



มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รับที่ 2196
วันที่ 20 พ.ค. 2565
เวลา ๒๕๖ -

ที่ มท ๕๕๕๒๐-๑๑/๗.๑๕๙๑

การประสานงานภูมิภาคสาขาสงขลา  
๑๕๕ ม.๑๐ ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง  
อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ๙๐๐๐๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความต้องการของลูกค้าประจำปี ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความต้องการของลูกค้าประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยการประสานงานภูมิภาคดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับฟังเสียงลูกค้าและนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม สภาพแวดล้อม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา

การประสานงานภูมิภาคสาขาสงขลา ขอความร่วมมือท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการประสานงานภูมิภาคสาขาสงขลา ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดตามแบบสำรวจฯ ที่ส่งมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และโปรดส่งคืนให้การประสานงานภูมิภาคสาขาสงขลา ภายในวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ หรือจัดส่งทาง E-Mail Address : 5552011@pwa.co.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจฯ และขอขอบคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสำรวจฯ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

( นายวุฒิพงษ์ ศรีสุวรรณ )

ผู้ช่วยผู้จัดการการประสานงานภูมิภาคสาขาสงขลา รักษาการแทน  
ผู้จัดการการประสานงานภูมิภาค  
สาขาสงขลา

งานอำนวยการ

โทร ๐-๗๕๕๕-๐๖๙๓-๔

โทรสาร ๐-๗๕๕๕-๐๖๙๕



### แบบสำรวจความต้องการของลูกค้าประจำปี 2565

ในการกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชน กปภ. (โดยผู้จัดการและพนักงาน กปภ.สาขา) จึงขอสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการของ กปภ.สาขาให้ดียิ่งขึ้น  
**โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง**

1. ข้อมูลทั่วไป

- (1) ลูกค้าประเภท 1  บ้านที่อยู่อาศัย  คอนโดมิเนียม หอพัก อพาร์ทเมนท์ ฯลฯ  
 (2) ลูกค้าประเภท 2  ส่วนราชการ  สถานพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ  
 สถานศึกษาของรัฐ  ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

2. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของ กปภ.

ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใดและประเด็นใดที่ท่านมีความต้องการมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ					คุณภาพการบริการทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					ลำดับความ ต้องการ (มากที่สุด=1,น้อยที่สุด=10)	ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
น้อยที่สุด ⇨ มากที่สุด						น้อยที่สุด ⇨ มากที่สุด						
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
					2.1 ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)							
					2.2 รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)							
					2.3 กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)							
					2.4 แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)							
					2.5 ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)							
					2.6 ความเพียงพอของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)							
					2.7 การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ							
					2.8 ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา							
					2.9 การแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว							
					2.10 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ							

3. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปานอกเหนือจาก กปภ. ท่านคิดจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่?

- ไม่เปลี่ยนใจ เพราะ .....  เปลี่ยนใจ เพราะ .....

4. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่?  แสดง  ไม่แสดง

5. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดี ๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่?  กล่าว  ไม่กล่าว

6. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในชุมชนของท่านตามโครงการ  
เต็มใจให้กันเพียงใด?

- มากที่สุด  มาก  ปกติ  น้อย  น้อยที่สุด

7. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

- 81 - 100 คะแนน = พึงพอใจมากที่สุด  
 61 - 80 คะแนน = พึงพอใจมาก  
 41 - 60 คะแนน = ปกติ  
 21 - 40 คะแนน = พึงพอใจน้อย  
 1 - 20 คะแนน = พึงพอใจน้อยที่สุด

วันเดือนปีที่ลูกค้าตอบคำถาม ..... ชื่อผู้สัมภาษณ์.....