

รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2561



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2561



หลักการและเหตุผล

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา การผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว ตลอดจนดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่องกับหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา มีพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 3,195 ตารางกิโลเมตร โดย ณ สิ้นปีงบประมาณ 2560 กปน. มีจำนวนผู้ใช้น้ำประมาณ 2.329 ล้านราย หรือคิดเป็นประมาณ 10.5 ล้านคน

ปัจจุบัน กปน. ดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง ฉบับที่ 4 (2560 – 2564) โดยวางเป้าหมายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility) การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และสร้างนวัตกรรมงานประปามีอาชีพ การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร เพื่อก้าวสู่เป้าหมาย SMART MWA ตลอดจนถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนน้ำประปาปลอดภัย และการให้บริการงานประปาถ้วนหน้าเพื่อให้ กปน. สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุล

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มหรือรายได้แล้ว กปน. ยังต้องมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร ในปี 2560 กปน. ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 9 กลุ่ม และได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 กปน. จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม ต่อคุณภาพการให้บริการของ กปน. เพื่อให้ทราบถึงความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ กปน. ทั้งในปัจจุบันและเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

2.2 เพื่อวิเคราะห์ผลการรับรู้ ความต้องการและลำดับความต้องการในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการ ของ กปน. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคตเพื่อวางแผนปรับปรุงการให้บริการ

2.3 เพื่อศึกษาการรับรู้ ความต้องการ และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่างๆ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ และความคาดหวัง รวมถึงหาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังตามหลักการวิเคราะห์ Gap Analysis ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4 เพื่อได้มาซึ่งแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กปน. ได้ทบทวนการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากระบบงานการประปานครหลวง ดังรูป

โดยการวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. แบ่งตามกระบวนการสำคัญและจำเป็น ได้แก่

- กระบวนการจัดการ (Management Process)
- กระบวนการหลัก (Core Process)
- กระบวนการสนับสนุน (Support Process)

โดยได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการต่างๆ แบ่งเป็น 9 กลุ่ม ประกอบไปด้วย

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานงบประมาณ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ได้แก่ กรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ องค์การจัดการน้ำเสีย กรมโยธาธิการและผังเมือง กทม. อบจ. อบต. และ อบต. เป็นต้น
3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ได้แก่ ผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ผู้รับเหมาช่วง
4. พันธมิตร ได้แก่ ธนาคร แคนเตอร์เซอร์วิส

5. **คู่ความร่วมมือ** ได้แก่ สถาบันการศึกษาต่างๆ
6. **ลูกค้า**
7. **พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน**
8. **ชุมชนและสังคม** ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก
9. **สื่อมวลชน**

หมายเหตุ: การสำรวจครั้งนี้ ไม่รวมถึง ลูกค้า พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และสื่อมวลชน

คำอธิบายศัพท์ :

หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานงบประมาณ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน อาทิ กรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กทม. เป็นต้น

คู่ค้า/คู่ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่สำคัญที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยปกติ ความร่วมมือเป็นการจัดการที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน (อ้างอิง : ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ) ดังนั้น กปน. จึงไม่มีคู่ค้า แต่มีผู้ส่งมอบสินค้า และบริการ (Suppliers)

พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หรือ ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะอย่าง โดยปกติการเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลา และมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่เข้าร่วมกัน

คู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว เมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการขององค์กร อันได้แก่ ผู้ใช้น้ำ (รายใหญ่/รายย่อย)

พนักงาน หมายถึง บุคคลทุกคนที่องค์กรเป็นผู้ดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงาน ที่จะทำงานขององค์กรประสบความสำเร็จ รวมทั้งพนักงานที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทน โดยรวมถึงผู้นำ หัวหน้างาน และผู้จัดการในทุกระดับ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ตัวแทน หรือลูกจ้างที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในนามของ กปน.

ชุมชน หมายถึง ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการวางท่อ/ซ่อมท่อ

สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่ยอยู่นอกพื้นที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ขาดโอกาสเข้าถึงน้ำสะอาด และเป็นพื้นที่ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ กปน. เป็นอันดับแรก

สื่อมวลชน หมายถึง สื่อกลางที่นำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ นักข่าว นักหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการบริหารจัดการ (Stakeholder Mapping : Management Process)

Management Process	Stakeholder								
	หน่วยงาน เชิง นโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ในเชิง ภารกิจ	ลูกค้า/ ผู้ส่ง มอบ	พันธมิตร	คู่ความ ร่วมมือ	ลูกค้า	พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	ชุมชน และ สังคม	สื่อมวลชน
การนำองค์กร	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การบริหารจัดการ น้ำสูญเสีย	●	●	●	-	-	●	●	●	-

● หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ○ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง - หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการหลัก (Stakeholder Mapping : Core Process)

Core Process	Stakeholder								
	หน่วยงาน เชิงนโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ใน เชิง ภารกิจ	ลูกค้า/ ผู้ส่ง มอบ	พันธมิตร	คู่ความ ร่วมมือ	ลูกค้า	พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	ชุมชน และ สังคม	สื่อมวลชน
การบริหารจัดการ น้ำดิบ	-	●	○	○	-	-	●	●	-
การผลิตน้ำประปา	-	-	●	-	-	●	●	●	-
การสูบส่ง-สูบน้ำจ่าย	-	●	●	-	-	●	●	●	-
บริการลูกค้า	○	-	●	-	-	●	●	-	-

● หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ○ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง - หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการสนับสนุน (Stakeholder Mapping : Support Process)

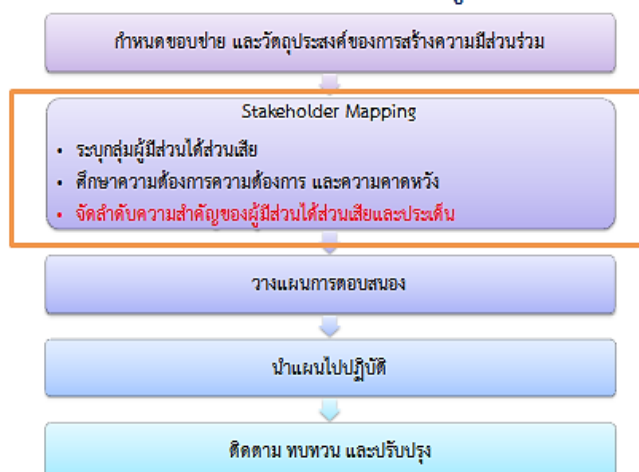
Support Process	Stakeholder								สื่อมวลชน
	หน่วยงาน เชิงนโยบาย และผู้ถือ อำนาจรัฐ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ใน เชิง ภารกิจ	ลูกค้า/ ผู้ส่ง มอบ	พันธมิตร	คู่ความ ร่วมมือ	ลูกค้า	พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	ชุมชน และสังคม	
จัดซื้อ-จัดจ้าง	-	-	●	-	-	●	-	-	-
บริหารงาน วิศวกรรม	-	-	●	-	-	●	-	-	-
ทรัพยากรบุคคล	-	-	●	-	-	●	-	-	-
บริหารจัดการ การเงิน	-	●	●	-	-	●	-	-	-
บริหารเทคโนโลยี สารสนเทศ	-	-	●	-	-	●	-	-	-
การเรียนรู้ และ พัฒนา	-	-	●	-	-	●	-	-	-
สนับสนุนการ บริหารงาน	-	-	●	-	-	●	-	-	-

● หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ○ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง - หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

การจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

การจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างความมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีรายละเอียด ดังรูป

กระบวนการสร้างความมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อใช้ในการจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวางกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยได้พิจารณาจากระดับผลกระทบ และการมีอิทธิพลต่อองค์กร สามารถแบ่งระดับความสำคัญตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มดังนี้

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วม
1	มีผลกระทบต่อองค์กร/สนใจในองค์กรสูง	- หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ - ลูกค้า	- มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง
	มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง		
2	มีผลกระทบต่อองค์กร/สนใจในองค์กรสูง	- คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ - ชุมชน - พันธมิตร - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือ นโยบาย
	มีอิทธิพลต่อองค์กรต่ำ		
3	มีผลกระทบต่อองค์กร/สนใจในองค์กรต่ำ	- หน่วยงานร่วมภารกิจ	- ให้มีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวล และตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
	มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง		
4	มีผลกระทบต่อองค์กร/สนใจในองค์กรต่ำ	- สื่อมวลชน	- คอยติดตามและจัดช่องทางสื่อสาร เพื่อเข้าถึงข้อมูล

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้จัดทำแยกเป็น 4 ชุด โดยได้เพิ่มการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการและความคาดหวังมาดำเนินการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง ได้แก่

ชุดที่ 1 ใช้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (ดูรายละเอียดในเอกสารแนบ 2)

ชุดที่ 2 ใช้สำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ (ดูรายละเอียดในเอกสารแนบ 3)

ชุดที่ 3 ใช้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มพันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ (ดูรายละเอียดในเอกสารแนบ 4)

ชุดที่ 4 ใช้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน/สังคม (ดูรายละเอียดในเอกสารแนบ 5)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการประปานครหลวง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การรับฟังความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ	สำรวจผ่านแบบสอบถาม
1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	✓	✓
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	✓	✓
3. พันธมิตร	✓	✓
4. ผู้ให้ความร่วมมือ	✓	✓
5. ผู้ส่งมอบ	✓	✓
6. ชุมชนและสังคม	✓	✓

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม สรุปจำนวนแบบสำรวจที่นำมาประเมินผลได้ทั้งสิ้น 230 ตัวอย่าง ดังตารางด้านล่าง

ตารางสรุปจำนวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ดำเนินการจัดเก็บ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนทั้งหมด	จำนวนที่ส่งแบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถามที่เก็บจริง
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	4	100% = 4	3
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	108	80% = 87	57
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	28	100% = 28	19
ผู้ส่งมอบ	150	70% = 105	47
ชุมชนและสังคม	2,000	15% = 300	104
รวม			230

หมายเหตุ : ได้ปรับลดจำนวนหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐเนื่องจากไม่ได้เป็นหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามปัจจัย (ข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทาน) ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สำคัญอันมาจากความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมทั้งข้อกำหนดด้านกฎหมาย และ ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ
- ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส
- นวัตกรรม
- การติดต่อประสานงาน

- ข่าวสาร
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การมีส่วนร่วม
- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มในส่วนของข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirements) ซึ่งหมายถึง ข้อกำหนดพื้นฐานของผู้รับบริการสืบเนื่องมาจากความรู้สึก/การรับรู้ และประสบการณ์ อาทิ การบริการที่คล่องตัว การตอบสนองที่ทันเวลา จุดสัมผัส และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในด้านการให้บริการได้มากขึ้น นอกจากนี้ในแบบสอบถามส่วนสุดท้ายซึ่งเป็นการรับฟังความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานมีเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้ระบุความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานของ กปน. ด้วยเช่นกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

แบบประเมินได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้โดยมีการปรับให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

สำหรับเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

1. ระดับความพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน.

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60
3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40

4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00

2. ระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
1	คาดหวังน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
2	คาดหวังน้อย	1.81 – 2.60
3	คาดหวังปานกลาง	2.61 – 3.40
4	ค่อนข้างคาดหวัง	3.41 – 4.20
5	คาดหวังอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ประจำปี 2561 สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ประจำปี 2561

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ค่าถ่วงน้ำหนัก	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	4.029	40 %	1.612
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	3.511	20 %	0.702
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	3.696	20 %	0.246
กลุ่มพันธมิตร	3.667		0.244
กลุ่มผู้ให้ความร่วมมือ	3.250		0.217
กลุ่มชุมชนและสังคม	3.319	20 %	0.664
รวมเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก			3.685

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ประจำปี 2561 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมในการดำเนินงานของ กปน. ประจำปี 2561 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.685

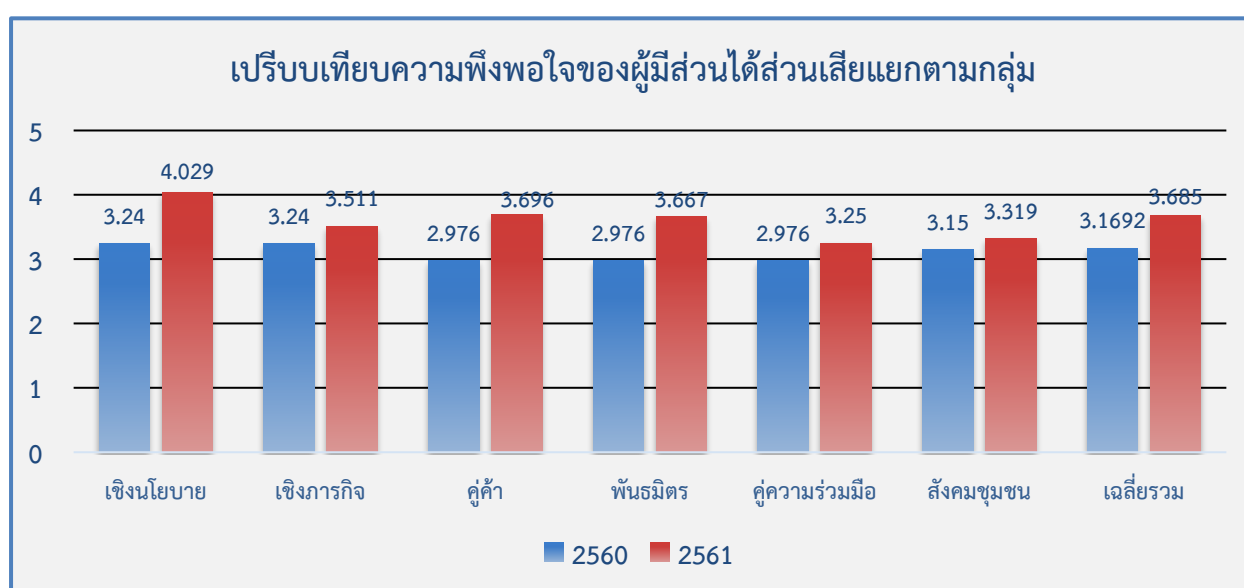
ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ระหว่างปี 2560 - 2561

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง)	ร้อยละเพิ่มขึ้น (ลดลง)
	ปี 2560	ปี 2561		
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	3.240	4.029	0.789	24.35
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	3.240	3.511	0.271	8.36
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	2.976	3.696	0.720	24.19
กลุ่มพันธมิตร		3.667	0.691	23.22

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง)	ร้อยละเพิ่มขึ้น (ลดลง)
	ปี 2560	ปี 2561		
กลุ่มผู้ให้ความร่วมมือ		3.250	0.274	9.21
กลุ่มชุมชนและสังคม	3.150	3.319	0.169	5.36
รวมเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	3.169	3.685	0.516	16.27

จากตารางที่ 2 เมื่อนำระดับความพึงพอใจของปี 2561 มาเปรียบเทียบกับปี 2560 พบว่าโดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กปน. เพิ่มขึ้น 0.516 คิดเป็นร้อยละ 16.27

กราฟที่ 1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2560 - 2561



ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวงแยกตามกลุ่ม

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

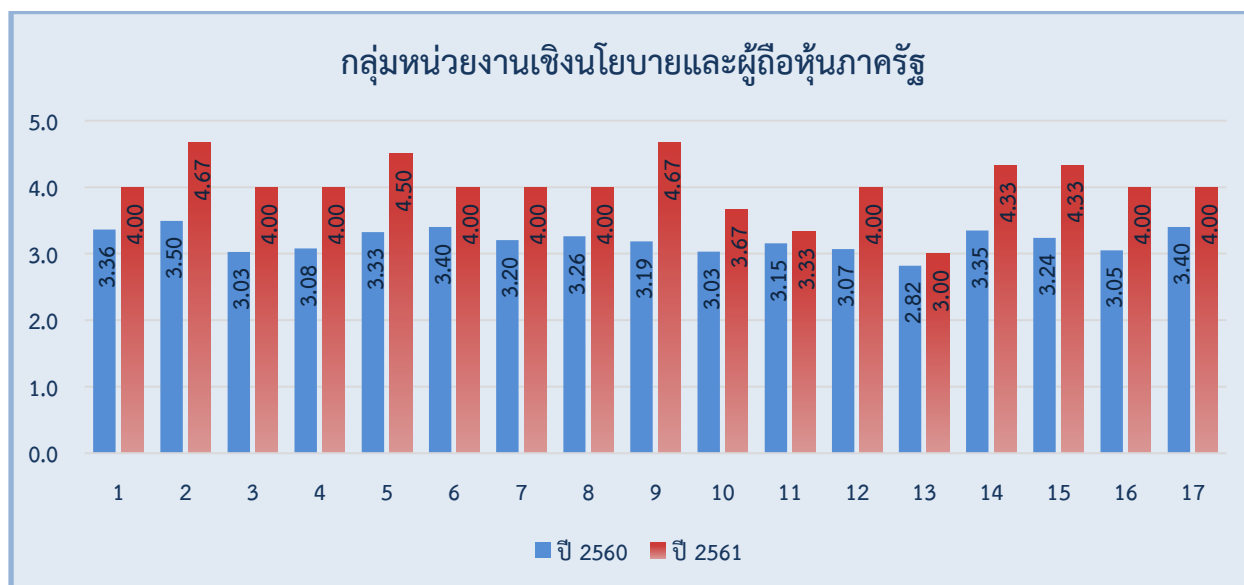
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงมหาดไทย และสำนักงบประมาณ

ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางแสดงคะแนนร้อยละความพึงพอใจ และกราฟ ดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของ
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (ปี 2560 – 2561)

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
1. กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	3.362	4.000	0.638
2. กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	3.495	4.667	1.172
3. องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.028	4.000	0.972
4. องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.078	4.000	0.922
5. ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจของ กปน.	3.327	4.500	1.173
6. ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	3.400	4.000	0.600
7. การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.203	4.000	0.797
8. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.260	4.000	0.740
9. การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	3.187	4.667	1.480
10. ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.033	3.667	0.634
11. ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.154	3.333	0.179
12. การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับกปน.	3.071	4.000	0.929
13. การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	2.818	3.000	0.182
14. การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.351	4.333	0.982
15. ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	3.237	4.333	1.096
16. การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ	3.052	4.000	0.948
17. ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย	3.404	4.000	0.596
ค่าเฉลี่ย	3.240	4.029	0.789

กราฟที่ 2 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
(ปี 2560 – 2561)



จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปี 2561 เท่ากับ 4.029 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 เท่ากับ 0.789 โดยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงที่สุดได้แก่ ด้านการสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน. มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1.480 ตามด้วยด้านความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุปันธกิจของ กปน. และด้านการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1.173 และ 1.172 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
1.กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	4.000	พึงพอใจมาก	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
2.กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.667	พึงพอใจมากที่สุด	5.00	คาดหวังอย่างยิ่ง
3.องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	5.00	คาดหวังอย่างยิ่ง
4.องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	4.667	คาดหวังอย่างยิ่ง
5.ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุปันธกิจของ กปน.	4.500	พึงพอใจมากที่สุด	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
6.ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
7.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
8.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	4.667	คาดหวังอย่างยิ่ง
9.การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	4.667	พึงพอใจมากที่สุด	4.667	คาดหวังอย่างยิ่ง
10.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.667	พึงพอใจมาก	4.00	ค่อนข้างคาดหวัง
11.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.333	พึงพอใจปานกลาง	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
12.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน.	4.000	พึงพอใจมาก	4.667	คาดหวังอย่างยิ่ง
13.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	3.000	พึงพอใจปานกลาง	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
14.การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	4.333	พึงพอใจมากที่สุด	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
15.ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	4.333	พึงพอใจมากที่สุด	4.00	ค่อนข้างคาดหวัง
16.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัยสม่ำเสมอ	4.000	พึงพอใจมาก	4.00	ค่อนข้างคาดหวัง
17.ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย	4.000	พึงพอใจมาก	4.667	คาดหวังอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	4.029	พึงพอใจมาก	4.431	คาดหวังอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4 พบว่า หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน. โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.431 ซึ่งอยู่ในระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ กปน. โดยด้านที่ความคาดหวังอย่างยิ่ง คือ กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน. โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน. ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน. ด้านการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. และศักยภาพของบุคลากรที่ติดต่อประสานงานด้วย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.667

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
1.กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	4.000	4.333	0.333
2.กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.667	5.00	0.333
3.องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	4.000	5.00	1.00
4.องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	4.000	4.667	0.667
5.ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจของ กปน.	4.500	4.333	-0.167
6.ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	4.000	4.333	0.333
7.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	4.000	4.333	0.333
8.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	4.000	4.667	0.667
9.การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	4.667	4.333	-0.334
10.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.667	4.00	0.333
11.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.333	4.333	1.00
12.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับกปน.	4.000	4.667	0.667
13.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	3.000	4.333	1.333
14.การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	4.333	4.333	-
15.ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	4.333	4.000	-0.333
16.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ	4.000	4.000	-
17.ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย	4.000	4.667	0.667
ค่าเฉลี่ย	4.029	4.431	0.402

จากตารางที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน. มีความแตกต่างเท่ากับ 1.333 รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน. และด้านความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน. มีความแตกต่างเท่ากับ 1.00

ความต้องการ คาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ในส่วนขอประเด็นความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการวางแผนด้านการปรับปรุงเพื่อลดน้ำสูญเสีย รวมทั้งการวางแผนทางการเงิน เพื่อพิจารณาแหล่งเงินที่เหมาะสมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน อาทิ กรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กทม. เป็นต้น

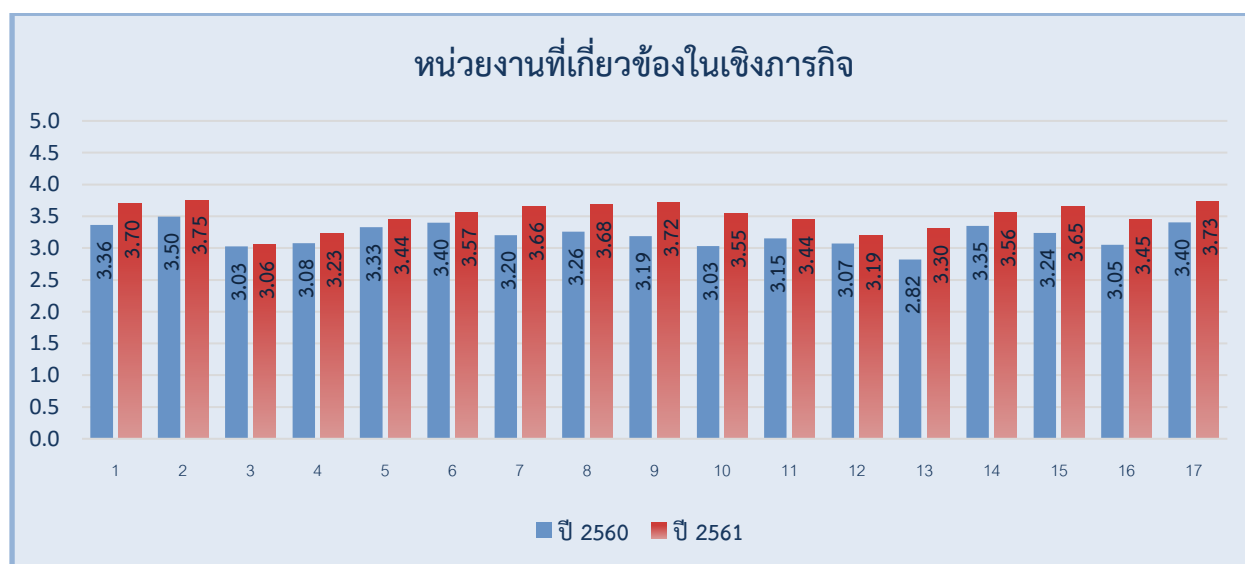
ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางแสดงคะแนนร้อยละความพึงพอใจ และกราฟ ดังนี้

**ตารางที่ 6 ตารางเปรียบเทียบระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของ
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (ปี 2560 – 2561)**

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
1.กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	3.362	3.696	0.334
2.กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	3.495	3.754	0.259
3.องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.028	3.056	0.028
4.องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.078	3.232	0.154
5.ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจของ กปน.	3.327	3.442	0.115
6.ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	3.400	3.566	0.166
7.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.203	3.660	0.457
8.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.260	3.684	0.424
9.การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	3.187	3.719	0.532
10.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.033	3.545	0.512
11.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.154	3.442	0.288
12.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับกปน.	3.071	3.192	0.121
13.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	2.818	3.302	0.484
14.การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมี	3.351	3.561	0.210

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
ประสิทธิภาพ รวดเร็ว			
15.ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	3.237	3.649	0.412
16.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ	3.052	3.446	0.394
17.ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย	3.404	3.732	0.328
ค่าเฉลี่ย	3.240	3.511	0.271

กราฟที่ 4 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
(ปี 2560 – 2561)



จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ปี 2561 เท่ากับ 3.511 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 เท่ากับ 0.271 โดยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงที่สุดคือ ด้านการสนับสนุนของนโยบายของ ภาครัฐของ กปน. มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.532 ตามด้วยด้านความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติ ของ กปน. และด้านการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน. มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.512 และ 0.484 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
1.กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	3.696	พึงพอใจมาก	4.218	คาดหวังอย่างยิ่ง
2.กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	3.754	พึงพอใจมาก	4.218	คาดหวังอย่างยิ่ง
3.องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.056	พึงพอใจปานกลาง	3.509	ค่อนข้างคาดหวัง
4.องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.232	พึงพอใจปานกลาง	3.685	ค่อนข้างคาดหวัง
5.ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจของ กปน.	3.442	พึงพอใจมาก	3.500	ค่อนข้างคาดหวัง
6.ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	3.566	พึงพอใจมาก	3.615	ค่อนข้างคาดหวัง
7.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.660	พึงพอใจมาก	3.904	ค่อนข้างคาดหวัง
8.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.684	พึงพอใจมาก	4.074	ค่อนข้างคาดหวัง
9.การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	3.719	พึงพอใจมาก	4.109	ค่อนข้างคาดหวัง
10.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.545	พึงพอใจมาก	3.852	ค่อนข้างคาดหวัง
11.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.442	พึงพอใจมาก	3.808	ค่อนข้างคาดหวัง
12.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับกปน.	3.192	พึงพอใจปานกลาง	3.569	ค่อนข้างคาดหวัง
13.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	3.302	พึงพอใจปานกลาง	3.800	ค่อนข้างคาดหวัง
14.การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.561	พึงพอใจมาก	4.036	ค่อนข้างคาดหวัง
15.ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	3.649	พึงพอใจมาก	4.073	ค่อนข้างคาดหวัง
16.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ	3.446	พึงพอใจมาก	3.981	ค่อนข้างคาดหวัง

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
17. ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อ ประสานงานด้วย	3.732	พึงพอใจมาก	4.093	ค่อนข้างคาดหวัง
ค่าเฉลี่ย	3.511	พึงพอใจมาก	3.885	ค่อนข้างคาดหวัง

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจค่อนข้างคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน. โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.885 โดยด้านที่ความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และ ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.218 รองลงมาคือ การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.109 และด้านศักยภาพของบุคลากรที่ติดต่อประสานงานด้วย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.093

**ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของ กปน.
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ**

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
1.กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	3.696	4.218	0.522
2.กปน. สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	3.754	4.218	0.464
3.องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.056	3.509	0.454
4.องค์กรของท่านมีส่วนต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.232	3.685	0.453
5.ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจของ กปน.	3.442	3.500	0.058
6.ความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของ กปน.	3.566	3.615	0.049
7.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.660	3.904	0.243
8.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.684	4.074	0.390
9.การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กปน.	3.719	4.109	0.390
10.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.545	3.852	0.306
11.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.442	3.808	0.365
12.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรของท่านกับกปน.	3.192	3.569	0.376

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
13.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน.	3.302	3.800	0.498
14.การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.561	4.036	0.475
15.ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	3.649	4.073	0.424
16.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ	3.446	3.981	0.535
17.ศักยภาพของบุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย	3.732	4.093	0.360
ค่าเฉลี่ย	3.511	3.885	0.374

จากตารางที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ มีความแตกต่างเท่ากับ 0.535 รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และด้านการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ใน กปน. มีความแตกต่างเท่ากับ 0.522 และ 0.498 ตามลำดับ

ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ในส่วนขอประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านความต้องการความคาดหวัง ความกังวลและข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภาระกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็น	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความกังวล	ข้อเสนอแนะ
การนำเทคโนโลยีมาใช้ใน กปน.			
ต้องการให้ กปน. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้มากขึ้น	✓		
ประสิทธิภาพและความรวดเร็วของการให้บริการ			
- ต้องให้ กปน. ขยายเขตท่อประปาเข้าถึงทุกพื้นที่ - ในการดำเนินการขุดเจาะซ่อมแซมท่อประปาควรมีการขุดกลับพื้นผิวถนนให้เรียบร้อย - ควรนึกถึงประโยชน์ของประชาชน ให้บริการประชาชนได้ดีที่สุด มีความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน - ในการขุดติดตั้งมาตรวัดน้ำควรดำเนินการให้อย่างเร่งด่วน - ควรทำสัญลักษณ์แนววางท่อเขตริมถนน ว่าท่อห่างจากผิวถนนและมีความลึกจากผิวถนนเท่าไร	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		

ประเด็น	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความกังวล	ข้อเสนอแนะ
ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน			
■ การประสานงานกับ กทม. ในเรื่องการปรับปรุงซ่อมแซมระบบท่อใต้ดินอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับหน่วยงานสาธารณสุขอื่นๆ การซ่อมแซมพื้นผิวทางเท้าหลังการปรับปรุง ควรประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้วัสดุที่เหมือนกัน มาตรฐานเดียวกัน ■ ควรมีการวางแผนงานให้รัดกุมเนื่องจากมีหลายพื้นที่ที่ทำการขุดขยายเขตประปาแล้วงานดำเนินการช้า ขอให้ประสานแผนดำเนินงานควบคู่กันไป ■ ในกรณีที่ กปน. จ้างผู้รับจ้างเข้าดำเนินการแทน หากเกิดความเสียหายขอให้แจ้งผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน	✓		✓ ✓
การสื่อสาร			
■ ประชาสัมพันธ์ในเรื่องปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ■ ควรทำการประชาสัมพันธ์ก่อนเข้ามาดำเนินการในพื้นที่ ■ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน เช่น มีแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนสำหรับเป็นช่องทางในการติดต่อ และช่องทางการติดต่อควรทันสมัยมากขึ้น	✓ ✓		✓
ข้อเสนอแนะ			
■ ควรวางแผนจัดทำแผนแม่บท เพิ่มปริมาณน้ำต้นทุน แหล่งน้ำสำรอง เพื่อบริการเจริญเติบโตในอนาคต และดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ, พัฒนานวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพระบบประปา ลดการสูญเสียและกำหนดเป้าหมายตามมาตรฐานสากล จัดทำแผนรองรับวิกฤต ■ ควรลดข้อกำหนดการเข้าถึงการใช้บริการประปา เช่น ค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลการบริการ ■ ควรมีการการอบรม/ สัมมนาร่วมกัน เพื่อสร้างเครือข่าย			✓ ✓ ✓

กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

ลูกค้า หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่สำคัญที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยปกติ ความร่วมมือเป็นการจัดการที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมาย หรือจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่เฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน (อ้างอิง : ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ) ดังนั้น กปน. จึงไม่มีลูกค้า แต่มีผู้ส่งมอบสินค้า และบริการ (Suppliers)

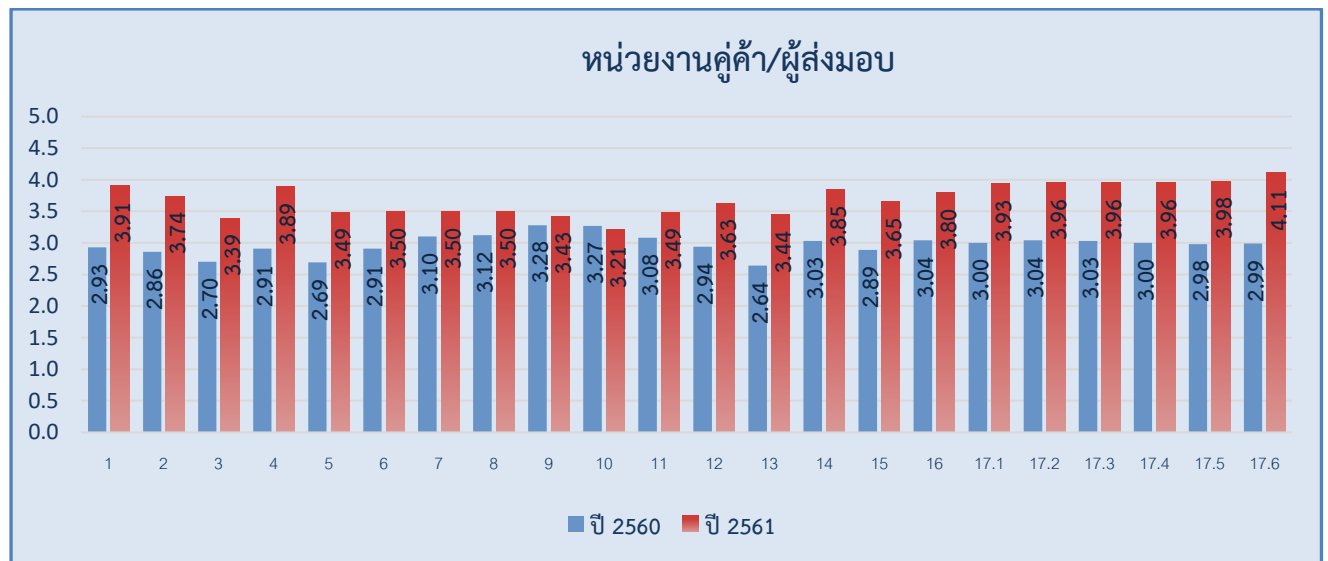
ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางแสดงคะแนนร้อยละความพึงพอใจ และกราฟ ดังนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของ
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
1.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน	2.930	3.913	0.983
2.ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ	2.860	3.739	0.879
3.ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง	2.700	3.391	0.691
4.มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา/ข้อตกลง	2.910	3.889	0.979
5.มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน	2.690	3.489	0.799
6.มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม	2.910	3.500	0.590
7.ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาจาก กปน. ให้มีศักยภาพ (Competency) มากขึ้น	3.100	3.500	0.400
8.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.120	3.500	0.380
9.ความร่วมมือระหว่างกันเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน Long-term Master Plan ของ กปน.	3.280	3.425	0.145
10.การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.270	3.211	-0.059
11.การมีส่วนร่วมต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.080	3.488	0.408
12.การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	2.940	3.630	0.690
13.ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	2.640	3.444	0.804
14.มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	3.030	3.848	0.818
15.มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ	2.890	3.652	0.762

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
16.มีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	3.040	3.800	0.760
17.บุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย (โปรดระบุส่วนงาน.....)			
1) มีศักยภาพเพียงพอ	3.000	3.935	0.935
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.040	3.957	0.917
3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.030	3.957	0.927
4) สามารถตอบสนองข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.000	3.957	0.957
5) ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	2.980	3.978	0.998
6) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	2.990	4.109	1.119
ค่าเฉลี่ย	2.980	3.696	0.716

กราฟที่ 6 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ
(ปี 2560 – 2561)



จากตารางที่ 9 เมื่อนำระดับความพึงพอใจของปี 2561 มาเปรียบเทียบกับปี 2560 พบว่าโดยภาพรวมของกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบมีระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กปน. เพิ่มขึ้น 0.716 โดยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงที่สุดคือ บุคลากรที่ติดต่อประสานงานด้วยซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1.119 ตามด้วยให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน โดยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.998 และ 0.983 ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจที่ลดลงได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน. มีระดับความพึงพอใจลดลง 0.059

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
1.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน	3.913	พึงพอใจมาก	4.512	คาดหวังอย่างยิ่ง
2.ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมี ประสิทธิภาพ	3.739	พึงพอใจมาก	4.395	คาดหวังอย่างยิ่ง
3.ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง	3.391	พึงพอใจปานกลาง	4.186	ค่อนข้างคาดหวัง
4.มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำ สัญญา/ข้อตกลง	3.889	พึงพอใจมาก	4.357	คาดหวังอย่างยิ่ง
5.มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับ งาน และเบิกจ่ายเงิน	3.489	พึงพอใจมาก	4.429	คาดหวังอย่างยิ่ง
6.มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของ ผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม	3.500	พึงพอใจมาก	4.286	คาดหวังอย่างยิ่ง
7.ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาจาก กปน. ให้ มีศักยภาพ (Competency) มากขึ้น	3.500	พึงพอใจมาก	4.024	ค่อนข้างคาดหวัง
8.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.500	พึงพอใจมาก	3.875	ค่อนข้างคาดหวัง
9.ความร่วมมือระหว่างกันเพื่อการเติบโตอย่าง ยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การ พัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมี ส่วนร่วมใน Long-term Master Plan ของ กปน.	3.425	พึงพอใจมาก	3.947	ค่อนข้างคาดหวัง
10.การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.211	พึงพอใจปานกลาง	3.722	ค่อนข้างคาดหวัง
11.การมีส่วนร่วมต่อการบรรลุผลสำเร็จตาม พันธกิจของ กปน.	3.488	พึงพอใจมาก	3.927	ค่อนข้างคาดหวัง
12.การประสานงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.630	พึงพอใจมาก	4.140	ค่อนข้างคาดหวัง
13.ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอน ปฏิบัติของ กปน.	3.444	พึงพอใจมาก	4.048	ค่อนข้างคาดหวัง
14.มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึง ได้ง่าย	3.848	พึงพอใจมาก	4.163	ค่อนข้างคาดหวัง
15.มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่ำเสมอ	3.652	พึงพอใจมาก	4.140	ค่อนข้างคาดหวัง

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
16.มีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	3.800	พึงพอใจมาก	4.286	คาดหวังอย่างยิ่ง
17.บุคลากรที่ท่านติดต่อประสานงานด้วย (โปรดระบุส่วนงาน.....)				
1) มีศักยภาพเพียงพอ	3.935	พึงพอใจมาก	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.957	พึงพอใจมาก	4.476	คาดหวังอย่างยิ่ง
3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.957	พึงพอใจมาก	4.452	คาดหวังอย่างยิ่ง
4) สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.957	พึงพอใจมาก	4.429	คาดหวังอย่างยิ่ง
5) ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.978	พึงพอใจมาก	4.476	คาดหวังอย่างยิ่ง
6) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.109	พึงพอใจมาก	4.476	ค่อนข้างคาดหวัง
ค่าเฉลี่ย	3.696	พึงพอใจมาก	4.231	คาดหวังอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 10 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบมีความคาดหวังอย่างยิ่งต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจนโดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.512 ตามด้วยบุคลากรที่ติดต่อประสานงานด้วยความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.476

**ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของ กปน.
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ**

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
1.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน	3.913	4.512	0.599
2.ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ	3.739	4.395	0.656
3.ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง	3.391	4.186	0.795
4.มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา/ข้อตกลง	3.889	4.357	0.468
5.มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน	3.489	4.429	0.940
6.มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม	3.500	4.286	0.786

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
7.ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาจาก กปน. ให้มี ศักยภาพ (Competency) มากขึ้น	3.500	4.024	0.524
8.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.500	3.875	0.375
9.ความร่วมมือระหว่างกันเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน Long-term Master Plan ของ กปน.	3.425	3.947	0.522
10.การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.211	3.722	0.512
11.การมีส่วนร่วมต่อการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจของ กปน.	3.488	3.927	0.438
12.การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.630	4.140	0.509
13.ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.444	4.048	0.603
14.มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	3.848	4.163	0.315
15.มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ	3.652	4.140	0.487
16.มีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	3.800	4.286	0.486
17.บุคลากรที่ท่่านติดต่อประสานงานด้วย (โปรดระบุ ส่วนงาน.....)			
1) มีศักยภาพเพียงพอ	3.935	4.333	0.399
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.957	4.476	0.520
3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	3.957	4.452	0.496
4) สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.957	4.429	0.472
5) ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.978	4.476	0.498
6) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.109	4.476	0.367
ค่าเฉลี่ย	3.696	4.231	0.535

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และ เบิกจ่ายเงิน มีความแตกต่างเท่ากับ 0.940 รองลงมา ได้แก่ ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลางและ มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรมมีความแตกต่าง เท่ากับ 0.795 และ 0.786 ตามลำดับ

ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ในส่วนขอประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลและข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

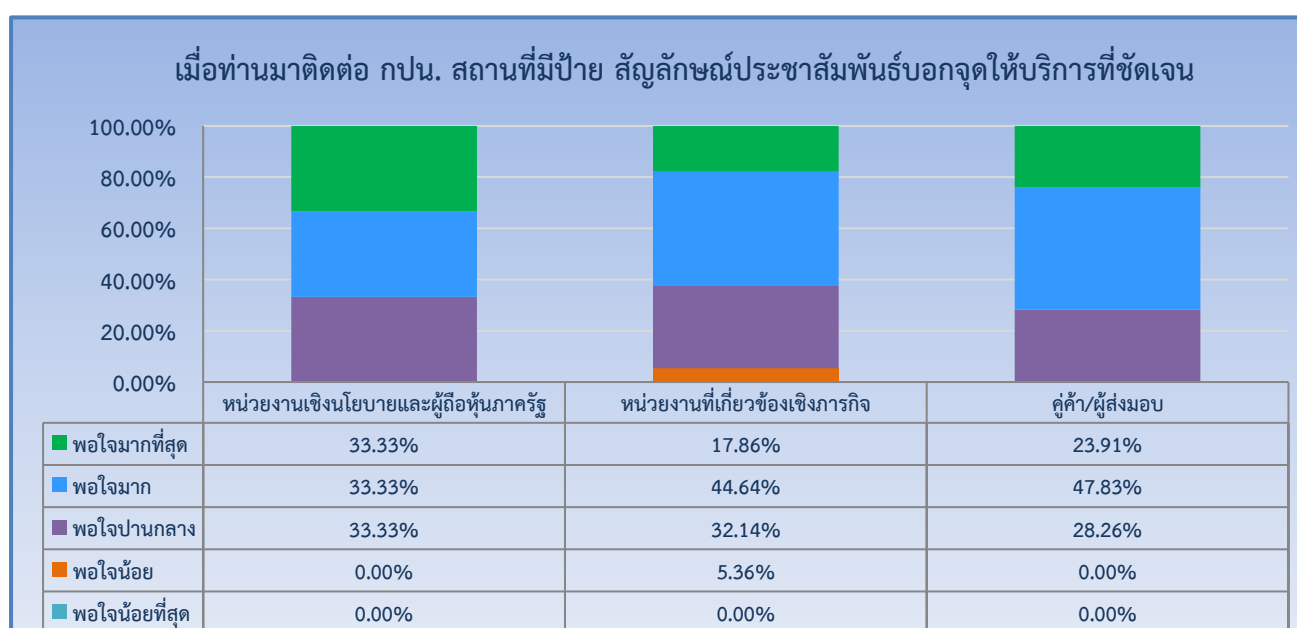
ประเด็น	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความกังวล	ข้อเสนอแนะ
ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน			
- ปรับปรุงขั้นตอนการพิจารณาปริมาณและราคากลางให้ข้อมูลครบถ้วนตามแบบและรายการประกอบแบบที่กำหนด - มีระบบ รับ-ส่งเอกสาร แบบ e-document เพื่อง่ายต่อการรับ-ส่งเอกสาร และรวดเร็วในการดำเนินการ - การตรวจรับมอบงานและการเบิกจ่ายมีความล่าช้า - ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน - วิธีปฏิบัติและเอกสารต่างๆ ควรมีรูปแบบและวิธีการใช้งานที่เหมือนกันในทุกสำนักงานสาขาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในทุกขั้นตอนการทำงาน	✓ ✓ ✓		✓ ✓
ระเบียบ ขั้นตอน การจัดซื้อจัดจ้าง			
- ระยะเวลาการพิจารณาเอกสารการอนุมัติเปลี่ยนแปลงวัสดุต่างๆ ควรสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง - การทำสัญญามีความยุ่งยาก ควรดำเนินการให้รวดเร็วกว่านี้	✓		✓
ราคากลางที่เหมาะสม			
ปรับปรุงราคากลางให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน	✓		
การสื่อสาร			
ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน เช่น มีแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนสำหรับเป็นช่องทางการติดต่อ และช่องทางการติดต่อควรต้องทันสมัยมากขึ้น			✓
สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
ที่จอดรถไม่เพียงพอและอยู่ไกล ไม่สะดวก	✓		

ประเด็น	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความกังวล	ข้อเสนอแนะ
ธรรมาภิบาลและความเป็นธรรมในสัญญาจ้าง			
- งานข้อตกลงจ้าง ควรมีการหมุนเวียนงานให้ทั่วถึง สุจริต โปร่งใส เท่าเทียม ควรมีการตรวจสอบกระบวนการนี้ด้วย - ควรรยอมรับข้อผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยใช้จิตสำนึกของคำว่า "ธรรมาภิบาล" เพื่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความเป็นธรรม			✓ ✓
ข้อเสนอแนะ			
- ควรสนับสนุนบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความคิดสร้างสรรค์และหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่งเสริมให้ กปน.ก้าวหน้า - กปน. ควรพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - ควรเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ผลงาน การปรับปรุงการดำเนินการหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้			✓ ✓ ✓

ผลการวิเคราะห์ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirements)

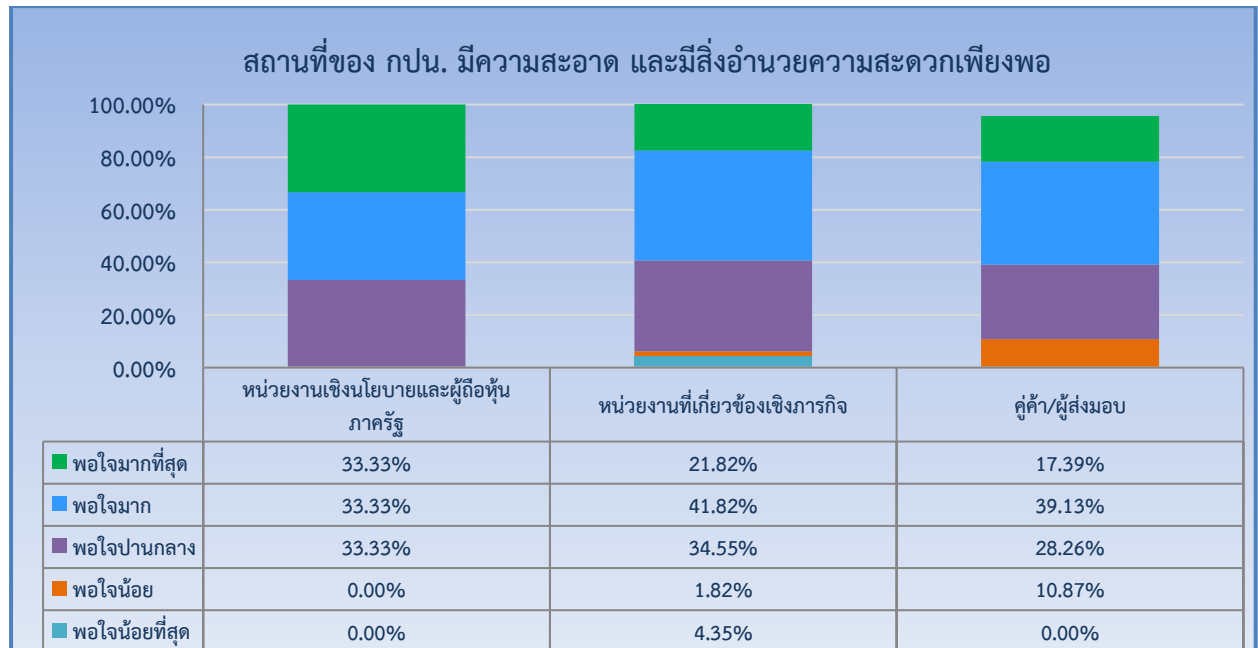
กราฟที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นสถานที่มีป้ายสัญลักษณ์

ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน



จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการให้บริการในประเด็นสถานที่ที่มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บกจุดให้บริการที่ชัดเจนพบว่าทั้ง 3 กลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก

กราฟที่ 9 ความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นสถานที่ที่มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการให้บริการในประเด็นสถานที่ที่มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอพบว่าทั้ง 3 กลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมาก แต่ก็พบว่ามีความพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดใน 2 กลุ่ม คือกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจและกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมายหรือ จุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หรือ ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะอย่าง โดยปกติ การเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลา และมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน

คู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุน ในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว เมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน หรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

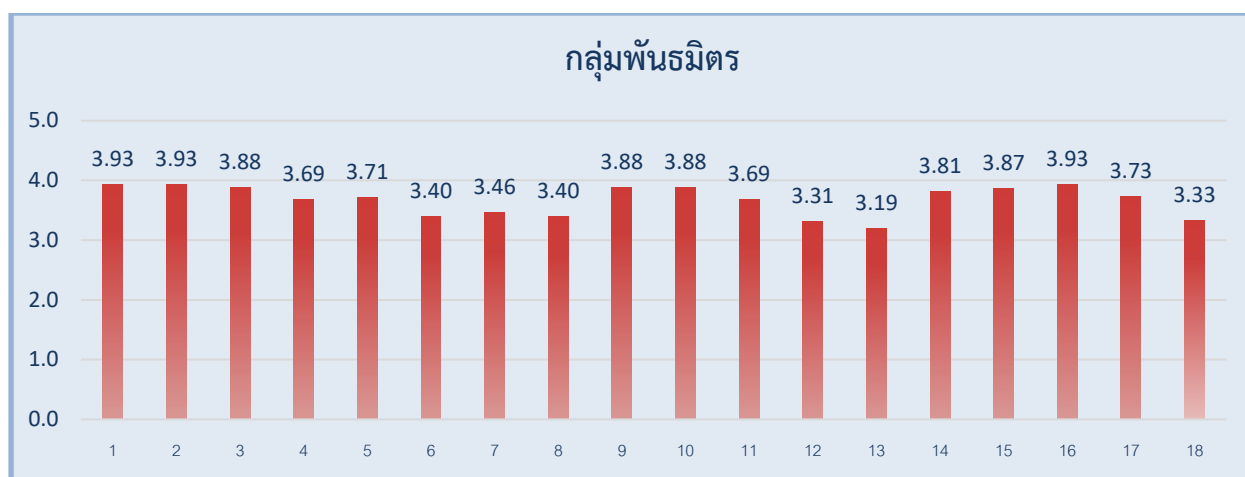
** สืบเนื่องจากกลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน จึงนำเสนอข้อมูลด้วยกัน และจากการ สํารวจความพึงพอใจปี 2561 ได้มีการปรับเปลี่ยนคำถาม จึงไม่สามารถเปรียบเทียบผลสำรวจปี 2560 และ ปี 2561 ได้

จากการทำการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางแสดงคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ และกราฟ ดังนี้

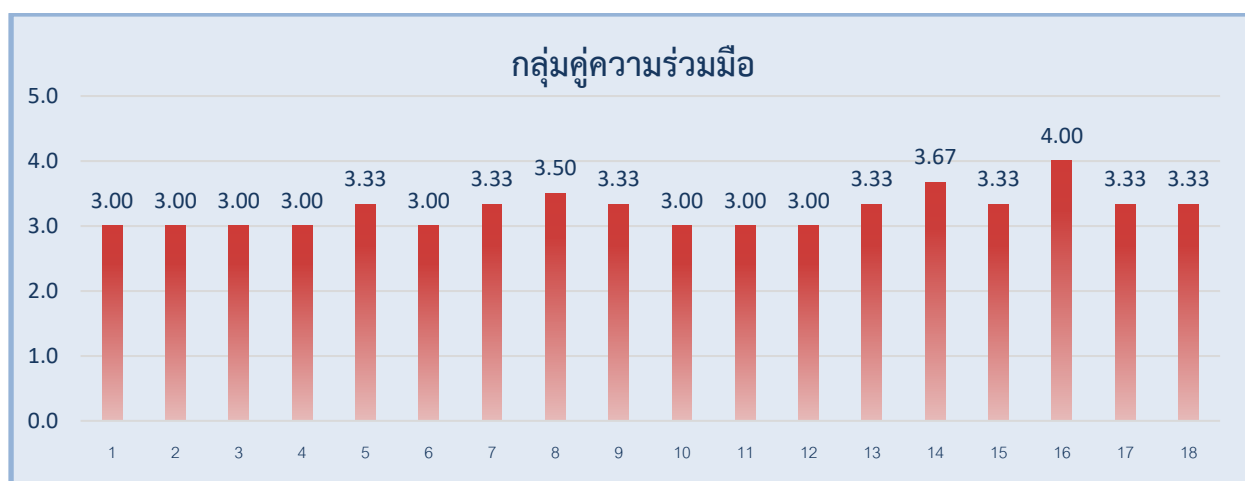
**ตารางที่ 12 ตารางแสดงระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของ
กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ**

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		
	พันธมิตร	คู่ความร่วมมือ	พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.929	3.000	3.765
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.933	3.000	3.778
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.875	3.000	3.737
4.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.688	3.000	3.579
5.ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.714	3.333	3.647
6.การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.400	3.000	3.308
7.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.462	3.333	3.438
8.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.400	3.500	3.412
9.การประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.875	3.333	3.789
10.ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว	3.875	3.000	3.737
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ	3.688	3.000	3.579
12.มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ	3.308	3.000	3.250
13.มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	3.188	3.333	3.211
14.การตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน	3.813	3.667	3.789
15.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อ สิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆที่เหมาะสม	3.867	3.333	3.778
16.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ ก่อให้เกิดผลกระทบ	3.933	4.000	3.944
17.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือทรัพยากรน้ำ ภายในชุมชนอย่างเหมาะสม	3.733	3.333	3.667
18.จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรมประเพณีและ สร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	3.333	3.333	3.333
ค่าเฉลี่ย	3.667	3.250	3.597

กราฟที่ 8 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มพันธมิตร



กราฟที่ 9 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มคู่ความร่วมมือ



จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจกลุ่มพันธมิตรของปี 2561 เท่ากับ 3.667 โดยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน. และการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.933 ตามด้วยด้านความชัดเจนของนโยบายของ กปน. มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.929 และด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. ด้านการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.875

ระดับความพึงพอใจกลุ่มคู่ความร่วมมือ เท่ากับ 3.250 โดยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านมีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือด้านการตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.667 และด้านการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.50

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.765	พึงพอใจมาก	4.200	ค่อนข้างคาดหวัง
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.778	พึงพอใจมาก	4.250	คาดหวังอย่างยิ่ง
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.737	พึงพอใจมาก	4.294	คาดหวังอย่างยิ่ง
4.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.579	พึงพอใจมาก	4.000	ค่อนข้างคาดหวัง
5.ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.647	พึงพอใจมาก	4.267	คาดหวังอย่างยิ่ง
6.การมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.308	พึงพอใจปานกลาง	4.250	คาดหวังอย่างยิ่ง
7.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.438	พึงพอใจมาก	4.133	ค่อนข้างคาดหวัง
8.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.412	พึงพอใจมาก	4.235	คาดหวังอย่างยิ่ง
9.การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว	3.789	พึงพอใจมาก	4.412	ค่อนข้างคาดหวัง
10.ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว	3.737	พึงพอใจมาก	4.235	คาดหวังอย่างยิ่ง
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่าเสมอ	3.579	พึงพอใจมาก	4.353	คาดหวังอย่างยิ่ง
12.มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ	3.250	พึงพอใจปานกลาง	4.214	คาดหวังอย่างยิ่ง
13.มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	3.211	พึงพอใจปานกลาง	4.000	ค่อนข้างคาดหวัง
14.การตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน	3.789	พึงพอใจมาก	4.176	ค่อนข้างคาดหวัง
15.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ที่เหมาะสม	3.778	พึงพอใจมาก	4.188	ค่อนข้างคาดหวัง
16.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบ	3.944	พึงพอใจมาก	4.333	คาดหวังอย่างยิ่ง
17.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือ	3.667	พึงพอใจมาก	4.438	คาดหวังอย่างยิ่ง

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
ทรัพยากรน้ำภายในชุมชนอย่างเหมาะสม				
18.จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	3.333	พึงพอใจปานกลาง	3.714	ค่อนข้างคาดหวัง
ค่าเฉลี่ย	3.597	พึงพอใจมาก	4.205	คาดหวังอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือคาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ กปน. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.205 ด้านที่ความคาดหวังมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือทรัพยากรน้ำภายในชุมชนอย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.438 รองลงมาคือ การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.412 และการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.353

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.765	4.200	0.435
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.778	4.250	0.472
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.737	4.294	0.557
4.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.579	4.000	0.421
5.ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.647	4.267	0.620
6.การมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.308	4.250	0.942
7.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.438	4.133	0.695
8.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.412	4.235	0.823
9.การประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.789	4.412	0.623
10.ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว	3.737	4.235	0.498
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ	3.579	4.353	0.774

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
12.มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ	3.250	4.214	0.964
13.มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	3.211	4.000	0.789
14.การตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน	3.789	4.176	0.387
15.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆที่เหมาะสม	3.778	4.188	0.410
16.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบ	3.944	4.333	0.389
17.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือทรัพยากรน้ำภายในชุมชนอย่างเหมาะสม	3.667	4.438	0.771
18.จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	3.333	3.714	0.381
ค่าเฉลี่ย	3.667	4.205	0.538

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือมีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด ในด้านมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ มีความแตกต่างเท่ากับ 0.964 รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน. และการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ มีความแตกต่างเท่ากับ 0.942 และ 0.823 ตามลำดับ

ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ในส่วนของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลและข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และข้อเสนอแนะ	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความ กังวล	ข้อเสนอ แนะ
การสื่อสาร			
■ เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กร	✓		
การบูรณาการการทำงานร่วมกัน			
■ ควรมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับองค์กร			✓

ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และข้อเสนอแนะ	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความ กังวล	ข้อเสนอ แนะ
ข้อเสนอแนะ			
■ ควรปรับปรุงระบบท่อเหล็กที่เป็นสนิมให้เป็นท่อ PPR HDPE และจัดหาแหล่งน้ำที่จะมาผลิตน้ำประปาให้ประชาชนได้บริโภคอย่างเพียงพอ ■ กปน. และ กปภ. ควรมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้กันอย่างใกล้ชิด โดยมีเป้าหมายให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืนและให้บริการน้ำประปาแก่คนไทยในราคาที่เป็นธรรม ■ ควรขยายเขตให้บริการเพิ่มเติมจากเดิมเป็น สมุทรสาคร นครปฐม ออยุธยา ฉะเชิงเทราและปทุมธานี ■ การขอขึ้นราคาค่าน้ำของ กปน. นอกจากจะนำเสนอเหตุผลในเรื่องการลงทุนใหม่ ควรกล่าวถึงผู้ใช้น้ำจะได้รับน้ำที่มีคุณภาพและการบริการที่ดีขึ้น			✓ ✓ ✓ ✓

กลุ่มชุมชน/สังคม

ชุมชน หมายถึง ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการวางท่อ/ซ่อมท่อ

สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ขาดโอกาสเข้าถึงน้ำสะอาด และเป็นพื้นที่ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ กปน. เป็นอันดับแรก

ในกลุ่มนี้ประกอบไปด้วยชุมชนและสังคมบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันออกชุมชนและสังคมบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันตกตอนบน และชุมชนและสังคมบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันตกตอนล่าง รวมทั้งชุมชนในพื้นที่เขตต่างๆ ของ กทม. เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดผลการประเมินดังนี้

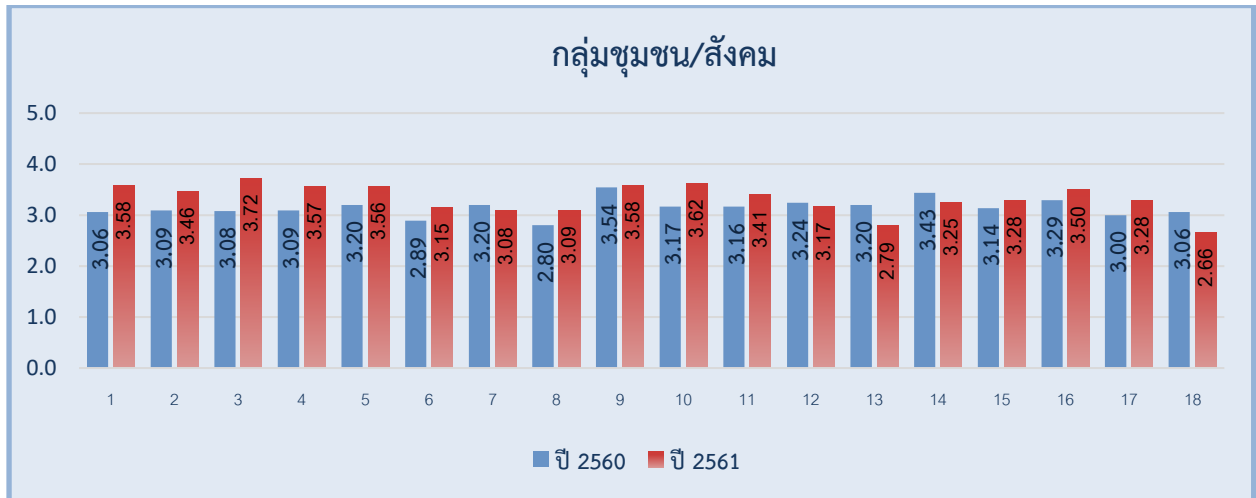
ตารางที่ 15 ตารางเปรียบเทียบระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของ

กลุ่มชุมชนและสังคม (ปี 2560 – 2561)

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.061	3.578	0.517
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.088	3.464	0.376
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.079	3.718	0.639
4.ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติของ กปน.	3.089	3.566	0.477
5.ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่	3.200	3.564	0.364

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากปีก่อน
	ปี 2560	ปี 2561	
6.ชุมชนของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	2.889	3.146	0.257
7.การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ระหว่างชุมชน/หน่วยงานของท่านกับ กปน.	3.200	3.082	-0.118
8.กปน.มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในชุมชนของท่าน	2.800	3.094	0.294
9.การประสานงานระหว่างชุมชน/หรือหน่วยงานของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว	3.542	3.577	0.035
10.ท่านสามารถเข้าถึงข่าวสาร/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปน.ได้ง่ายและรวดเร็ว	3.167	3.615	0.448
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ	3.164	3.408	0.244
12.ในการดำเนินโครงการต่างๆของ กปน. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ feedback จากชุมชนที่เหมาะสม	3.243	3.167	-0.076
13.กปน.มีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	3.200	2.786	-0.414
14.กปน.ได้ตอบสนองความต้องการของชุมชน	3.434	3.252	-0.182
15.กปน.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ที่เหมาะสม	3.136	3.284	0.148
16.กปน.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน	3.293	3.495	0.202
17.กปน.มีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือทรัพยากรน้ำภายในชุมชนของท่านอย่างเหมาะสม	3.000	3.284	0.284
18.กปน.ได้จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	3.059	2.657	-0.402
ค่าเฉลี่ย	3.147	3.319	0.172

กราฟที่ 12 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มชุมชน/สังคม
(ปี 2560 – 2561)



จากตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจกลุ่มชุมชน/สังคมของปี 2561 เท่ากับ 3.319 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 0.172 โดยระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.718 ตามด้วยการเข้าถึงข่าวสาร/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปน. ได้ง่ายและรวดเร็ว และความชัดเจนของนโยบายของ กปน. โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.615 และ 3.578 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจที่ลดลงจากปีก่อน คือ การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ระดับความพึงพอใจลดลงจากปีก่อน 0.414 รองลงมาคือ จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม และการได้ตอบสนองความต้องการของชุมชน ระดับความพึงพอใจลดลงจากปีก่อน 0.402 และ 0.182 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน.
กลุ่มชุมชน/สังคม

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.578	พึงพอใจมาก	3.780	ค่อนข้างคาดหวัง
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.464	พึงพอใจมาก	3.753	ค่อนข้างคาดหวัง
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.718	พึงพอใจมาก	3.933	ค่อนข้างคาดหวัง
4.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.566	พึงพอใจมาก	3.705	ค่อนข้างคาดหวัง
5.ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.564	พึงพอใจมาก	3.824	ค่อนข้างคาดหวัง
6.การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.146	พึงพอใจปานกลาง	3.489	ค่อนข้างคาดหวัง

คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความคาดหวัง
7.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.082	พึงพอใจปานกลาง	3.580	ค่อนข้างคาดหวัง
8.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.094	พึงพอใจปานกลาง	3.557	ค่อนข้างคาดหวัง
9.การประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	3.577	พึงพอใจมาก	3.857	ค่อนข้างคาดหวัง
10.ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว	3.615	พึงพอใจมาก	3.933	ค่อนข้างคาดหวัง
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่่าเสมอ	3.408	พึงพอใจปานกลาง	3.589	ค่อนข้างคาดหวัง
12.มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและ ให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ	3.167	พึงพอใจปานกลาง	3.516	ค่อนข้างคาดหวัง
13.มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	2.786	พึงพอใจปานกลาง	3.300	คาดหวังปานกลาง
14.การตอบสนองความต้องการของ หน่วยงาน	3.252	พึงพอใจปานกลาง	3.637	ค่อนข้างคาดหวัง
15.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงาน ต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆที่เหมาะสม	3.284	พึงพอใจปานกลาง	3.644	ค่อนข้างคาดหวัง
16.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมี เหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบ	3.495	พึงพอใจมาก	3.822	ค่อนข้างคาดหวัง
17.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือ ทรัพยากรน้ำภายในชุมชนอย่างเหมาะสม	3.284	พึงพอใจปานกลาง	3.648	ค่อนข้างคาดหวัง
18.จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่าง เหมาะสม	2.657	พึงพอใจปานกลาง	3.215	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.319	พึงพอใจปานกลาง	3.655	ค่อนข้างคาดหวัง

พิจารณาจากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคมค่อนข้างคาดหวังต่อการดำเนินงานของ กปน. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.655 โดยด้านที่ความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว และด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปน.คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.933 รองลงมาคือ ด้านการประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และด้านความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนา นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.857 และ 3.824 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานของ กปน.

กลุ่มชุมชน/สังคม

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
1.ความชัดเจนของนโยบายของ กปน.	3.578	3.780	0.202
2.การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลของ กปน.	3.464	3.753	0.289
3.การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	3.718	3.933	0.214
4.ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน.	3.566	3.705	0.139
5.ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.564	3.824	0.260
6.การมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	3.146	3.489	0.343
7.ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.082	3.580	0.497
8.การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.094	3.557	0.463
9.การประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว	3.577	3.857	0.280
10.ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	3.615	3.933	0.318
11.การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ	3.408	3.589	0.181
12.มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้Feedback จากหน่วยงานที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการต่างๆ	3.167	3.516	0.350
13.มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	2.786	3.300	0.514
14.การตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน	3.252	3.637	0.385
15.มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือสถานะต่างๆที่เหมาะสม	3.284	3.644	0.360
16.มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบ	3.495	3.822	0.327
17.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน หรือทรัพยากรน้ำภายในชุมชนอย่างเหมาะสม	3.284	3.648	0.364

คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	แตกต่าง
18.จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	2.657	3.215	0.558
ค่าเฉลี่ย	3.319	3.655	0.336

จากตารางที่ 17 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า ด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มชุมชน/สังคม มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน วัฒนธรรมประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม มีความแตกต่างเท่ากับ 0.558 รองลงมา ได้แก่ ด้าน มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน. มีความแตกต่างเท่ากับ 0.514 และ 0.497 ตามลำดับ

ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ในส่วนของประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อ รวบรวมข้อมูลในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลและข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชน/สังคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และข้อเสนอแนะ	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความ กังวล	ข้อเสนอ แนะ
ความต่อเนื่องในการให้บริการน้ำประปา			
- ควรรับฟังข้อเสนอแนะและแก้ไขเหตุการณ์ด้วยความรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เช่น ประปาแตก การแก้ไขระบบน้ำของประชาชน โดยมีกองช่างที่ชำนาญการ - น้ำประปาไหลอ่อนมาก แต่ละบ้านต้องตักปั้มน้ำ - การปิดน้ำควรสอดคล้องกับความเป็นอยู่ในการใช้น้ำของประชาชน อย่างแท้จริง - กรณีที่ตัดน้ำหรือทำให้น้ำไม่ไหล ขอให้แจ้งให้ชุมชนทราบล่วงหน้า - ความรวดเร็วในการบริการ น้ำไหลแรงขึ้น น้ำสะอาดดื่มได้	 ✓ ✓ ✓	 ✓ ✓	
การก่อสร้าง และความปลอดภัย			
- ถนนริมคลองประปาบริเวณหมู่บ้านบุรพา 12 เสียหายเนื่องจากกปน. ดำเนินการ สร้างเขื่อนกั้นน้ำ ทำให้ถนนริมคลองเสียหาย ตั้งแต่ปี 2554 ถึงปัจจุบัน - เพิ่มจุดจ่ายน้ำเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ประปาหัวแดง) เนื่องจากบางพื้นที่ของชุมชนมีใช้งานเพียงจุดเดียว	 ✓	 ✓	
การสูญเสียน้ำ/การรั่วไหล			
ควรสำรวจการรั่วไหลของน้ำตามชุมชนต่างๆ และเร่งรัดการซ่อมแซมท่อประปา			✓

ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และข้อเสนอแนะ	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความ กังวล	ข้อเสนอ แนะ
- ตรวจสอบการใช้น้ำประปาเมื่อมีการสร้างอาคารจำนวนมากในแขวงลุมพินี เนื่องจากน้ำประปาไหลอ่อนลงเรื่อยๆ ขอให้ซ่อมแซมหรือปรับปรุงขนาดท่อให้เหมาะสม เนื่องจากยังมีปัญหาน้ำท่วมในชุมชน - ควรพัฒนาปรับปรุงท่อน้ำร้อนเก่าที่อยู่ในชุมชน			✓ ✓
ความรวดเร็วในการให้บริการ			
- ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรรับเรื่องร้องทุกข์ในวันหยุดราชการ - ควรปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น			✓ ✓
การสื่อสาร			
- ควรจัดประชุมร่วมกับชุมชนเมื่อต้องการแจ้งข่าวสารให้กับชุมชนนอกจากนี้ควรประสานงานกับผู้นำชุมชนก่อนลงพื้นที่หรือดำเนินงานต่างๆ - ควรแจ้งล่วงหน้ากรณีที่มีการตัดน้ำ/น้ำไม่ไหล หรือก่อนที่จะซ่อมแซมหรือปรับปรุงระบบประปา อย่างน้อย 1 วัน - ควรประสานงานหรือแจ้งข้อมูลผ่านประธานชุมชนทุกครั้งก่อนที่จะมีการดำเนินงานซ่อมแซมท่อของ กปน. - ต้องการให้ กปน. มีส่วนร่วมกับชุมชน และสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้มากขึ้น - เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กร	✓ ✓ ✓ ✓		✓ ✓
ประสิทธิภาพในการให้บริการ			
- กปน. ควรคิดสรร หรือตรวจสอบการทำงานของกลุ่มผู้รับเหมาช่วงที่ทำงานพื้นที่ที่มีการขุดเจาะถนน เนื่องจากสร้างความเสียหายและขาดความรับผิดชอบต่อสังคม - หลังจากมีการซ่อมแซมท่อ ทำถนน ควรอัดดินให้แน่นก่อนลงยางมะตอย และเทคอนกรีต เพราะถนนจะทรุดเป็นหลุมเป็นบ่อตามมาในช่วงเวลาไม่นาน และควรมีการติดตาม - ควรมีการติดตามงานและตรวจสอบให้เรียบร้อย - ปรับปรุงเรื่องการซ่อมท่อควรทำงานให้เรียบร้อย ไม่ควรมีเศษวัสดุตกค้าง และไม่มีหลุมหรือร่องที่จะเป็นอันตรายต่อผู้สัญจร - การจัดจ้างผู้รับเหมาควรมีประสิทธิภาพ หรือมีคุณภาพ ไม่ทิ้งงาน			✓ ✓ ✓ ✓ ✓
การบูรณาการการทำงานร่วมกัน			
- กรณีลงพื้นที่มาตรวจมิเตอร์น้ำขอให้พิจารณาความถูกต้องให้รอบคอบ และควรประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ หากต้องรื้อย้ายหรือวางท่อใหม่ - ควรมีเวทีให้ภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการพัฒนาร่วมกัน มีแผนการดำเนินงานภาคประชาชนจะได้รับข้อมูลเพื่อปรับเปลี่ยนเตรียมได้ทัน ให้ความรู้ ความเข้าใจ ภาคประชาชนให้ทั่วถึงในข้อมูลพื้นฐานด้านการประปา			✓ ✓

ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และข้อเสนอแนะ	ความต้องการ ความคาดหวัง	ความ กังวล	ข้อเสนอ แนะ
ความรับผิดชอบต่อสังคม			
- เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน - กปน. ควรลงพื้นที่ให้ทั่วถึง โดยอาจมาลงพื้นที่ทำกิจกรรมให้กับลูกบ้าน เช่น เปิดอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆ ที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการตรวจเช็คท่อประปาเบื้องต้น เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับประชาชน - ความร่วมมือระหว่างการประปากับชุมชน การสร้าง/น่านวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้กับชุมชน จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนสม่ำเสมอ การดำเนินการด้านรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	✓ ✓ ✓		
ข้อเสนอแนะ			
ควรลดหย่อนกฎระเบียบ ข้อจำกัด หรือค่าปรับต่างๆ ที่กระทบต่อค่าครองชีพ หรือรายได้ของผู้มีรายได้น้อย เช่น การปรับค่ามิเตอร์ ฯลฯ			✓
- ไม่ควรวางท่อประปาคู่กับท่อระบายน้ำ เนื่องจากจะก่อปัญหาเวลาชุมชนทำการลอกท่อ จะไปทำให้ท่อของประปาเกิดความเสียหาย - ริมถนนประชาชนควรเปิดให้เป็นทางจักรยาน - ริมคลองด้านตะวันออก การปรับปรุงภูมิทัศน์ทำไม่ต่อเนื่อง			✓ ✓ ✓

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปประเด็นคำถามช่องว่างระหว่างความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง 3 อันดับแรก โดยแยกในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 18 ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มตามความถี่ 3 ลำดับแรก

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	13. การสร้าง/น่านวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ใน กปน.	3.000	4.333	1.333
	3. องค์การของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	4.000	5.00	1.00
	11. ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.	3.333	4.333	1.00
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	16. การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ	3.446	3.981	0.535
	1. กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	3.696	4.218	0.522
	13. การสร้าง/น่านวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ใน กปน.	3.302	3.800	0.498
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	5. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และ	3.489	4.429	0.940

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
	เบิกจ่ายเงิน			
	3. ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง	3.391	4.186	0.795
	6. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม	3.500	4.286	0.786
พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	8. การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้	3.412	4.188	1.000
	13. มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	3.211	4.203	0.907
	18. จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	3.333	4.214	0.843
ชุมชน/สังคม	18. จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม	2.657	3.215	0.558
	13. มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	2.786	3.300	0.514
	7. ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.	3.082	3.580	0.497

และจากการวิเคราะห์ประเด็นคำถามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเปรียบเทียบปี 2560 และ 2561 ได้ดังนี้

ตารางที่ 19 ตารางเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2560 - 2561

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นคำถาม	
	ปี 2560	ปี 2561
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	14. การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	13. การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ใน กปน.
		3. องค์กรของท่านมีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	15. ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ กปน.	11. ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ กปน. เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) เช่น การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมใน long-term master plan ของ กปน.
		16. การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัยสม่ำเสมอ
		1. กปน. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	8. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.	13. การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ใน กปน.
	14. กปน. มีช่องทางการสื่อสารต่างๆ หลากหลายและเข้าถึงง่าย	5. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน
	2. ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ	3. ความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นคำถาม	
	ปี 2560	ปี 2561
	3. ราคากลางที่กปน. ใช้ในปัจจุบันมีความ ทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price)	6. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของ ผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม
พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ		8. การสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้
		13. มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
		18. จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม
ชุมชน/สังคม	10. ท่านสามารถเข้าถึงข่าวสาร/ช่องทางการ สื่อสารต่างๆ ของกปน. ได้ง่ายและรวดเร็ว	18. จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนวัฒนธรรม ประเพณีและสร้างโอกาสด้านอาชีพอย่างเหมาะสม
	16. กปน. มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือในกรณีมี เหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน	13. มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
	15. กปน. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการ ดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ที่ เหมาะสม	7. ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง สามารถเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวัง
ปี 2560 และ 2561 ได้ดังนี้

ตารางที่ 20 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยความต้องการความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2560 - 2561

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง	
	ปี 2560	ปี 2561
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ	■ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ■ การติดต่อประสานงาน	■ นวัตกรรม ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	■ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ■ การติดต่อประสานงาน ■ การสื่อสาร	■ การสื่อสาร ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ ■ นวัตกรรม
คู่ค้า/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้ความ ร่วมมือ	■ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ■ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ■ การติดต่อประสานงาน ■ การสื่อสาร	■ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ■ นวัตกรรม ■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ชุมชนและสังคม	■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ■ การติดต่อประสานงาน ■ การสื่อสาร	■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ■ นวัตกรรม

จากตารางที่ 20 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในปี 2560 ปัจจัยความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นในเรื่อง ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส การติดต่อประสานงาน การสื่อสาร กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และในปี 2561 ปัจจัยความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเน้นในเรื่อง นวัตกรรม การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการสื่อสาร

แนวทางการปรับปรุงระบบงาน

จากการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ทำให้ได้รับข้อมูลที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานในมิติต่างๆ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้มานั้นจะเป็นประโยชน์ในการนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเจตนารมณ์ขององค์กรต่อไป

ในการวิเคราะห์กระบวนการที่ควรพิจารณาดำเนินการปรับปรุง เพื่อลดช่องว่างความพึงพอใจและความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งยกระดับความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	■ นวัตกรรม ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	■ การสื่อสาร ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ ■ นวัตกรรม
ลูกค้า/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้ความร่วมมือ	■ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ■ นวัตกรรม ■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ชุมชนและสังคม	■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ■ นวัตกรรม

เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบของปัจจัยความต้องการและความคาดหวัง พบว่ามีประเด็นที่ซ้ำๆ กัน ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไข/ปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

1. นวัตกรรม
2. การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ
3. กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. กระบวนการสื่อสาร
5. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

จะเห็นได้ว่า แนวทางการดำเนินการปรับปรุง ควรมุ่งเน้นการบูรณาการเข้าไปในกระบวนการของส่วนงานที่รับผิดชอบกระบวนการเหล่านี้รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งจากประเด็นที่มาจากความต้องการและความคาดหวังนี้ นำไปสู่การพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วม
- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วม เพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- ให้มีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวล และตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
- คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย
- ชุมชนและสังคม	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย

ในการวิเคราะห์ผลประโยชน์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก และถึงระดับยอดเยี่ยมในหลายๆ ประเด็นคำถาม แต่อย่างไรก็ดี ก็ยังมีประเด็นคำถามเดียวกัน ที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ในการคำนึงถึงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จำเป็นต้องสามารถตอบสนองถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งประเด็นความกังวลต่างๆ ที่มาจากผลกระทบเชิงลบของการดำเนินงานของ กปน. เพื่อสร้างความพึงพอใจ และการสร้างการมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไปในอนาคต

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม จึงจำเป็นต้องทำการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปกระบวนการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความต้องการความคาดหวัง ได้แก่

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	■ นวัตกรรม ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ	■ การจัดการนวัตกรรม ■ การจัดทำยุทธศาสตร์
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	■ การสื่อสาร ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ ■ นวัตกรรม	■ การสื่อสาร ■ การจัดทำยุทธศาสตร์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
คู่ค้า/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ/ ผู้ให้ความร่วมมือ	■ การจัดซื้อจัดจ้าง ■ นวัตกรรม ■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	■ การจัดซื้อ ■ การจัดจ้าง ■ การจัดการนวัตกรรม ■ การสร้างความรับผิดชอบต่อ สังคม
ชุมชนและสังคม	■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ■ นวัตกรรม	■ การสร้างความรับผิดชอบต่อ สังคม ■ การจัดการนวัตกรรม

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม รวมทั้งจากประเด็นสาระสำคัญ สามารถนำมากำหนดแนวทางการจัดทำกลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยความต้องการความคาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วม	แนวทางการดำเนินงาน	แผนการดำเนินงาน
- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	■ นวัตกรรม ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบายพันธกิจ	■ การจัดการนวัตกรรม ■ การจัดทำยุทธศาสตร์	- มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วม เพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง	- เพิ่มศักยภาพบุคลากรเกิดการคิดค้นวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรม - สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย	■ แผนวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ■ แผนปรับปรุงในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	■ การสื่อสาร ■ การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบายพันธกิจ ■ นวัตกรรม	■ การสื่อสาร ■ การจัดทำยุทธศาสตร์ ■ การจัดการนวัตกรรม	- ให้มีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวล และตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ	- เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และช่องทางการเข้าถึงข้อมูล - สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย - เพิ่มศักยภาพบุคลากรเกิดการคิดค้นวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรม	■ แผนปรับปรุงในด้านการสื่อสาร ■ แผนปรับปรุงในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ■ แผนวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม
- คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	■ การจัดซื้อจัดจ้าง ■ นวัตกรรม ■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	■ การจัดซื้อ ■ การจัดจ้าง ■ การจัดการนวัตกรรม ■ การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย	- ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ - เพิ่มศักยภาพบุคลากรเกิดการคิดค้นวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรม - การขยายพื้นที่ในการทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับชุมชน	■ แผนปรับปรุงในด้านกระบวนการจัดซื้อ-จัดจ้าง ■ แผนวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ■ แผนปรับปรุงในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ชุมชน/สังคม	■ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ■ นวัตกรรม	■ การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ■ การจัดการนวัตกรรม	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย	- การขยายพื้นที่ในการทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับชุมชน - เพิ่มศักยภาพบุคลากรเกิดการคิดค้นวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรม	■ แผนปรับปรุงในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ■ แผนวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม

แผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง

แนวทางในการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม สามารถสรุปเป็นตัวอย่างของการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อปิดปัจจัยความต้องการความคาดหวังในประเด็นต่างๆ ที่พบจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ ปัจจัยด้านนวัตกรรม การดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบาย/พันธกิจ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การสื่อสาร และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดทำเป็นโครงการปรับปรุง 5 แผน ดังนี้

1. แผนวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม
2. แผนปรับปรุงในด้านกระบวนการจัดซื้อ-จัดจ้าง
3. แผนปรับปรุงในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
4. แผนปรับปรุงในด้านการสื่อสาร
5. แผนปรับปรุงในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี