should urgently improve 12 aspects of its services, as well as improve another 3 aspects of services, though not immediately. Nonetheless, in order to generate highest satisfaction among its customers and propel all its waterworks to become modern ones, PWA should also ameliorate the 3 remaining aspects of services.