



บันทึกข้อความ



หน่วยงาน กองระบอบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓ โทร./โทรสาร ๐-๓๒๒๒-๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/ ๕๕๕ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓

ตามบันทึกที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๕๓๑ ลงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผู้ว่าการฯ ได้แจ้ง รบก. ๑ - ๕, รผผ., ผอ.กปภ.ข.๑-๑๐ และ ผชล. ให้ติดตามและกำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบและได้ข้อมูลจริงจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบันทึก กปภ.ข.๓ ที่ มท ๕๕๔๒๐/๕๑๙๐ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓ เรื่อง ขอให้ผู้รับผิดชอบจัดส่งข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) รายละเอียดทราบแล้ว นั้น

กองระบอบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓ ได้ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. และขอส่งผลวิเคราะห์แบบสำรวจ ขอส่งข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี ๒๕๖๒ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๓ เพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กทส.เพื่อเผยแพร่ข้อมูลต่อไป

วิมลวรรณ วิเศษไชย

(นางสาววิมลวรรณ วิเศษไชย)
หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบอบจำหน่าย

เรียน ผอ.กปภ.ข.๓

เพื่อโปรดทราบ (๑๖/๑๐/๒๕๖๓)

(นายประสิทธิ์ เปริตพริ้ง)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
6 ต.ค. 2563

ทราบ

เห็น ผอ.กทส.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธนิต ธนเสนีวัฒน์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓
6 ต.ค. 2563

เรียน หัวหน้างาน

☐ งานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

☒ งานประมวลข้อมูล

☐ เพื่อทราบ

☒ เพื่อดำเนินการ

นายสุรัชย์ เหล่ากรุงเก่า

หัวหน้างานประมวลข้อมูล

รักษาการผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 6 ต.ค 2563

13/๑๐ ๐๙๑๐
แจ้ง ดำเนินการ

(นายสุรัชย์ เหล่ากรุงเก่า)

หัวหน้างานประมวลข้อมูล

สรุปผลสำรวจความต้องการของลูกค้าประเภทที่ 1 ประจำปี 2562
ของ กปภ. เขต.....3..... (Relation A)

1. ข้อมูลทั่วไปลูกค้าประเภท 1 รวมจำนวน 5520 คน

● บ้านที่อยู่อาศัย	5091	คน คิดเป็นร้อยละ	92.23	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1
● คอนโดมิเนียม หอพัก อพาร์ทเมนต์	417	คน คิดเป็นร้อยละ	7.55	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1
● ไม่ตอบข้อนี้	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1

2. สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความพึงพอใจ (จำนวนคน)					ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ย แต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	13	23	702	1958	2824	0.24	0.42	12.72	35.47	51.16	4.37
2) รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	12	29	552	2095	2832	0.22	0.53	10.00	37.95	51.30	4.40
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	14	25	702	2037	2742	0.25	0.45	12.72	36.90	49.67	4.35
4) แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	13	35	733	2258	2481	0.24	0.63	13.28	40.91	44.95	4.30
5) ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	6	47	953	2010	2504	0.11	0.85	17.26	36.41	45.36	4.26
6) ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	6	32	689	2076	2717	0.11	0.58	12.48	37.61	49.22	4.35
7) การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	12	43	750	1982	2733	0.22	0.78	13.59	35.91	49.51	4.34
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	2	24	446	2022	3026	0.04	0.43	8.08	36.63	54.82	4.46
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4	31	632	1921	2932	0.07	0.56	11.45	34.80	53.12	4.40
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	8	28	433	2040	3011	0.14	0.51	7.84	36.96	54.55	4.45
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุม ทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	7	16	554	1984	2959	0.13	0.29	10.04	35.94	53.61	4.43
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิด ให้บริการของ กปภ.สาขา	4	16	423	2060	3017	0.07	0.29	7.66	37.32	54.66	4.46
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และ เป็นระเบียบเรียบร้อย	3	12	522	2018	2965	0.05	0.22	9.46	36.56	53.71	4.44
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	3	24	412	2117	2964	0.05	0.43	7.46	38.35	53.70	4.45
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง เพียงพอ	4	15	564	1930	3007	0.07	0.27	10.22	34.96	54.47	4.43
16) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ กปภ.สาขา	6	21	415	2150	2928	0.11	0.38	7.52	38.95	53.04	4.44

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มากที่สุด" × 5) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มาก" × 4) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "ปกติ" × 3) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อย" × 2) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อยที่สุด" × 1)

3.สรุประดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	119	42	244	1443	3672	2.16	0.76	4.42	26.14	66.52	4.54
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	88	73	242	1414	3703	1.59	1.32	4.38	25.62	67.08	4.55
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	94	82	190	1362	3792	1.70	1.49	3.44	24.67	68.70	4.57
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	115	71	183	1193	3958	2.08	1.29	3.32	21.61	71.70	4.60
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	114	60	239	1244	3863	2.07	1.09	4.33	22.54	69.98	4.57
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	103	66	228	1276	3847	1.87	1.20	4.13	23.12	69.69	4.58
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	111	52	179	1310	3868	2.01	0.94	3.24	23.73	70.07	4.59
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	108	72	189	1311	3840	1.96	1.30	3.42	23.75	69.57	4.58
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้ใช้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	111	49	213	1391	3756	2.01	0.89	3.86	25.20	68.04	4.56
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	113	59	189	1348	3811	2.05	1.07	3.42	24.42	69.04	4.57
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	107	63	185	1425	3740	1.94	1.09	4.33	22.54	69.98	4.57
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิดให้บริการของ กปภ.สาขา	115	63	205	1395	3742	2.08	1.20	4.13	23.12	69.69	4.58
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย	117	47	170	1450	3736	2.12	0.85	3.08	26.27	67.68	4.57
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	119	60	185	1445	3711	2.16	1.09	3.35	26.18	67.23	4.55
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	129	53	205	1440	3693	2.34	0.96	3.71	26.09	66.90	4.54
16)การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ กปภ.สาขา	137	48	200	1341	3794	2.48	0.87	3.62	24.29	68.73	4.56

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มากที่สุด" x 5) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มาก" x 4) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "ปกติ" x 3) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อย" x 2) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อยที่สุด" x 1)

4.สรุปลำดับความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ตอบว่าต้องการมากที่สุด		สรุปลำดับ ความต้องการของลูกค้า จากคุณภาพการบริการทั่วไปข้อ 1) – 10)
	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	1249	22.63	5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง) 4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี) 6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน) 10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ 3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ) 7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ 2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม) 9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา 11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	259	4.69	
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	353	6.39	
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	801	14.51	
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	1136	20.58	
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	500	9.06	
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	304	5.51	
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	152	2.75	
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	212	3.84	
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	394	7.14	
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	80	1.45	
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิดให้บริการของ กปภ. สาขา	20	0.36	
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย	10	0.18	
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	22	0.40	
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	7	0.13	
16)การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ กปภ.สาขา	21	0.38	

5. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปานอกเหนือจาก กปภ. ลูกค้าจะใช่เปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่

●ไม่เปลี่ยนใจ 5450 คน คิดเป็นร้อยละ 98.73 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1)

2)

3)

●เปลี่ยนใจ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1)

2)

3)

6. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่

●แสดง 4589 คิดเป็นร้อยละ 83.13 ●ไม่แสดง 931 คนคิดเป็นร้อยละ 16.87

7. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดีๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่

●กล่าว 4613 คนคิดเป็นร้อยละ 83.57 ●ไม่กล่าว 907 คนคิดเป็นร้อยละ 16.43

8. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในชุมชนของท่านตามโครงการเติมใจให้กันเพียงใด

● มากที่สุด	2832	คน คิดเป็นร้อยละ	51.30
● มาก	2212	คน คิดเป็นร้อยละ	40.07
● ปกติ	463	คน คิดเป็นร้อยละ	8.39
● น้อย	12	คน คิดเป็นร้อยละ	0.22
● น้อยที่สุด	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.02

ระดับคะแนน =4.42....

(เต็ม 5 คะแนน)

คำนวณวิธีเดียวกับระดับความพึงพอใจ
และความคาดหวัง

9. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

● 1-20 คะแนน	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00
● 21-40 คะแนน	9	คน คิดเป็นร้อยละ	0.16
● 41-60 คะแนน	367	คน คิดเป็นร้อยละ	6.65
● 61-80 คะแนน	1583	คน คิดเป็นร้อยละ	28.68
● 81-100 คะแนน	3561	คน คิดเป็นร้อยละ	64.51

สรุปผลสำรวจความต้องการของลูกค้าประเภทที่ 2 ประจำปี2562
ของ กปภ. เขต.....3..... (Relation A)

1.ข้อมูลทั่วไป:ลูกค้าประเภท 2 รวมจำนวน1035.....คน

● ส่วนราชการ	203	คน คิดเป็นร้อยละ	19.61	ของจำนวนลูกค้าประเภท 2
● สถานพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ	71	คน คิดเป็นร้อยละ	6.86	ของจำนวนลูกค้าประเภท 2
● สถานศึกษาของรัฐ	87	คน คิดเป็นร้อยละ	8.41	ของจำนวนลูกค้าประเภท 2
● ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก	674	คน คิดเป็นร้อยละ	65.12	ของจำนวนลูกค้าประเภท 2
● ไม่ตอบข้อนี้	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนลูกค้าประเภท 2

2.สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความพึงพอใจ (จำนวนคน)					ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ย แต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มาก ที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	3	7	102	350	573	0.29	0.68	9.86	33.82	55.36	4.43
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	3	2	110	327	593	0.29	0.19	10.63	31.59	57.29	4.45
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	3	6	103	340	583	0.29	0.58	9.95	32.85	56.33	4.44
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	3	14	150	319	549	0.29	1.35	14.49	30.82	53.04	4.35
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	2	19	139	350	525	0.19	1.84	13.43	33.82	50.72	4.33
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	3	9	135	325	563	0.29	0.87	13.04	31.40	54.40	4.39
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	3	14	129	364	525	0.29	1.35	12.46	35.17	50.72	4.35
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	2	10	105	316	602	0.19	0.97	10.14	30.53	58.16	4.46
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3	9	108	335	580	0.29	0.87	10.43	32.37	56.04	4.43
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	3	9	89	338	596	0.29	0.87	8.60	32.66	57.58	4.46
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุม ทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	2	11	95	317	610	0.19	1.06	9.18	30.63	58.94	4.47
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิด ให้บริการของ กปภ.สาขา	2	2	89	338	604	0.19	0.19	8.60	32.66	58.36	4.49
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และ เป็นระเบียบเรียบร้อย	2	1	93	329	609	0.19	0.10	8.99	31.82	58.90	4.49
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	1	9	112	329	584	0.10	0.87	10.82	31.79	56.43	4.44
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง เพียงพอ	1	3	91	330	610	0.10	0.29	8.79	31.88	58.94	4.49
16)การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ของ กปภ.สาขา	1	8	87	353	586	0.10	0.77	8.41	34.11	56.62	4.46

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก

คะแนนรวมของแต่ละข้อค่าถ่วง

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อค่าถ่วง คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"มากที่สุด" x 5) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"มาก" x 4) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"
ปกติ" x 3) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"น้อย" x 2) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"น้อยที่สุด" x 1)

3.สรุประดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	11	5	46	233	740	1.06	0.48	4.44	22.51	71.50	4.63
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	10	6	33	243	743	0.97	0.58	3.19	23.48	71.79	4.65
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	8	6	37	234	750	0.77	0.58	3.57	22.61	72.46	4.65
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	7	7	30	222	769	0.68	0.68	2.90	21.45	74.30	4.68
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	10	6	28	226	765	0.97	0.58	2.71	21.84	73.91	4.67
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	12	7	28	210	778	1.16	0.68	2.71	20.29	75.17	4.68
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	10	5	27	220	773	0.97	0.48	2.61	21.26	74.69	4.68
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	8	10	30	230	757	0.77	0.97	2.90	22.22	73.14	4.66
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	10	6	31	247	741	0.97	0.58	3.00	23.86	71.59	4.65
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	11	5	31	253	735	1.06	0.48	3.00	24.44	71.01	4.64
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	11	5	37	260	722	1.06	0.58	2.71	21.84	73.91	4.67
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิดให้บริการของ กปภ.สาขา	9	5	43	255	723	0.87	0.68	2.71	20.29	75.17	4.68
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย	12	8	42	262	711	1.16	0.77	4.06	25.31	68.70	4.60
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	9	6	46	248	726	0.87	0.58	4.44	23.96	70.14	4.62
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	11	5	47	249	723	1.06	0.48	4.54	24.06	69.86	4.61
16)การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ กปภ.สาขา	12	4	48	225	746	1.16	0.39	4.64	21.74	72.08	4.63

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มากที่สุด" $\times 5$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มาก" $\times 4$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "ปกติ" $\times 3$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อย" $\times 2$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อยที่สุด" $\times 1$)

4.สรุปลำดับความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ตอบว่าต้องการมากที่สุด		สรุปลำดับ ความต้องการของลูกค้า จากคุณภาพการบริการทั่วไปข้อ 1) – 10)
	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	186	17.97	5) ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)
2) รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	47	4.54	1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	62	5.99	4) แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)
4) แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	170	16.43	6) ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)
5) ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	197	19.03	10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ
6) ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	98	9.47	7) การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ
7) การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	75	7.25	3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	48	4.64	8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	37	3.57	2) รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	81	7.83	9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
11) กปภ.สาขามีเคาเตอร์ให้บริการครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการติดต่อ	11	1.06	
12) ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิดให้บริการของ กปภ.สาขา	2	0.19	
13) กปภ.สาขามีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4	0.39	
14) ความสะดวกในการเดินทางมา กปภ.สาขา	8	0.77	
15) กปภ.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	0	0.00	
16) การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ กปภ.สาขา	9	0.87	

5. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปานอกเหนือจาก กปภ. ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่

●ไม่เปลี่ยนใจ 1017 คน คิดเป็นร้อยละ 98.26 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- 1)
- 2)
- 3)

●เปลี่ยนใจ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- 1)
- 2)
- 3)

6. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่

●แสดง 873 คิดเป็นร้อยละ 84.35 ●ไม่แสดง 162 คนคิดเป็นร้อยละ 15.65

7. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดี ๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่

●กล่าว 912 คนคิดเป็นร้อยละ 88.12 ●ไม่กล่าว 123 คนคิดเป็นร้อยละ 11.88

8. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในชุมชนของท่านตามโครงการเติมใจให้กันเพียงใด

● มากที่สุด	531 คน คิดเป็นร้อยละ	51.30
● มาก	419 คน คิดเป็นร้อยละ	40.48
● ปกติ	73 คน คิดเป็นร้อยละ	7.05
● น้อย	9 คน คิดเป็นร้อยละ	0.87
● น้อยที่สุด	3 คน คิดเป็นร้อยละ	0.29

ระดับคะแนน = 4.42.....

(เต็ม 5 คะแนน)

คำนวณวิธีเดียวกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง

9. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

● 1-20 คะแนน	1 คน คิดเป็นร้อยละ	0.10
● 21-40 คะแนน	13 คน คิดเป็นร้อยละ	1.26
● 41-60 คะแนน	44 คน คิดเป็นร้อยละ	4.25
● 61-80 คะแนน	398 คน คิดเป็นร้อยละ	38.45
● 81-100 คะแนน	579 คน คิดเป็นร้อยละ	55.94

สรุปผลสำรวจความต้องการของลูกค้าประเภทที่ 3 ประจำปี 2562
ของ กปภ. เขต.....3..... (Relation B)

1.ข้อมูลทั่วไป: ลูกค้าประเภท 3 รวมจำนวน345.....คน

1.1 ประเภทลูกค้า

● รัฐวิสาหกิจ	56	คน คิดเป็นร้อยละ	16.23	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3
● อุตสาหกรรม	72	คน คิดเป็นร้อยละ	20.87	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3
● โรงแรม/สถานเริงรมย์	72	คน คิดเป็นร้อยละ	20.87	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3
● ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่	145	คน คิดเป็นร้อยละ	42.03	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3

1.2 จำนวนบุคลากรในองค์กรรวมทุกแห่ง.....32177..คน

1.3 ลักษณะการใช้

● ใช้อุปโภค/บริโภค	195	คิดเป็นร้อยละ	56.52	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3
● ใช้ในกระบวนการผลิต	27	คิดเป็นร้อยละ	7.83	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3
● ใช้ทั้ง 2 ประเภท	123	คิดเป็นร้อยละ	35.65	ของจำนวนลูกค้าประเภท 3

2.สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความพึงพอใจ (จำนวนคน)					ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	1	4	51	126	163	0.29	1.16	14.78	36.52	47.25	4.29
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	0	3	43	132	167	0.00	0.87	12.46	38.26	48.41	4.34
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	0	3	52	113	177	0.00	0.87	15.07	32.75	51.30	4.34
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	0	6	63	132	144	0.00	1.74	18.26	38.26	41.74	4.20
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	0	4	56	147	138	0.00	1.16	16.23	42.61	40.00	4.21
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	0	5	51	141	148	0.00	1.45	14.78	40.87	42.90	4.25
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	0	4	66	141	134	0.00	1.16	19.13	40.87	38.84	4.17
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	0	3	47	105	190	0.00	0.87	13.62	30.43	55.07	4.40
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	0	5	56	128	156	0.00	1.45	16.23	37.10	45.22	4.26
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	0	8	43	113	181	0.00	2.32	12.46	32.75	52.46	4.35
11) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าติดตั้ง การขายน้ำราคา (Bulk sale)	0	6	68	117	154	0.00	1.74	19.71	33.91	44.64	4.21
12) การจัดการบริการเสริม เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำ	2	21	58	108	156	0.58	6.09	16.81	31.30	45.22	4.14
13) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	2	4	60	125	154	0.58	1.16	17.39	36.23	44.64	4.23
14) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ กปภ.	1	6	53	115	170	0.29	1.74	15.36	33.33	49.28	4.30

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"มากที่สุด"× 5) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"มาก"× 4)+ (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"ปกติ"× 3) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"น้อย"× 2) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ"น้อยที่สุด"× 1)

3.สรุประดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ย แต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	0	4	9	67	265	0.00	1.16	2.61	19.42	76.81	4.72
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	0	3	16	67	259	0.00	0.87	4.64	19.42	75.07	4.69
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	0	2	16	59	268	0.00	0.58	4.64	17.10	77.68	4.72
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	0	2	14	65	264	0.00	0.58	4.06	18.84	76.52	4.71
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	0	4	8	69	264	0.00	1.16	2.32	20.00	76.52	4.72
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	0	4	10	59	272	0.00	1.16	2.90	17.10	78.84	4.74
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	0	4	14	63	264	0.00	1.16	4.06	18.26	76.52	4.70
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	0	2	14	58	271	0.00	0.58	4.06	16.81	78.55	4.73
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	0	4	11	84	246	0.00	1.16	3.19	24.35	71.30	4.66
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	0	4	11	68	262	0.00	1.16	3.19	19.71	75.94	4.70
11) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลด ค่าติดตั้ง การขายน้ำราคา (Bulk sale)	1	5	16	76	247	0.29	1.45	4.64	22.03	71.59	4.63
12) การจัดบริการเสริม เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำ	0	10	17	62	256	0.00	2.90	4.93	17.97	74.20	4.63
13) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	2	5	12	67	259	0.58	1.45	3.48	19.42	75.07	4.67
14) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ กปภ.	1	2	16	69	257	0.29	0.58	4.64	20.00	74.49	4.68

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มากที่สุด" × 5) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "มาก" × 4) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "ปกติ" × 3) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อย" × 2) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ "น้อยที่สุด" × 1)

4.สรุปลำดับความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ตอบว่าต้องการมากที่สุด		สรุปลำดับ ความต้องการของลูกค้า จากคุณภาพการบริการทั่วไปข้อ 1) – 14)
	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	76	22.03	1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)
2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	13	3.77	
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	28	8.12	5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)
4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	66	19.13	
5)ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	67	19.42	4)แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)
6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	34	9.86	
7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	36	10.43	7)การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	5	1.45	
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	8	2.32	6)ความพอเพียงของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	10	2.90	
11) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าติดตั้งการขายนํ้าราคา (Bulk sale)	1	0.29	3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)
12) การจัดการบริการเสริม เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำ	0	0.00	
13) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	0	0.00	2)รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)
14) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ กปภ.	1	0.29	

5. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปานอกเหนือจาก กปภ. ลูกค้าจะใช้เปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่

●ไม่เปลี่ยนใจ 328 คน คิดเป็นร้อยละ 95.07 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- 1)
- 2)
- 3)

●เปลี่ยนใจ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- 1)
- 2)
- 3)

6. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่

●แสดง 308 คน คิดเป็นร้อยละ 89.28 ●ไม่แสดง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.72

7. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดีๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่

●กล่าว 292 คน คิดเป็นร้อยละ 84.64 ●ไม่กล่าว 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36

8. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในชุมชนของท่านตามโครงการเติมใจให้กันเพียงใด

● มากที่สุด	164	คน คิดเป็นร้อยละ	47.54
● มาก	131	คน คิดเป็นร้อยละ	37.97
● ปกติ	50	คน คิดเป็นร้อยละ	14.49
● น้อย	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00
● น้อยที่สุด	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00

ระดับคะแนน =4.33....

(เต็ม 5 คะแนน)

คำนวณวิธีเดียวกับระดับความพึงพอใจ
และความคาดหวัง

9. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

● 1-20 คะแนน	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00
● 21-40 คะแนน	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00
● 41-60 คะแนน	24	คน คิดเป็นร้อยละ	6.96
● 61-80 คะแนน	103	คน คิดเป็นร้อยละ	29.86
● 81-100 คะแนน	218	คน คิดเป็นร้อยละ	63.19

สรุปผลสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2562
ของ กปภ.เขต.....3..... (Relation C1)

1.ข้อมูลทั่วไป :ลูกคำประเภท 3 รวมจำนวน.....230.....คน

1.1 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

● เทศบาล	70	คน คิดเป็นร้อยละ	30.43	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● อปท	64	คน คิดเป็นร้อยละ	27.83	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● ส่วนราชการในพื้นที่	44	คน คิดเป็นร้อยละ	19.13	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● สื่อมวลชน ภาคประชาชนในพื้นที่	52	คน คิดเป็นร้อยละ	22.61	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 จำนวนบุคลากรในองค์กรรวมทุกแห่ง.....12305.....คน

1.3 ท่านใช้น้ำเพื่อการอุปโภคหรือเพื่อการผลิตจากแหล่งใด

● ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ	140	คน คิดเป็นร้อยละ	60.87	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● น้ำฝน	9	คน คิดเป็นร้อยละ	3.91	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● แหล่งน้ำธรรมชาติ	2	คน คิดเป็นร้อยละ	0.87	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● คลองชลประทาน	12	คน คิดเป็นร้อยละ	5.22	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● บ่อบาดาล	12	คน คิดเป็นร้อยละ	5.22	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● สระน้ำที่ขุดไว้	3	คน คิดเป็นร้อยละ	1.30	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รดน้ำหน่วยราชการที่มาแจก	9	คน คิดเป็นร้อยละ	3.91	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รดน้ำเอกชนที่มาขาย	5	คน คิดเป็นร้อยละ	2.17	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● อื่นๆ	38	คน คิดเป็นร้อยละ	16.52	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4 ท่านใช้น้ำเพื่อการบริโภค (ดื่ม) จากแหล่งใด

● ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ	77	คน คิดเป็นร้อยละ	33.48	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● น้ำฝน	5	คน คิดเป็นร้อยละ	2.17	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● แหล่งน้ำธรรมชาติ	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.43	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● คลองชลประทาน	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● บ่อบาดาล	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● สระน้ำที่ขุดไว้	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● ซิอน้ำบรรจุขวด	121	คน คิดเป็นร้อยละ	52.61	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รดน้ำหน่วยราชการที่มาแจก	8	คน คิดเป็นร้อยละ	3.48	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รดน้ำเอกชนที่มาขาย	15	คน คิดเป็นร้อยละ	6.52	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● อื่นๆ	3	คน คิดเป็นร้อยละ	1.30	ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.สรุประดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์กับท่านของ กปภ.สาขา

ความคิดเห็น	ระดับความเห็น (จำนวนคน)			ระดับความเห็น (ร้อยละ)		
	ต้องปรับปรุง	ปกติ	ดีถึงดีมาก	ต้องปรับปรุง	ปกติ	ดีถึงดีมาก
1)ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ กปภ.สาขา	5	98	127	2.17	42.61	55.22
2) กปภ.สาขาเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานของท่าน	2	85	143	0.87	36.96	62.17
3) พนักงาน กปภ. ท่านที่ได้พบเห็นมีอัธยาศัยไมตรีและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานของท่าน	1	76	153	0.43	33.04	66.52
4) กปภ. สาขาเข้าร่วมกิจกรรมส่วนรวมในชุมชน	6	93	131	2.61	40.43	56.96
5) กปภ.สาขาจัดกิจกรรมพบประชาชนอย่างต่อเนื่อง	6	91	133	2.61	39.57	57.83
6) กปภ. สาขาได้เข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในพื้นที่อยู่เสมอ เช่น ช่วยเหลือภัยแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น	3	80	147	1.30	34.78	63.91
7) หน่วยงานของท่านยินดีมีส่วนร่วม กับ กปภ.สาขาในการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นหากได้รับเชิญหรือมีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า	0	85	145	0.00	36.96	63.04

3.สรุประดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1)ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)	0	1	5	77	147	0.00	0.43	2.17	33.48	63.91	4.61
2)ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)	0	0	10	70	150	0.00	0.00	4.35	30.43	65.22	4.61
3)ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)	0	1	5	77	147	0.00	0.43	2.17	33.48	63.91	4.61

*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม

จำนวนลูกค้ายที่เก็บข้อมูล

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้ายที่ตอบ"มากที่สุด" x 5) + (จำนวนลูกค้ายที่ตอบ"มาก" x 4) + (จำนวนลูกค้ายที่ตอบ"ปกติ" x 3) + (จำนวนลูกค้ายที่ตอบ"น้อย" x 2) + (จำนวนลูกค้ายที่ตอบ"น้อยที่สุด" x 1)

4.สรุประดับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ตอบว่าต้องการมากที่สุด		สรุปลำดับความต้องการของลูกค้ายจากคุณภาพการบริการทั่วไปข้อ 1) - 3)
	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ	
1)ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)	73	31.74	1. ด้านปริมาณน้ำ 2. ด้านคุณภาพน้ำ 3. ด้านบริการ
2)ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)	118	51.30	
3)ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)	39	16.96	

สรุปผลสำรวจความต้องการการใช้น้ำประปาถูกค่าในอนาคต ประจำปี 2562
ของ กปภ.เขต.....3..... Relation C2)

1.ข้อมูลทั่วไป

- จำนวนผู้ใช้เพิ่มตามเป้าหมาย	-	ราย			
- จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม	242	คน			
1.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัว	967	คน/ครัวเรือน			
1.2 จ่ายเงินสำหรับน้ำ ที่ใช้เฉลี่ยต่อเดือน	222.40	บาท			
1.3 ราคาน้ำต่อหน่วยที่ใช้บริการอยู่	7.03	บาท			
1.4 ปัจจุบันท่านใช้น้ำจากแหล่งใด					
● ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ	187	คน คิดเป็นร้อยละ	77.27		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● น้ำฝน	15	คน คิดเป็นร้อยละ	6.20		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● แหล่งน้ำธรรมชาติ	12	คน คิดเป็นร้อยละ	4.96		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● คลองชลประทาน	3	คน คิดเป็นร้อยละ	1.24		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● บ่อบาดาล	16	คน คิดเป็นร้อยละ	6.61		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● สระน้ำที่ขุดไว้	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.41		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รถน้ำหน่วยราชการที่มาแจก	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.41		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รถน้ำเอกชนที่มาขาย	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.41		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● อื่นๆ	6	คน คิดเป็นร้อยละ	2.48		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.5 ท่านใช้น้ำเพื่อการบริโภค (ดื่ม) จากแหล่งใด					
● ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ	1	คน คิดเป็นร้อยละ	20.00		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● น้ำฝน	74	คน คิดเป็นร้อยละ	30.58		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● แหล่งน้ำธรรมชาติ	31	คน คิดเป็นร้อยละ	12.81		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● คลองชลประทาน	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.41		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● บ่อบาดาล	0	คน คิดเป็นร้อยละ	0.00		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● สระน้ำที่ขุดไว้	1	คน คิดเป็นร้อยละ	0.41		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● ซิอน้ำบรรจุขวด	2	คน คิดเป็นร้อยละ	0.83		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รถน้ำหน่วยราชการที่มาแจก	18	คน คิดเป็นร้อยละ	7.44		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● รถน้ำเอกชนที่มาขาย	25	คน คิดเป็นร้อยละ	10.33		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
● อื่นๆ	90	คน คิดเป็นร้อยละ	37.19		ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. สรุประดับความพึงพอใจ “น้ำ” ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					*ค่าเฉลี่ย แต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มาก ที่สุด	
1)ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)	15	26	76	84	41	6.20	10.74	31.40	34.71	16.94	3.45
2)ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)	9	23	76	97	37	3.72	9.50	31.40	40.08	15.29	3.54
3)ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)	5	26	80	99	32	2.07	10.74	33.06	40.91	13.22	3.52
4) ด้านราคา (เหมาะสมกับคุณภาพ ปริมาณและ บริการที่ได้รับ)	3	7	68	107	57	1.24	2.89	28.10	44.21	23.55	3.86

3. สาเหตุที่ยังใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค

1. ค่าติดตั้งแพง
2. ไม่มีท่อประปา
3. ราคาน้ำประปาสูงกว่า+ติดตั้ง
4. ไม่มีท่อเมน กบก
5. ยังไม่ได้ขอติดตั้ง
6. มีบ่อบาดาลในบ้าน
7. ใ้บ่อบต.อยู่แต่ในอนาคตจะใช้น้ำประปา
8. ราคาสูงกว่าประปาหมู่บ้าน
9. ท่อเมน กบก. ยังไม่ผ่าน ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งสูง
10. ยังไม่ขาดแคลนน้ำ
11. ยังไม่มีบ้านเลขที่ ขอชั่วคราว ค่าใช้จ่ายสูงกว่า
12. ราคาสูงกว่าประปาหมู่บ้าน
13. ใช้แบบนี้มานานแล้ว
14. เข้าไม่ถึง
15. คำนน้ำมีราคาสูง