รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

โครงการจ้างเก็บข้อมูลและบันทึกผลงานสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย บริษัท บีเอ็มจี แอดไวซ์เซอรี แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างเก็บข้อมูลและบันทึกผลงาน
สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565

โดย

บริษัท บีเอ็มจี แอดไวซ์เซอรี แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

ที่อยู่: 268/22-23 ซอยสามแยกเตาปูน-บางโพ แขวงบางซื่อ

เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 (สำนักงานใหญ่)

เสนอ

การประปานครหลวง

ที่อยู่ : 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 (สำนักงานใหญ่)

โทรศัพท์ : 0-2504-0123 โทรสาร : 0-2500-2637 Email : mwa1125@mwa.co.th

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร ..... *ก*

บทที่ 1 บทนำ *1*

1.1 ความเป็นมา **1**

1.2 วัตถุประสงค์ **2**

1.3 ขอบเขตงาน **2**

1.4 แนวคิดในการดำเนินงาน **3**

1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ (Interview) 3

1.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง 6

1.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความกังวล 10

1.4.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น 12

1.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 13

1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 14

1.5 แผนงานและแนวทางการดำเนินงาน **16**

1.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน **17**

1.7 คณะผู้วิจัย **17**

บทที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. *19*

2.1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 19

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 20

2.3 สื่อมวลชน 21

2.4 ชุมชนและสังคม 22

2.5 คู่ค้า 22

2.6 พันธมิตร 23

2.7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ 24

2.8 ลูกค้า 24

2.9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 27

บทที่ 3 ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 ..... *28*

3.1 ผลการสำรวจด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ **31**

3.1.1 ประเด็นคำถามทั่วไป 31
3.1.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 65
3.2 ผลการสำรวจด้านความต้องการ 67
3.2.1 ประเด็นคำถามทั่วไป 67
3.2.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 98
3.3 ผลการสำรวจด้านความคาดหวัง 109
3.3.1 ประเด็นคำถามทั่วไป 109
3.3.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 141
3.4 ผลการสำรวจด้านความกังวล 152
3.4.1 ประเด็นคำถามทั่วไป 152
3.4.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 186
3.5 ผลการสำรวจด้านความเชื่อมั่น 197
3.6 ผลการสำรวจด้านความพึงพอใจ 231
3.6.1 ประเด็นคำถามทั่วไป 231
3.6.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 264
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ 276
4.1 บทสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565 276
4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ 278
ภาคผนวก 295
ภาคผนวกที่ 1 296
ภาคผนวกที่ 2 312

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด.....33
ภาพที่ 2: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....40
ภาพที่ 3: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ..41
ภาพที่ 4: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 43
ภาพที่ 5: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....44
ภาพที่ 6: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน.....46
ภาพที่ 7: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน 47
ภาพที่ 8: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม.....49
ภาพที่ 9: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.....50
ภาพที่ 10: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า 52
ภาพที่ 11: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า 53
ภาพที่ 12: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร.....55
ภาพที่ 13: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร 56
ภาพที่ 14: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 58
ภาพที่ 15: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 59
ภาพที่ 16: : ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า.....61
ภาพที่ 17: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า 62
ภาพที่ 18: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 63
ภาพที่ 19: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 64
ภาพที่ 20: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด.....69
ภาพที่ 21: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.76
ภาพที่ 22: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 77
ภาพที่ 23: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....79
ภาพที่ 24: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....80
ภาพที่ 25: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน.....81
ภาพที่ 26: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน.....82
ภาพที่ 27: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม 83
ภาพที่ 28: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.....84
ภาพที่ 29: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า 86

ภาพที่ 30: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า....87
ภาพที่ 31: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร....89
ภาพที่ 32: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร....90
ภาพที่ 33: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ....91
ภาพที่ 34: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ....93
ภาพที่ 35: : ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า....94
ภาพที่ 36: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า....95
ภาพที่ 37: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน....96
ภาพที่ 38: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน....97
ภาพที่ 39: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด 111
ภาพที่ 40: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 118
ภาพที่ 41: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.... 119
ภาพที่ 42: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.... 121
ภาพที่ 43: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.... 122
ภาพที่ 44: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน 124
ภาพที่ 45: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน 125
ภาพที่ 46: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม 127
ภาพที่ 47: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.... 128
ภาพที่ 48: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า 130
ภาพที่ 49: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า.... 131
ภาพที่ 50: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร.... 132
ภาพที่ 51: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร 133
ภาพที่ 52: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 134
ภาพที่ 53: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ.... 135
ภาพที่ 54: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า.... 136
ภาพที่ 55: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า 137
ภาพที่ 56: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.... 139
ภาพที่ 57: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.... 140
ภาพที่ 58: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด 153
ภาพที่ 59: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ .. 160
ภาพที่ 60: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.... 161
ภาพที่ 61: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 163

ภาพที่ 62: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 164
ภาพที่ 63: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน 166
ภาพที่ 64: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน 167
ภาพที่ 65: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม 169
ภาพที่ 66: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม 170
ภาพที่ 67: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า 172
ภาพที่ 68: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า 173
ภาพที่ 69: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร 175
ภาพที่ 70: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร 176
ภาพที่ 71: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 178
ภาพที่ 72: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 179
ภาพที่ 73: : ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า 180
ภาพที่ 74: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า 181
ภาพที่ 75: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 183
ภาพที่ 76: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 184
ภาพที่ 77: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด 199
ภาพที่ 78: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 206
ภาพที่ 79: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 207
ภาพที่ 80: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 209
ภาพที่ 81: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 210
ภาพที่ 82: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน 212
ภาพที่ 83: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน 213
ภาพที่ 84: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม 215
ภาพที่ 85: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม 216
ภาพที่ 86: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า 218
ภาพที่ 87: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า 219
ภาพที่ 88: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร 221
ภาพที่ 89: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร 222
ภาพที่ 90: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 224
ภาพที่ 91: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 225
ภาพที่ 92: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า 226
ภาพที่ 93: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า 227
ภาพที่ 94: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 228

ภาพที่ 95: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน..... 229
ภาพที่ 96: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด 233
ภาพที่ 97: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 240
ภาพที่ 98: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ..... 241
ภาพที่ 99: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ..... 242
ภาพที่ 100: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 244
ภาพที่ 101: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน..... 246
ภาพที่ 102: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน..... 247
ภาพที่ 103: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม..... 249
ภาพที่ 104: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม 250
ภาพที่ 105: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า..... 252
ภาพที่ 106: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า 253
ภาพที่ 107: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร 254
ภาพที่ 108: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร 255
ภาพที่ 109: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ..... 257
ภาพที่ 110: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ 258
ภาพที่ 111: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า 259
ภาพที่ 112: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า..... 260
ภาพที่ 113: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 262
ภาพที่ 114: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 263
ภาพที่ 115: ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ 277

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1: ตัวอย่างข้อคำถามทัศนคติของนักจัดรายการวิทยุเกี่ยวกับโรคเอดส์.....15
ตารางที่ 2: ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา.....16
ตารางที่ 3: ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเพื่อวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา.....28
ตารางที่ 4: ภาพรวมระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565.....31
ตารางที่ 5: ภาพรวมผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565.....32
ตารางที่ 6: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .32
ตารางที่ 7: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 34
ตารางที่ 8: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม ...65
ตารางที่ 9: ภาพรวมระดับความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565.....67
ตารางที่ 10: ภาพรวมผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565.....68
ตารางที่ 11: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....69
ตารางที่ 12: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....70
ตารางที่ 13: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ.....98
ตารางที่ 14: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ..... 100
ตารางที่ 15: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน..... 101
ตารางที่ 16: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม..... 102
ตารางที่ 17: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า..... 103
ตารางที่ 18: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร..... 104
ตารางที่ 19: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ..... 105
ตารางที่ 20: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า..... 106
ตารางที่ 21: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.. 107
ตารางที่ 22: ภาพรวมระดับความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565..... 109
ตารางที่ 23: ภาพรวมผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565..... 110
ตารางที่ 24: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 111
ตารางที่ 25: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 112
ตารางที่ 26: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ 141
ตารางที่ 27: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ..... 143
ตารางที่ 28: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน..... 144

ตารางที่ 29: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม..... 145
ตารางที่ 30: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า..... 146
ตารางที่ 31: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร 147
ตารางที่ 32: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ..... 148
ตารางที่ 33: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า 149
ตารางที่ 34: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.. 150
ตารางที่ 35: ภาพรวมระดับความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565..... 152
ตารางที่ 36: ภาพรวมผลความกังวล ปี 2565..... 153
ตารางที่ 37: ผลการสำรวจด้านความกังวล ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 154
ตารางที่ 38: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ..... 186
ตารางที่ 39: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 187
ตารางที่ 40: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน..... 188
ตารางที่ 41: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม..... 189
ตารางที่ 42: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า 190
ตารางที่ 43: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร..... 191
ตารางที่ 44: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ..... 193
ตารางที่ 45: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า..... 194
ตารางที่ 46: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 195
ตารางที่ 47: ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565..... 197
ตารางที่ 48: ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565..... 198
ตารางที่ 49: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 199
ตารางที่ 50: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 200
ตารางที่ 51: ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565..... 231
ตารางที่ 52: ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565..... 232
ตารางที่ 53: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 233
ตารางที่ 54: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 234
ตารางที่ 55: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ 264
ตารางที่ 56: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ..... 265
ตารางที่ 57: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน..... 267
ตารางที่ 58: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม..... 268
ตารางที่ 59: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า..... 269

ตารางที่ 60: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร 270
ตารางที่ 61: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ..... 271
ตารางที่ 62: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า 272
ตารางที่ 63: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน . 273
ตารางที่ 64: ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 277
ตารางที่ 65: ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... 279

บทสรุปผู้บริหาร

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา การผลิต จัดส่ง และจัดจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหิจการปานครหลวง ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565) โดยวางเป้าหมายเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล มีมาตรฐานในระดับสากล มุ่งพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรมงานประปามืออาชีพ บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กรเพื่อก้าวสู่เป้าหมาย SMART MWA ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนน้ำประปาปลอดภัย และการให้บริการงานประปาที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปี 2565 ได้มีการสำรวจการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 โดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มชุมชนและสังคม 5. กลุ่มคู่ค้า 6. กลุ่มพันธมิตร 7. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ 8. กลุ่มลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ใช้วิธีการตามหลักการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 จำนวน 1,076 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ สามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 1,448 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวน 3 ตัวอย่าง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 13 ตัวอย่าง กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 214 ตัวอย่าง กลุ่มคู่ค้า จำนวน 63 ตัวอย่าง กลุ่มพันธมิตร จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ จำนวน 2 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 412 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 723 ตัวอย่าง

ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวมด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้อยู่ที่ 3.71 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 3.66 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.40 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.11 คะแนน) และ 3. กลุ่มคู่ค้า (4.04 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (2.48 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (3.10 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (3.33 คะแนน)

ภาพรวมด้านความต้องการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการอยู่ที่ 4.44 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.31 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว (4.72 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความต้องการต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.80 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.04 คะแนน)

ภาพรวมด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.51 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ 2.19 คะแนน และอยู่ที่ 4.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (4.83 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.83 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.07 คะแนน)

ภาพรวมด้านความกังวล พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความกังวลที่ 2.92 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 2.98 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1. คู่ค้า (4.08 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการชุมชนและสังคม (3.66 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (3.30 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความกังวลต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (1.89 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (2.30 คะแนน) และ3. กลุ่มชุมชนและสังคม (2.59 คะแนน)

ภาพรวมด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 4.10 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.00 คะแนน อ้างอิงคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.67 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.44 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.10 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.51 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.59 คะแนน) และ 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.83 คะแนน)

ภาพรวมด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ 4.14 คะแนน และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.76 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (4.32 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.27 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.93 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (3.95 คะแนน)

ทั้งนี้ แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ในปี 2565 จะครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ในขณะที่แบบสำรวจฯ ของปีก่อนหน้าครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากแบบสำรวจฯ ในปีนี้ ได้จำแนกผลออกเป็น 7 กลุ่ม เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลกับปีที่ผ่านมา และจำแนกผลเป็น 9 กลุ่ม เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดและเป็นค่าสถิติตั้งต้นสำหรับการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. ในอนาคตต่อไป

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ.2510 โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจัดจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตพื้นที่ดังกล่าว ตลอดจนการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 3,195 ตารางกิโลเมตร จำนวนผู้ใช้น้ำประมาณ 2.48 ล้านราย

ปัจจุบัน กปน. ดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565) โดยวางเป้าหมายเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล และมุ่งพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมงานประปามืออาชีพ การบูรณาการเทคโนโลยี สารสนเทศทั่วทั้งองค์กรเพื่อก้าวสู่เป้าหมาย SMART MWA ตลอดจนถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนน้ำประปาปลอดภัยและการให้บริการงานประปาถ้วนหน้า

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มหรือรายได้แล้ว กปน. ยังมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาองค์กร

กปน. จึงจัดให้มีการจ้างเก็บข้อมูลและบันทึกผลงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงองค์กร เพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากขึ้น เพื่อให้ กปน. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล

ทั้งนี้ กปน. ได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA1000:2015 แบ่งเป็น 9 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
3. ลูกค้า
4. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
5. สื่อมวลชน
6. ชุมชนและสังคม
7. คู่ค้า

8. พันธมิตร

9. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อเก็บข้อมูลและบันทึกผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ที่มีต่อการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ของ กปน.

1.2.2 เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บและบันทึกผลงานสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในด้านต่าง ๆ และนำข้อมูลไปใช้ในกระบวนการประเมินผล

1.3 ขอบเขตงาน

การดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน โดย กปน. ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973) ที่ความเชื่อมั่น 95% จำแนกได้ ดังนี้

1.3.1 จำนวนตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ 2565
1	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	12	3	3
2	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	57	13	13
3	สื่อมวลชน	39	9	9
4	ชุมชนและสังคม	940	214	214
5	คู่ค้า	270	62	63
6	พันธมิตร	38	9	9
7	นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ	4	1	2
8	ลูกค้า	2.53 ล้าน	400	412
9	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	4,200	365	723
รวม		**~2.54 ล้าน**	**1,076**	**1,448**

1.3.2 ดำเนินการจัดเก็บ และบันทึกผลข้อมูลสำรวจ

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามวิธีการที่ กปน. กำหนด ได้แก่ แบบสำรวจ (Questionnaires) และการเก็บข้อความที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลเมื่อลงพื้นที่
2. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่าที่ กปน. กำหนด (311 ตัวอย่าง) โดยผู้ตอบแบบสำรวจฯ ในปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,448 ตัวอย่าง
3. รวบรวมและบันทึกผลข้อมูลสำรวจ พร้อมสรุปผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บและบันทึกผลข้อมูลสำรวจฯ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน.

1.4 แนวคิดในการดำเนินงาน

1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ (Interview)

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2543: 70)[1] กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนา ซักถามและโต้ตอบแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์มีการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตบุคลิกภาพ กริยาท่าทาง การพูด เจตคติ ขณะที่สัมภาษณ์เพื่อนำมาพิจารณาสรุปผลตามปัญหาการวิจัยที่กำหนดไว้

วรรณี แกมเกตุ (2551: 249)[2] และณรงค์ โพธิ์พฤกษานันนท์ (2557: 198)[3] กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นการรวบรวมข้อมูลแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) อาศัยการสนทนาซักถามระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ค่อนข้างสูง จึงทำให้การสัมภาษณ์บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการสอดคล้องกับ สมชาย วรกิจเกษมสกุล (2554: 238)[4] สรุปว่า เป็นการสนทนาอย่างมีจุดประสงค์ระหว่าง ผู้เก็บข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมและคุณลักษณะที่ต้องการ

---

[1] นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2543). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน : การวิจัยปฏิบัติการของครู. จัดพิมพ์เนื่องในโอกาสเกษียณอายุราชการ.

[2] วรรณี แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[3] ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันนท์. (2557). ระเบียบวิธีวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

[4] สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. ในบทที่ 8 เครื่องมือวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2560 เข้าถึงได้จาก http://www.udru.ac.th/index.php/elearning-king-84-years-book02.html

ประเภทของการสัมภาษณ์

1. รูปแบบ/โครงสร้างแบบสัมภาษณ์ (Kerlinger and Lee[5], 2000: 693; ยุทธ ไกยวรรณ์[6], 2550: 48-50; เกียรติสุดา ศรีสุข[7], 2557: 12-15; ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันนท์, 2557: 198-199) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกรอบของคำถามในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนหรือกลุ่ม แบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน หรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ไว้เป็นอย่างดี จนถึงคำถามสุดท้าย เป็นวิธีการที่ง่ายสำหรับการนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและเหมาะสมกับผู้สัมภาษณ์ที่ยังไม่มีประสบการณ์มากเพียงพอ

1.2 การสัมภาษณ์แบบใช้แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured interview)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้เพียงประเด็นหรือหัวข้อที่กำหนดขึ้นมาอย่างกว้าง ๆ เพียงประเด็นหลัก ๆ ส่วนประเด็นย่อยมีการเพิ่มเติมระหว่างการสนทนา โดยผู้สัมภาษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ไม่มีการเรียงลำดับคำถามไว้แน่นอนตายตัว ไม่จำเป็นต้องถามคำถามเหมือนกันทุกคน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง มากกว่าแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง ทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและลึกซึ้งในการนำมาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเหมาะกับผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ระดับความยืดหยุ่น (Merriam[8], 1998: 79; สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554: 238-239) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Highly Structured)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน คล้าย ๆ กับการใช้แบบสอบถามเพียงแต่เป็นการสนทนาแทนการเขียนตอบ โดยจะมีการสร้างแบบฟอร์มที่มีส่วนของคำถามและช่องว่างให้บันทึกคำตอบ

---

[5] Kerlinger, Fred. N., and Lee, H. B. (2000). Foundations of Behavioral Research. 4th ed. Singapore: Thomson Learning.

[6] ยุทธ ไกยวรรณ์(2550). การสร้างเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี

[7] เกียรติสุดา ศรีสุข. (2557). เทคนิคการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2560, เข้าถึงได้จาก https://www.reg.cmu.ac.th/qa_new/fileslink/research02_2.pdf

[8] Merriam, Sharan. B. (1998). Qualitative Research and Case Study Applications in Education. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

2.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ประเด็นคำถามที่มีกรอบกว้าง ๆ หรือเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการซักถาม โดยอาจมีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ไว้บ้าง เหมาะกับผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ไม่มาก

2.3 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured)

เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีแบบฟอร์ม จะใช้การสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติตามสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น โดยใช้วิจารณญาณของผู้สัมภาษณ์ที่จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ มีอิสระในการตอบคำถาม มักใช้วัดแนวความคิด ความรู้สึกที่อยู่ในระดับลึก ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์

3. จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ (Van Dalen[9], 1979: 159; Merriam,1998: 79; ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล[10], 2543 :172; สุวิมล ติรกานันท์[11], 2551: 135; สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554: 239-240) มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ 1 คนต่อผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน

3.2 การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา จำนวนคนที่เหมาะสม 6 – 8 คนต่อกลุ่ม (Krueger[12], 2002)

---

[9] Van Dalen, D. B. (1979). Understanding Educational Research: An Introduction. 4th ed. New York: McGraw-Hill.

[10] ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล. (2543). การออกแบบการวิจัย. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

[11] สุวิมล ติรกานันท์. (2550). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[12] Krueger, R. A., and Casey, M. A. (2000). “Focus Groups: Practical Guide for Applied Research (3rd Edition).” Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Cited in Grudens-Schuck Nancy, Allen Lundy Beverlyn, and Larson Kathlene. (2004). “Focus Group Fundamentals.” Department of Agricultural Education and Studies and Sociology, Iowa State University, University Extension. Available Online at http://wwwstatic.kern.org/gems/region4/FocusGroupFundamentalsRobert.pdf

4. หลักการสัมภาษณ์ที่ดี

เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554: 241; เกียรติสุดา ศรีสุข[13], 2557: 16) หลักการในการสัมภาษณ์มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและขั้นตอนในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจนว่าต้องการข้อมูลอะไร และหัวข้อสัมภาษณ์ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย
2. ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมตัวและวัสดุอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ให้พร้อม โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต้องศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ให้ชัดเจนและลึกซึ้ง และสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและไว้วางใจเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม เช่น สมุด ปากกา ดินสอ เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป
3. คัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างแท้จริง มีการการศึกษาประวัติเป็น รายบุคคล ว่ามีความสัมพันธ์กับข้อมูลที่ต้องการสัมภาษณ์หรือไม่
4. ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรชี้นำการตอบไปทางใดทางหนึ่ง หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ขัดจังหวะผู้ให้สัมภาษณ์ และพยายามนำผู้ถูกสัมภาษณ์ไปสู่เป้าหมายเพื่อได้ของข้อมูลที่ต้องการมากที่สุด
5. สัมภาษณ์ด้วยภาษาที่ง่ายเหมาะกับผู้ตอบ และหลีกเลี่ยงคำถามที่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกอึดอัดใจ

1.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง

ความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ความต้องการ (ความจำเป็น) และความคาดหวัง โดยในปี 2562 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้นิยามความหมายของความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2563)[14]

1. ความต้องการ/ความจำเป็น (Needs) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการได้รับ
2. ความคาดหวัง (Expectation) คือ สิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังเพิ่มเติมเมื่อได้รับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวัง มักจะสูงขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

1.4.2.1 ความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Needs) มีพัฒนาการมายาวนานกว่า 70 ปี โดยในปี ค.ศ. 1938 การตีพิมพ์บทความที่มีชื่อว่า “The Concepts of Needs” ของ Bode ในหนังสือเรื่อง “Progressive Education at the Crossroads” ถือได้ว่าแนวคิดเรื่องความ

---

[13] เกียรติสุดา ศรีสุข. (2557). เทคนิคการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2560, เข้าถึงได้จาก https://www.reg.cmu.ac.th/qa_new/fileslink/research02_2.pdf

[14] สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2563). ร่างคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบประเมินผลใหม่) , เข้าถึงได้จาก https://www.sepo.go.th/tinymce/plugins/filemanager/thumbs/ร่างคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ(ระบบประเมินผลใหม่).pdf

ต้องการจำเป็นเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในโลก (อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)[15] จากที่เคยเป็นแค่ “ความต้องการจำเป็นตามความรู้สึก (Felt needs)” ปัจจุบันการประเมินความต้องการจำเป็นมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีระเบียบวิธีที่หลากหลายจนเรียกได้ว่าเป็นการวิจัยเชิงประเมินประเภทหนึ่ง

การประเมินความต้องการจำเป็นอย่างมากในการทำให้การวางแผนมีทิศทาง เป็นไปได้และมีโอกาสเกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง นอกจากนี้ ยังเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นหลักเทียบความสำเร็จของการดำเนินงานทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติภายใต้ทางเลือกที่เหมาะสม เป็นเทคนิคที่ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และสามารถตรวจสอบได้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)[15]

สุวิมล ว่องวาณิช (2558)[15] ได้อธิบายไว้ว่า พัฒนาการของการประเมินความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็น 3 ยุค ได้แก่

- ยุคที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ (Needsassessment for goal setting) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1930-1960 นักวิชาการที่สำคัญ คือ Tyler และ Bode
- ยุคที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนงาน (Needs Assessment for Planning) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1961-1970 นักวิชาการที่สำคัญ คือ Stufflebeam (1968 อ้างถึง ใน Worthen & Sanders, 1973)[16] ซึ่งเสนอโมเดลการประเมินแบบ CIPP (Context-Input-Process Product) และ Alkin (1969) ที่ได้เสนอโมเดลการประเมินแบบ CSE (Center for the Study of Evaluation)
- ยุคที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Needs assessment for planning and implementing) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1971-ปัจจุบัน นักวิชาการที่สำคัญ คือ Kaufman (1972 อ้างถึงใน Kaufman & English, 1981)[17] ซึ่งได้เสนอแนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่นำมาใช้เป็นโมเดลในการประเมิน

สำหรับนิยามของคำว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment)” มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย

---

[15] สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).

[16] Worthen B.R. & Sanders J.R. (1973). Education Evaluation : Theory and Practice. Ohio : Wadworth Publishing company, Inc.

[17] Kaufman, R., & English, F. W. (1981). Need assessment concept and application. 3rd ed. New York: Education Technology

Kafman (1982 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)[15] กล่าวไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การจัดเรียงลำดับความสำคัญ และการเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

Witkin (1984)[18] กล่าวไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่นำมาใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่มุ่งหวังโดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) และนำมาจัดเรียงลำดับ และเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Kaufman, Rojas & Mayer (1993)

Reviere, Berkowitz, Carter & Ferguson (1996)[19] กล่าวไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่ทำอย่างเป็นระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ Witkin & Altschuld (1995)[20] ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า การประเมินความ ต้องการจำเป็นมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผนการดำเนินงาน (2) การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และ (3) การใช้ประโยชน์จากความต้องการจำเป็น

1.4.2.2 ความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540:6)[21] อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Leamer's Dictionary:2000)[22] ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

---

[18] Belle Ruth Witkin. (1984). Assessing needs in educational and social programs josscy-bass publishers. San Francisco. Washington London.

[19] Reviere, R., & Others. (1996). Needs assessments: A Creative and practical guide for social scientists. New York: Taylor & Francis.

[20] Witkin, B. R. & Altschuld, J. W. (1995). Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.

[21] ชิษณุกร พรภานุวิชญ์. (2540:6). การคาดหวัง. เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2565. เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930173/bibliography.pdf .

[22] Homby, A.S. 2000. Oxford Advanced Leamer’s Dictionary of Curent English.6thed. Oxford : Oxford University Press

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540:18)[23] ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ ว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างได้อย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

สิริวรรค์ อัศวกุล (2528:1)[24] อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988:252)[25] ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิคเตอร์วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชลี อ่านวรุฬหวาณิช. 2539:53)[26]

- Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
- Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิถีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
- Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยามดิ้นรนแสวงหาหรือ กระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความ ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

พาราสุมาน, ไซแธมอล และ แบรรี (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990)[27] ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น 2. ความต้องการของแต่ละบุคคล 3. ประสบการณ์ในอดีต 4.

---

[23] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540:18) ความคาดหวังของลูกค้า. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

[24] สิริวรรค์ อัศวกุล. (2528:1). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด ของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[25] Clay, R. (988:252). Chamber English Dictionary. Great Britain: Bunay Suffolk.

[26] อัญชลี อ่านวรุฬหวาณิช. (2539:53). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.

[27] Zeithmal, V.A., Parasuraman, and L.L.,Berry. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions. New York: The Free Press.

ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ และ 5. ราคา สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

พัชรี มหาลาภ (2538 : 14)[28] ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง และการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

1.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความกังวล

แนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวล เป็นภาวะทางอารมณ์ของมนุษย์ที่สามารถประสบอยู่เสมอในการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นอารมณ์ที่สลับซับซ้อนที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งคุกคามตามการรับรู้แล้วแปลผลตามทัศนะของตน ในแนวคิดนี้ได้มีนักจิตวิทยาหลายท่าน ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ว่า ความวิตกกังวล คือความไม่สบายใจ ความกระวนกระวายใจ ความหวาดหวั่นพรั่นพรึง ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความคาดหวังหรือความคาดหมายถึงการที่จะได้รับผลไม่ดีในอนาคต (จำลอง ดิษยวณิช, 2522: 44)[29]

---

[28] พัชรี มหาลาภ. (2538:14). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.

[29] จำลอง ดิษยวณิช.(2522:44). จิตเวชศาสตร์. เชียงใหม่: พระสิงห์การพิมพ์.

ความวิตกกังวลเป็นความเครียดซึ่งเกิดจากความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลถูกคุกคาม โดยสิ่งที่คุกคามนั้นอาจมีจริงหรืออาจเกิดจากการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้า ความวิตกกังวลทำให้ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของบุคคลลดลง หรือมีผลเสียต่อการสร้างสัมพันธภาพ (ตฏิลา จำปาวัลย์, 2561)[30]

ความวิตกกังวลมีหลายระดับขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์ของบุคคล ความวิตกกังวลระดับพอเหมาะจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความวิตกกังวลที่น้อยเกินหรือมากเกินไปจะทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง สไปล์เบอร์เกอร์ (Spielberger, 1966: 11)[31]

ความวิตกกังวล เป็นสิ่งที่ควบคู่กับความเครียดที่ถูกคุกคามเป็นความกลัว ที่เป็นเหตุการณ์เกิดขึ้นในอนาคตที่ไม่อาจระบุได้ชัดเจน และเป็นผลจากการประเมินว่าเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่นั้นคุกคามต่อสวัสดิภาพ (Lader and Marks, 1971: 112)[32]

ความวิตกกังวล เป็นภาวะทางอารมณ์ที่มนุษย์ทุกคนคุ้นเคย และประสบอยู่เสมอในการดำรงชีวิตประจำวัน ความจริงแล้วความวิตกกังวลจัดว่าเป็นอารมณ์ขั้นพื้นฐานของมนุษย์เริ่มเกิดขึ้นได้ตั้งแต่แรกคลอดและเกิดต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต เป็นอารมณ์ที่สลับซับซ้อนที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งที่คุกคามตามการรับรู้แล้วแปลผลตามทัศนะของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ซึ่งจะมีผลต่อบุคคลทั้งในด้านการรับรู้การคิด การตัดสินใจ การตกลงใจ และการเรียนรู้ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความวิตกกังวลมีผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย ความคิดและจิตใจ (บังอร เครียดชัยภูมิ, 2533: 8-9)[33]

ในการศึกษาเรื่องความวิตกกังวล ได้มีผู้มีความสนใจศึกษากันมานานเกินกว่า 100 ปีมาแล้ว ทั้งกลุ่มนักปรัชญา จิตแพทย์ นักจิตวิทยาและพยาบาล ซึ่งได้ให้ความหมายไว้หลายประการได้แก่ ความวิตกกังวล เป็นสัญญาณอันตรายของจิตใจที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลประสบภาวะคับขันหรือภาวะอันตราย เป็นความรู้สึกไม่สบายใจ รู้สึกว่าจะมีสิ่งเลวร้ายหรืออันตรายเกิดขึ้นโดยบอกสาเหตุไม่ได้ ซึ่งอาจมีความรู้สึกกลัวรวมอยู่ด้วย (เจริญ สมวงษ์ศิริ, 2533: 1)[34]

กล่าวโดยภาพรวมความหมายของความกังวลว่าเป็นสิ่งที่ควบคู่กับความเครียด ที่ถูกคุกคามเป็นความกลัว ที่เป็นเหตุการณ์เกิดขึ้น ในอนาคตที่ไม่อาจระบุได้ชัดเจน และเป็นผลจากการประเมินว่า

---

[30] ตฏิลา จำปาวัลย์. (2561). ความวิตกกังวลตามสถานการณ์. *วารสารพุทธจิตวิทยา*, *3*(1), 13–20. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jbp/article/view/242981

[31] Spielberger, C.D. (Ed.). (1966). Anxiety and Behavior. New York: Academic Press.

[32] Lader and Marks. (1971). Clinical Anxiety. New York: Grune and Stratton. Inc..

[33] บังอร เครียดชัยภูมิ. (2533). ผลของดนตรีต่อระดับความวิตกกังวลของผู้ป่วยขณะได้รับการผ่าตัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล.

[34] เจริญ สมวงษ์ศิริ. (2533). การใช้ยารักษาความวิตกกังวล. กรุงเทพมหานคร: สาวิกาการพิมพ์.

เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่นั้น ซึ่งถือเป็นภาวะทางจิตใจ ความรู้สึกตึงเครียดทางอารมณ์ ไม่สบายกาย และไม่สบายใจ รู้สึกหวาดหวั่น หวาดกลัว กับเหตุการณ์ที่ตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่กำลังเผชิญในขณะนั้น รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของตนถูกคุกคาม โดยไม่ทราบว่าเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นอย่างไร

1.4.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980)[35]ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างสูง ที่จะนำมาซึ่งความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

มิสชา (Mishra, 1996)[36] ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่าความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บูน และ โฮลเมส (Boon & Holmes, 1991)[37] กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ และสิ่งที่คาดหวังในทางบวกเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ บูน และ โฮลเมส ยังได้กล่าวว่าความเชื่อ สามารถเกิดจากนิสัยของตัวพนักงานเอง เกิดจากสถานการณ์ขององค์กรและเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

มูร์แมน เดสช์แพนด์ และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992)[38] กล่าวว่าความเชื่อมั่นนั้นคือความเต็มใจที่จะคอยรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคด้วยความสนใจ และเต็มใจโดยมีทางเลือก 2 ประการคือความเชื่อมั่น ด้านความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt,1994) ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่น จากพนักงานที่แตกต่างกันด้วยความสัมพันธ์ใกล้ชิดบวกกับบุคลิกภาพที่แสดงความจริงใจ นอกจากนั้น ความเชื่อมั่น ยังแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีการบริการที่ดี การมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักความยุติธรรม การมีน้ำใจ มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านั้น ความเชื่อมั่น หมายถึงความจริงใจในเชิงพันธะสัญญา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาว และเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกมัด ทั้งพนักงานและองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่ง

---

[35] Larzelere, R. E., & Huston, T. L. (1980). The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships. Journal of Marriage and Family, 42(3), 595-604. doi:10.2307/351903

[36] Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis : the centrality of trust. In R. M. Kramer and T. R. tyler (eds.), Trust in organizations Frontiers of theory and research(Thounsand Oaks, CA : Sage), pp. 261-287.

[37] Boon, S. D., & Holmes, J. G. (1991). The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. Cambridge: Cambridge University Press.

[38] Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between providers and user of Market research. Journal of Marketing, 29(3), 314-329.

ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ความเชื่อมั่น จึงเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจและความไม่แน่นอนได้ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น 4 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

2. ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ

3. ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ

4. ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

สเติร์น (Stern, 1997)[39]กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรควรให้ความดูแลและข้อผูกมัดที่ดีการให้ความสะดวกสบาย การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นต้น

1.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

Morse (1958: 27)[40] กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความคิดเนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดกจะลดลงและเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกน ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดรวมทั้งความไม่พึงพอใจกจะเกิดขึ้น

Dessler (1983: 320)[41] กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการที่สำคัญของเราได้รับการตอบสนอง

Wallestine (1971: 115)[42] กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้ผลสสำเร็จตาม ความมุ่งหมาย

ไมตรี วิไลกิจ (2539:8)[43] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่าโดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กบทัศนคติ

---

[39] Stern, D. I. (1997). Interpreting ecological economics in the neoclassical paradigm: Limits to substitution and irreversibility in production and consumption. Ecological Economics, 21, 197-215.

[40] Morse, N. C. (1958: 27).Satisfacion in the White Collar Job. Ann Arbor : University of Michigan.

[41] Dessler, G. (1983). Human Behavior: Improving Performance of Work. Vergiania : Reston Publishing Company, Inc.

[42] Wallerstein, H.A. 1971. Dictionary of Psychology. New York : Penguin Books, Inc.

[43] ไมตรี วิไลกิจ. (2539:8). ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.

สาโรช ไสยสมบัติ (2543:15)[44] กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบ ความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

Cronbach Alpha[45] เป็นวิธีการหาค่าความเชื่อมั่นเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีการให้ค่าคะแนนไม่เท่ากัน เช่น มาตราวัดประเมินค่า (Rating scale) ได้แก่ แบบสอบถามวัดทัศนคติ และแบบสอบถามวัดการรับรู้ เช่น แบบสอบถามวัดทัศนคติของนักจัดรายการวิทยุเกี่ยวกับโรคเอดส์ ใช้มาตราวัดแบบ 5 ระดับ โดยกำหนดให้ข้อคำถามเชิงบวก เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 5 เห็นด้วย มีค่าคะแนน 4 ไม่แน่ใจ มีค่าคะแนน 3 ไม่เห็นด้วย มีค่าคะแนน 2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 1 ส่วนอัตราข้อคำถามเชิงลบให้ค่าคะแนนตรงกันข้ามกับข้อคำถามเชิงบวก โดยคะแนนความเห็นของแต่ละตัวอย่างต่อคำถามแต่ละข้อ จะถูกนำมาคำนวณค่าความแปรปรวนเพื่อวัดระดับความเชื่อมั่น ตัวอย่างข้อคำถามดังแสดงในตารางที่ 1

---

[44] สาโรช ไสยสมบัติ. (2534:15). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.

[45] ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม ถนอมเสียง. (2007). การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจากhttps://home.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf

ตารางที่ 1: ตัวอย่างข้อคำถามทัศนคติของนักจัดรายการวิทยุเกี่ยวกับโรคเอดส์

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านคิดว่าโรคเอดส์เป็นโรคที่อันตรายร้ายแรงต่อชีวิต					
2. ท่านคิดว่าการเป็นโรคเอดส์เป็นสิ่งที่น่ากลัว					
3. ท่านคิดว่า ท่านเห็นใจผู้ติดเชื้อเอดส์					
...					
31. ท่านคิดว่า ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์เพียงพอที่จะ เผยแพร่แก่ผู้ฟังรายการได้					

ที่มา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม ถนอมเสียง. (2007). การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สืบค้นจาก https://home.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf/

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (α-Coefficient) มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา

S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อคำถามรายข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งฉบับ

K = จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม

โดยปกติแล้ว ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้จะมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวนที่ได้จากคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา

Cronbach's Alpha	Internal Consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor
$0.5 > \alpha$	Unacceptable

ที่มา: Mohsen Tavakol and Reg Dennick. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha. International Journal of Medical Education. สืบค้นจาก http://www.statisticshowto.com/cronbachs-alpha-spss/

1.5 แผนงานและแนวทางการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	เดือนที่											
		1				2				3			
1	ศึกษาข้อมูลสารสนเทศของ กปน. ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความต้องการ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง/ความกังวล จากผลการสำรวจในอดีตของ กปน.	■											
2	จัดทำรายการประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.		■										
3	ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญสำหรับการทบทวนและออกแบบแบบสำรวจที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		■	■	■								
4	ออกแบบและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.				■	■							

ลำดับ	กิจกรรม	เดือนที่											
		1				2				3			
5	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของกลุ่มตัวอย่างขั้นต้น (Preliminary Survey)												
6	ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจด้วยเครื่องมือ Cronbach's Alpha ด้วยโปรแกรม MATLAB และปรับแก้แบบสำรวจฯ กรณีความเชื่อมั่นต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ถ้ามี)												
7	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ครั้งที่ 2 โดยใช้แบบสำรวจฯ ที่ผ่านการปรับแก้ (ถ้ามี) โดยครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ กปน. กำหนด												
8	วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ด้วยเครื่องมือ MATLAB												
9	รวบรวมและบันทึกผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ พร้อมสรุปผลการสำรวจโดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน.												
10	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)												

1.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง

1.7 คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัยโครงการจ้างเก็บข้อมูลและบันทึกผลงานสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวงปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย

1.8.1 หัวหน้าโครงการ

- ดร. วรัมพา เตมัยสมิธิ

1.8.2 ทีมงานสำรวจวิจัย จำนวน 5 ท่าน

- ดร. เหมือนฝัน คงสมแสวง
- ผศ.ดร. บวรสรรค์ เจี่ยดำรง
- นางสาวอรุโณทัย ขิปวัติ
- นางสาวพิจิตรา จิตจำนงค์
- นายรัฐชาติ มิ่งขวัญ

1.8.3 ผู้ประสานงานโครงการ จำนวน 2 ท่าน

- นางสาวเขษมภัสสร์ โตศุกลวรรณ์
- นางสาวนิดวรีย์ ศรีสุข

บทที่ 2
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน.

ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. ชุมชนและสังคม 5. คู่ค้า 6. พันธมิตร 7. นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ 8. ลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการพัฒนาแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 โดยประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. ประเด็นคำถามทั่วไป และ 2. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวกที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.1 ประเด็นการรับรู้

- ประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อลดอัตราน้ำสูญเสีย เช่น แผนงาน/โครงการต่าง ๆ

2.1.2 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการให้ กปน. วางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการตามที่ สคร. ได้กำหนดไว้
- คำนึงถึงความเป็นรัฐวิสาหกิจตามภารกิจในการจัดหาแหล่งน้ำ ดำเนินการผลิตน้ำประปาเพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน
- ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการเติบโตในระยะยาวและปัจจัยความยั่งยืน

2.1.3 ประเด็นความคาดหวัง

- ดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายของแผนที่วางไว้ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะจากการประเมินของ สคร. ไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
- การลดน้ำสูญเสียให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- การบริหารจัดการท่อประปาและการบำรุงรักษาที่เหมาะสม เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.1.4 ประเด็นความกังวล

- กังวลต่อผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน 3 ประเด็น คือ อัตราน้ำสูญเสีย แรงดันน้ำ และคุณภาพน้ำ
- มีความกังวลเรื่องการบริหารจัดการกากตะกอนในประเด็นของ Reclaimed Water

2.1.5 ประเด็นความพึงพอใจ

- กปน. มีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และโครงการต่าง ๆ ได้ดี

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

2.2.1 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการให้ กปน. มีกระบวนการควบคุมงานที่รัดกุมและเข้มงวด
- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการวางท่อ/ซ่อมท่อ
- มีความร่วมมือด้านองค์ความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับหน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกัน เช่น กปน. ริเริ่มโครงการปรึกษาวางระบบเพราะมีประสบการณ์ด้านการผลิตน้ำประปาขนาดใหญ่ให้กับหน่วยงานภารกิจร่วม อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การประปาส่วนภูมิภาค
- พัฒนาศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นต้นแบบด้านธรรมาภิบาล เพราะ กปน. เป็นองค์กรแรกที่จัดตั้งสภาธรรมาภิบาล มีความรู้และประสบการณ์ในการขับเคลื่อนกลไกเพื่อการยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2.2.2 ประเด็นความคาดหวัง

- มีระบบผลิตประปาที่แก้ไขปัญหาน้ำกร่อย รวมถึงมีการจัดหาแหล่งน้ำสำรองเพิ่มเติม
- วางแผนอย่างบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา
- กำหนดอัตราค่าน้ำที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การกำหนดอัตราค่าน้ำในช่วงภัยแล้งที่สะท้อนทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูงให้แก่ผู้ใช้น้ำประปา โดยสามารถปรับอัตราค่าน้ำให้สูงขึ้นในแต่ละช่วงความต้องการใช้น้ำในระยะเวลาที่เกิดปัญหาภัยแล้ง
- สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำให้แก่ชุมชนในพื้นที่ให้รับทราบ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างชุมชนต้นน้ำและผู้ใช้น้ำประปา
- คาดหวังให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง กปน. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

- คาดหวังให้ กปน. คืนสภาพพื้นที่หลังจากปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยการส่งมอบพื้นที่หลังปฏิบัติงานควรมีสภาพพร้อมใช้งานและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน หรือผู้อยู่อาศัยในพื้นที่โดยรอบ
- ควรมีการทำประกันกรณีเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ควรมีการวางหลักทรัพย์ค้ำประกัน และควรมีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อควบคุมงาน (CM) โดยที่ปรึกษาต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้การก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงระบบประปา เป็นไปโดยมีมาตรฐานและปลอดภัย
- มุ่งเน้นคุณภาพของงานและความปลอดภัย โดยส่งผลกระทบต่อประชาชนน้อยที่สุด และมุ่งเน้นประโยชน์เพื่อประชาชน
- คาดหวังว่า กปน. จะรักษาระดับ ITA และพยายามเพิ่มคะแนนให้ได้ $\geq$ 95 คะแนน
- การจัดทำแผนควรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชน มีการนำเทคโนโลยี เช่น Big Data เข้ามาช่วยวิเคราะห์กระบวนงานและเป้าหมาย
- คาดหวังความร่วมมือด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน ทั้งในด้านกระบวนการผลิต การจัดตั้งบริษัทลูกเพื่อขยายธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

2.2.3 ประเด็นความกังวล

- มีความกังวลด้านความปลอดภัยขณะก่อสร้างโดยเฉพาะอย่างยิ่งท่อประธาน เนื่องจากต้องมีการปิดถนน ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชน โดยควรมีป้ายแจ้งเตือนล่วงหน้า มีไฟส่องสว่าง และประเด็นอื่น ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2.2.4 ประเด็นความเชื่อมั่น

- มีความเชื่อมั่นในโครงสร้างและการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน.

2.3 สื่อมวลชน

2.3.1 ประเด็นการรับรู้

- ไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการรับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กปน. เนื่องจาก กปน. เป็นผู้จัดส่งข้อมูลให้

2.3.2 ประเด็นความคาดหวัง

- คาดหวังการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อกระชับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร
- คาดหวังให้ กปน. เพิ่มการเป็น Sponsor ในกิจกรรมหรือในสื่อย่อยต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

2.4 ชุมชนและสังคม

2.4.1 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการความต่อเนื่องของการสร้างความสัมพันธ์ ทั้งในด้านการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล
- ต้องการให้ กปน. ทำโครงการร่วมกับชุมชน ตามบริบทและความต้องการของชุมชน
- ต้องการน้ำสะอาดที่เป็นน้ำดื่มครบวงจร
- ต้องการระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน
- ต้องการการจัดการความรู้โดยเน้นการให้องค์ความรู้ด้านระบบประปาสู่ชุมชน

2.4.2 ประเด็นความคาดหวัง

- คาดหวังการมีกลุ่มประปาเข้มแข็ง โดยเน้นกลุ่มคนที่มีอุดมการณ์มีจิตอาสาเพื่อประโยชน์สาธารณะ และสร้างเครือข่ายมุ่งเน้นการต่อยอดการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการน้ำครบวงจร
- ควรศึกษาและจัดตั้งกองทุนประปาเพื่อการสร้างประโยชน์แก่ชุมชนต้นน้ำหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการประปา การมีกองทุนประปาจะทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ชุมชน
- คาดหวังการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์และได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประปาให้กับชาวบ้าน
- คาดหวังการมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องเพื่อลดช่องว่างความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจด้านการจัดการทรัพยากรน้ำ
- คาดหวังให้มีการติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อชุมชน เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้มีโครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

2.5 คู่ค้า

2.5.1 ประเด็นความต้องการ

- การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพราะการกำหนดราคากลางในปัจจุบันค่อนข้างต่ำกว่าการปฏิบัติงานจริง
- ปรับปรุงกระบวนการภายในเรื่องการเบิกจ่ายให้รวดเร็ว

- จัดทำรายละเอียดและขอบเขตงาน (Term of Reference : TOR) ที่เป็นธรรม สามารถทำงานได้จริง และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
- หน่วยงานที่ตรวจสอบกล้อง CIA ควรเป็นหน่วยงานที่เป็นบุคคลที่ 3 (Third-Party Audit) เพื่อความโปร่งใส เป็นกลาง และมีประสิทธิภาพในการควบคุมงาน

2.5.2 ประเด็นความคาดหวัง

- คาดหวังว่าจะมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง
- คาดหวังการปรับกระบวนการเบิกจ่ายให้รวดเร็ว

2.5.3 ประเด็นความกังวล

- การบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เนื่องจากเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้ถูกนำไปพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น แม้จะทำการร้องเรียนเข้าสู่ช่องทางต่าง ๆ ที่ กปน. จัดให้มีแต่เรื่องร้องเรียนกลับไม่ได้รับการตอบสนองหรือปรับปรุง

2.6 พันธมิตร

2.6.1 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการให้ กปน. ปรับลดกระบวนการในการขอทุนวิจัยเนื่องจากใช้เวลานานเกินไป ส่งผลให้ข้อมูลการวิจัยล้าสมัยและไม่ทันการณ์
- ควรมีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการเปลี่ยนทีมงานของ กปน. ค่อนข้างบ่อย ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า
- ผลที่ได้จากการวิจัยควรนำไปต่อยอดสู่การปฏิบัติจริง
- ต้องการให้ กปน. เตรียมความพร้อมด้าน IT เพื่อการเชื่อมโยงระบบหลังบ้านอย่างมีประสิทธิภาพ
- ต้องการให้การตอบรับข้อเสนอเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2.6.2 ประเด็นความคาดหวัง

- คาดหวังการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ด้านการประปาเพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างหรือต่อยยอดองค์ความรู้ร่วมกันระหว่าง กปน. และหน่วยงานภายนอก
- คาดหวังให้ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการนำไปปฏิบัติจริง

- คาดหวังการขยายช่องทางการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ และปรับปรุงกระบวนการพิจารณาการให้บริการการชำระเงินใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ

2.7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ

2.7.1 ประเด็นความต้องการ

- มีการแสดงเจตนารมณ์โดยผู้บริหารเพื่อกำจัดการทุจริต
- มีคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงรายละเอียดชัดเจนในขั้นตอนและลำดับขั้น เพื่อป้องกันการทุจริต
- มีการปฏิบัติงานตามคู่มืออย่างเคร่งครัด
- มีการประเมินการปฏิบัติตามระเบียบตามขั้นตอนและคู่มือ
- มีการทบทวนคู่มือและปรับปรุงเพื่อให้เท่าทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.7.2 ประเด็นความคาดหวัง

- ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรควรกำชับให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การป้องกันการทุจริต และการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และกำกับให้มีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการตรวจสอบการทุจริตขององค์กร ควรเป็นบุคคลจากภายนอก เพื่อความโปร่งใสในการตรวจสอบรัฐวิสาหกิจ
- มีกระบวนการประเมินผลคณะกรรมการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงบทบาท หน้าที่ และการกำกับด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม
- มีกระบวนการตรวจสอบความโปร่งใสของโครงการที่มูลค่าน้อยกว่า 1,000 ล้านบาท โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อยกระดับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในทุกระดับ

2.8 ลูกค้า

2.8.1 ประเด็นการรับรู้

- การรับรู้ข้อมูลน้ำประปาเป็นแบบทางเดียว (One-way Communication)

2.8.2 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการแรงดันน้ำ 1 บาร์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม แต่ปัจจุบัน กปน. ไม่สามารถให้บริการในระดับความดันที่ต้องการได้ โดยจ่ายน้ำที่มีแรงดันน้ำประมาณ 4 เมตร ดังนั้นหากเป็นไปได้ขอให้มีการบริหารจัดการแรงดันน้ำขั้นต่ำ 0.5 บาร์

- ต้องการให้ กปน. มีข้อมูลคุณภาพน้ำเชิงรุกและผู้ใช้น้ำสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้โดยสะดวก เพราะปัจจุบันต้องเข้าไปที่เว็ปไซต์ของการประปานครหลวงแล้วดึงข้อมูลเอง และข้อมูลที่มียังสามารถพัฒนาให้มีรายละเอียดของคุณภาพน้ำในเชิงลึกได้มากกว่าที่มีในปัจจุบัน
- ต้องการการให้ กปน. แจ้งเตือนกรณีลดแรงดัน แจ้งเข้าซ่อมแซม และปัญหาลิ่มความเค็มล่วงหน้า
- ต้องการการบริการหลังมาตรที่รวดเร็ว ว่องไว
- ต้องการคุณภาพน้ำ (น้ำเค็ม) ที่เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีค่าความเค็มน้อยกว่า 0.25 กรัมต่อลิตร และมีค่าการนำไฟฟ้าที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ 25 องศาเซลเซียส ณ ระดับ 500 μS/Cm
- ต้องการให้ กปน. เข้าซ่อมท่อประปาในวันหยุดสุดสัปดาห์เพราะลูกค้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต้องดำเนินการผลิตในเวลาทำการ แต่การซ่อมท่อในปัจจุบัน กปน. จะดำเนินการในเวลาทำการเท่านั้น ทำให้โรงงานอุตสาหกรรมต้องหยุดการผลิต และมีต้นทุนสูงในการเริ่มดำเนินการผลิตอีกครั้ง
- ต้องการให้ กปน. ให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการร้านอาหารที่เน้นคุณภาพวัตถุดิบในการประกอบอาหารเพื่อให้บริการกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดย กปน. ให้ในประกาศรับรองคุณภาพน้ำกับร้านค้าที่ใช้น้ำประปาคุณภาพสูงเพื่อการประกอบกิจการ
- ต้องการเข้าถึงข้อมูลการใช้น้ำแบบรายวันจากมาตรวัดน้ำแบบดิจิทัล ที่แสดงผลผ่านแอปพลิเคชัน เพราะยังคงต้องใช้คนจดมาตรวัดน้ำทุกวัน หาก กปน. สามารถให้บริการรายงานข้อมูลการใช้น้ำอย่างเป็นปัจจุบัน (real time) ทั้งปริมาณน้ำที่ใช้ คุณภาพน้ำ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้น้ำทราบ จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้มากขึ้น

2.8.3 ประเด็นความคาดหวัง

- หากมีการปรับอัตราค่าน้ำ ควรพิจารณาการบริหารจัดการคุณภาพและแรงดันน้ำ โดยจัดให้มีแรงดันน้ำเพิ่มขึ้นและน้ำประปามีคุณภาพสูงเหมาะแก่การบริโภคโดยตรงจากก๊อกน้ำโดยไม่ต้องใช้เครื่องกรองน้ำ
- คาดหวังให้ กปน. ส่งผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาด้านระบบประปาต่าง ๆ ได้แก่ การวางผังโครงสร้างการเดินท่อประปา ความรู้ในการหาท่อรั่ว และความรู้เรื่องความแตกต่างของคุณภาพอุปกรณ์ประปาที่เหมาะสมกับการใช้งานส่วนต่าง ๆ เป็นต้น
- มีพื้นที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปยัง กปน. และแสดงความคืบหน้าของประเด็นข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้น้ำประปาทราบ

- คาดหวังให้ กปน. มาลงทุนระบบการนำน้ำประปากลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed water) เพราะหน่วยงานมีระบบบำบัดน้ำเสียอยู่แล้ว แต่ยังขาดระบบการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดกลับมาใช้ใหม่ เพื่อรดน้ำต้นไม้ ล้างลานจอดรถ ใช้ในระบบสุขภัณฑ์ เป็นต้น
- คาดหวังให้ กปน. ให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูง (Premium Drinking Water) เพราะหน่วยงานมีค่าใช้จ่ายค่าน้ำดื่มให้กับบุคลากรอยู่แล้ว หาก กปน. ให้บริการเช่าระบบผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง พร้อมกับการพัฒนาระบบประปาภายในอาคาร จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- คาดหวังให้ กปน. ให้บริการระบบการนำน้ำใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed Water) ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ใช้พื้นที่ลดลง ลดค่าไฟฟ้า และวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ๆ
- คาดหวังให้ภาครัฐมีนโยบายการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่เพื่อตอบโจทย์ด้านความยั่งยืน เช่น BCG และ ESG
- คาดหวังให้ กปน. มีระบบเปิด-ปิดวาล์วอัตโนมัติ แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

2.8.4 ประเด็นความกังวล

- หาก กปน. จะให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงอาจต้องพิจารณาด้านการตลาดและการทำ Branding ค่อนข้างมาก เพื่อให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นว่าน้ำดื่มจาก กปน. สามารถดื่มได้จริง มีคุณภาพสูง
- มีความกังวลเรื่องท่อและชนิดของท่อน้ำดื่มคุณภาพสูงหากใช้ไปในระยะเวลาสองถึงสามปีข้างหน้า กปน. ควรมีกระบวนการเปลี่ยนท่อน้ำดื่มคุณภาพสูง และสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบและสร้างความมั่นใจในคุณภาพของท่อน้ำดื่ม ระบบการผลิตน้ำดื่ม และการให้บริการที่มีคุณภาพสูงตรงต่อความต้องการ
- กังวลว่าหากราคาน้ำดื่มคุณภาพสูง (Premium Drinking Water) ที่ กปน. จะให้บริการมีราคาถูกเกินไป จะทำให้ผู้ใช้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงแปลความผิดและอาจไม่เชื่อถือ เนื่องจากราคาที่ถูกเกินไปอาจไม่สะท้อนคุณภาพน้ำดื่มคุณภาพสูง

2.8.5 ประเด็นความเชื่อมั่น

- กปน. ต้องสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าน้ำประปาคุณภาพสูงสามารถดื่มได้ ปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

2.9.1 ประเด็นความต้องการ

- ต้องการการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของแผนยุทธศาสตร์ โดยสามารถให้ความเห็นความต้องการในกระบวนการทำแผนยุทธศาสตร์

2.9.2 ประเด็นความคาดหวัง

- คาดหวังให้ กปน. พิจารณาจ้างผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานเต็มเวลา (Full Time) จากประสบการณ์การทำงานในกิจการประปา
- คาดหวังว่าพนักงานสัญญาจ้างจะมีสิทธิและสวัสดิการที่ดีเทียบเท่ากับพนักงานการประปานครหลวง

2.9.3 ประเด็นความเชื่อมั่น

- รู้สึกไม่มั่นคงต่อหน้าที่การงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโควิด และประเด็นด้านสิทธิประโยชน์ที่ไม่เท่ากัน

2.9.4 ประเด็นความพึงพอใจ

- การมอบหมายงานและการบริหารจัดการภายในที่ต้องมีความชัดเจนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะมีการสั่งงานนอกขอบเขตงานจากการทำงานปกติ

บทที่ 3
ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

ประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. ประเด็นคำถามทั่วไป และ 2. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวกที่ 2

เพื่อให้ผลการสำรวจฯ มีค่าความเชื่อมั่นตามหลักวิชาการ จึงเลือกใช้เครื่องมือการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) จำแนกตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน คือ 1. ด้านการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ 2. ด้านความต้องการ 3. ด้านความคาดหวัง 4. ด้านความกังวล 5. ด้านความเชื่อมั่น และ 6. ด้านความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเพื่อวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา

มิติ	Cronbach's Alpha
ด้านการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ	0.9657
ด้านความต้องการ	0.9523
ด้านความคาดหวัง	0.9527
ด้านความกังวล	0.9664
ด้านความเชื่อมั่น	0.9582
ด้านความพึงพอใจ	0.9381

ที่มา: บริษัท บีเอ็มจีฯ

เมื่อเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ (Acceptable Level of Internal Consistency) ที่ 0.7 เปรียบเทียบกับผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาจากแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้ง 6 มิติ มีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าสูงกว่า 0.9 แสดงให้เห็นว่าประเด็นคำถามในแบบสำรวจฯ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีเยี่ยม (Excellent) ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ประเด็นคำถามในแบบสำรวจมีความชัดเจน ตรงประเด็น และมีความหมายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ทำให้ผลที่ได้จากแบบสำรวจฯ มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก

การสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. ชุมชนและสังคม 5. คู่ค้า 6. พันธมิตร 7. นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ 8. ลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยประเด็นคำถามทั่วไปและประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ซึ่งใช้มาตราส่วนตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยในประเด็นคำถามทั่วไป ประกอบด้วย 9 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการองค์กร

หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ

หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์

หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม

หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน

หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม

หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ

เกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีความกว้างเท่ากับ 0.8 โดยค่าระดับความสำคัญ มีรายละเอียด ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ช่วงที่ 1 4.21-5.00 คะแนน	รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ มากที่สุด
ช่วงที่ 2 3.41-4.20 คะแนน	รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ มาก
ช่วงที่ 3 2.61-3.40 คะแนน	รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ ปานกลาง
ช่วงที่ 4 1.81-2.60 คะแนน	รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ น้อย
ช่วงที่ 5 1.00-1.80 คะแนน	รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 1,448 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวน 3 ตัวอย่าง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 13 ตัวอย่าง กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 214 ตัวอย่าง กลุ่มคู่ค้า จำนวน 63 ตัวอย่าง กลุ่มพันธมิตร จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ จำนวน 2 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 412 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 723 ตัวอย่าง

ผลการสำรวจจำแนกตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ 2. ด้านความต้องการ 3. ด้านความคาดหวัง 4. ด้านความกังวล 5. ด้านความเชื่อมั่น และ 6. ด้านความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผลการสำรวจด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ

3.1.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 4: ภาพรวมระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	-	-	4.44	4.40
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	-	-	-	3.95	3.75
สื่อมวลชน	-	-	-	4.09	3.33
ชุมชนและสังคม	-	-	-	4.10	4.11
คู่ค้า	-	-	-	4.30	4.04
พันธมิตร	-	-	-	4.06	3.84
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	4.45	2.48
ลูกค้า	-	-	-	-	3.10
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.86
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	-	-	-	4.20	3.71
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	3.66

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2564

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้โดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 3.71 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 3.66 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.40 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.11 คะแนน) และ 3. กลุ่มคู่ค้า (4.04 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (2.48 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (3.10 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (3.33 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศในปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้ที่ลดลง อันจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม จากเดิมในปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน ลดลงเป็น 3.71 คะแนน ในปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการรับรู้ลดลง พบว่า 6 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับการรับรู้ลดลง มีกลุ่มชุมชนและสังคมที่มีระดับการรับรู้เพิ่มขึ้นเล็กน้อย นอกจากนี้ กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยลดลงจาก 4.45 คะแนน ในปี 2564 ลดลงเป็น 2.48 คะแนน ในปี 2565

ตารางที่ 5: ภาพรวมผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565

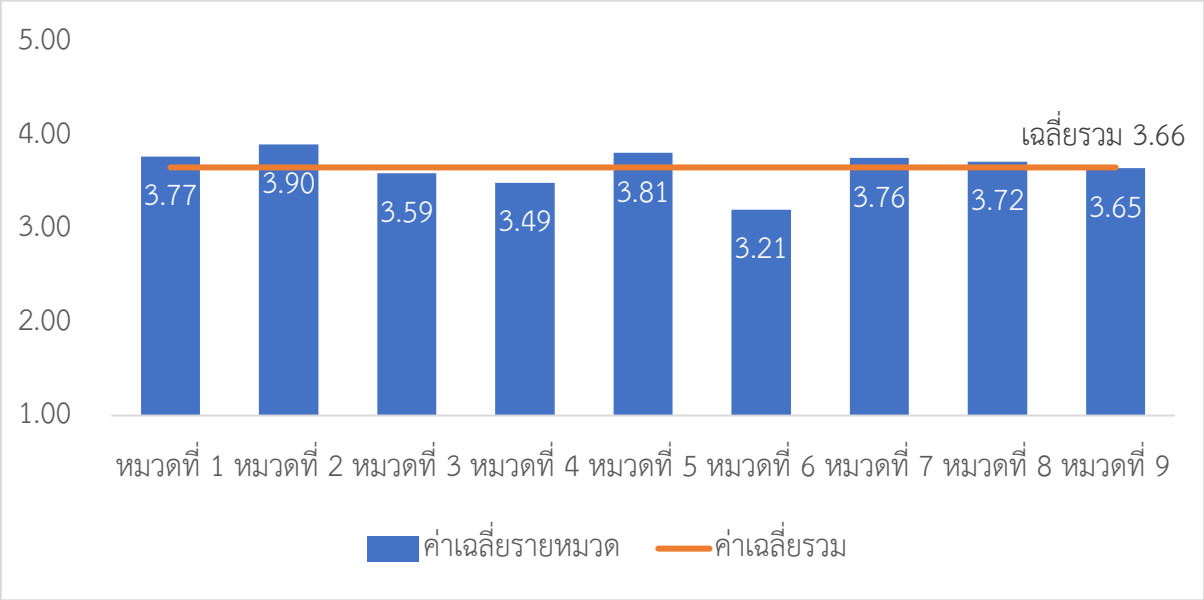
สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	4.83	4.83	4.04	3.83	4.13	4.09	4.33	3.14	3.47	4.04
ค่าต่ำสุด (Min)	1.50	4.17	3.38	2.33	4.09	4.00	2.67	1.50	2.84	3.62
ค่าเฉลี่ย (Mean)	**3.66**	**4.40**	**3.75**	**3.33**	**4.11**	**4.04**	**3.84**	**2.48**	**3.10**	**3.86**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	3.88	4.42	3.81	3.44	4.11	4.02	4.00	2.63	3.05	3.88
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.21	0.23	0.20	0.50	0.01	0.03	0.54	0.52	0.19	0.11

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 คะแนน โดยมีระดับการรับรู้**สูงสุด**อยู่ที่ 4.83 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ และ**ต่ำสุด**อยู่ที่ 1.50 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 3.88 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 3.66 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.21 คะแนน เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มสื่อมวลชน (3.33 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (2.48 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (3.10 คะแนน)

ตารางที่ 6: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	3.77	4.17	4.04	3.54	4.10	4.00	4.00	3.14	3.06	3.91
2	3.90	4.50	3.91	3.74	4.10	4.06	4.30	3.00	3.47	4.04
3	3.59	4.22	3.85	3.37	4.10	4.01	3.63	2.33	2.95	3.89
4	3.49	4.25	3.81	2.72	4.11	4.09	3.39	2.25	3.00	3.81
5	3.81	4.42	3.88	3.83	4.13	4.01	4.11	2.75	3.24	3.95
6	3.21	4.17	3.62	2.33	4.09	4.02	2.67	1.50	2.84	3.62
7	3.76	4.63	3.60	3.69	4.11	4.05	4.22	2.63	3.05	3.85
8	3.72	4.83	3.68	3.30	4.11	4.02	3.93	2.75	2.99	3.88
9	3.65	4.42	3.38	3.44	4.11	4.09	4.33	2.00	3.26	3.80
รวม	**3.66**	**4.40**	**3.75**	**3.33**	**4.11**	**4.04**	**3.84**	**2.48**	**3.10**	**3.86**

ภาพที่ 1: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 6 และภาพที่ 1 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (3.66 คะแนน) ประกอบด้วย 4 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (3.59 คะแนน) 2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (3.49 คะแนน) 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.21 คะแนน) และ 4. หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (3.65 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (3.90 คะแนน) 2. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (3.81 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (3.77 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 7: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	3.77	**3.83**	4.00	4.31	3.67	4.08	4.00	3.67	4.00	2.83	3.93
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**3.61**	4.00	4.15	3.00	4.08	3.97	3.56	3.00	2.78	3.92
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**3.61**	3.50	4.15	3.22	4.07	3.97	4.00	3.00	2.71	3.87
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**3.95**	4.00	4.08	3.89	4.10	4.06	4.67	3.50	3.31	3.91
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**3.58**	4.00	4.00	3.11	4.13	4.02	3.56	2.50	3.05	3.87
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**3.95**	4.67	3.69	4.33	4.12	3.90	4.56	3.00	3.28	4.00
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**3.88**	5.00	3.92	3.56	4.08	4.05	4.00	3.00	3.43	3.91
ค่าเฉลี่ย			3.77	**4.17**	**4.04**	**3.54**	**4.10**	**4.00**	**4.00**	**3.14**	**3.06**	**3.91**
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	3.90	**3.57**	4.33	3.85	3.44	4.16	4.05	3.33	2.00	2.98	3.95

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**3.96**	4.33	4.00	3.33	4.10	4.10	4.11	4.00	3.50	4.13
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**3.83**	4.33	4.00	3.67	4.10	4.08	4.11	3.00	3.37	3.85
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**4.04**	4.67	3.85	4.11	4.10	4.00	4.89	3.00	3.70	4.08
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**4.02**	4.67	3.92	3.89	4.08	4.06	4.78	3.00	3.74	4.03
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**3.99**	4.67	3.85	4.00	4.07	4.05	4.56	3.00	3.56	4.18
ค่าเฉลี่ย			3.90	**4.50**	**3.91**	**3.74**	**4.10**	**4.06**	**4.30**	**3.00**	**3.47**	**4.04**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	3.59	**3.71**	4.33	3.85	3.67	4.09	4.06	3.89	2.50	3.05	3.99
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น		**3.43**	4.33	3.69	2.89	4.14	3.94	3.11	2.00	2.84	3.93
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้		**3.64**	4.00	4.00	3.56	4.05	4.03	3.88	2.50	2.97	3.76

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											
ค่าเฉลี่ย			**3.59**	**4.22**	**3.85**	**3.37**	**4.10**	**4.01**	**3.63**	**2.33**	**2.95**	**3.89**
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	**3.49**	**3.53**	4.50	3.85	2.67	4.14	4.13	3.44	2.00	3.11	3.91
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**3.46**	4.00	3.77	2.78	4.09	4.05	3.33	2.50	2.89	3.71
ค่าเฉลี่ย			**3.49**	**4.25**	**3.81**	**2.72**	**4.11**	**4.09**	**3.39**	**2.25**	**3.00**	**3.81**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.	**3.81**	**3.79**	4.50	3.92	4.11	4.12	4.05	3.78	2.50	3.11	3.98

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**3.84**	4.33	3.85	3.56	4.14	3.97	4.44	3.00	3.36	3.92
ค่าเฉลี่ย			3.81	**4.42**	**3.88**	**3.83**	**4.13**	**4.01**	**4.11**	**2.75**	**3.24**	**3.95**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	3.21	**3.22**	4.33	3.62	2.33	4.07	4.06	2.67	1.50	2.82	3.56
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**3.19**	4.00	3.62	2.33	4.10	3.98	2.67	1.50	2.85	3.69
ค่าเฉลี่ย			3.21	**4.17**	**3.62**	**2.33**	**4.09**	**4.02**	**2.67**	**1.50**	**2.84**	**3.62**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	3.76	**3.88**	5.00	3.77	3.89	4.10	4.03	4.44	2.50	3.27	3.93
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**3.92**	5.00	3.46	4.11	4.10	4.03	4.67	3.00	3.06	3.85
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส		**3.73**	4.50	3.62	3.78	4.09	4.03	4.22	2.50	2.96	3.87

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**3.50**	4.00	3.54	3.00	4.14	4.10	3.56	2.50	2.90	3.76
ค่าเฉลี่ย			3.76	**4.63**	**3.60**	**3.69**	**4.11**	**4.05**	**4.22**	**2.63**	**3.05**	**3.85**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	3.72	**3.69**	4.50	3.85	3.78	4.14	3.97	3.78	2.50	2.96	3.72
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**3.64**	5.00	3.62	2.56	4.05	4.08	4.00	2.50	2.94	3.99
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**3.69**	5.00	3.46	3.22	4.14	4.02	3.89	2.50	2.91	4.03
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**3.81**	5.00	3.62	3.33	4.11	4.05	4.22	3.00	3.18	3.77
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**3.72**	4.50	3.92	3.33	4.13	4.00	3.78	3.00	2.96	3.88
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ		**3.78**	5.00	3.62	3.56	4.07	4.02	3.89	3.00	3.03	3.87

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ย			**3.72**	**4.83**	**3.68**	**3.30**	**4.11**	**4.02**	**3.93**	**2.75**	**2.99**	**3.88**
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	3.65	**3.69**	4.50	3.46	3.11	4.08	4.10	3.89	3.00	3.15	3.95
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**3.60**	4.33	3.31	3.78	4.13	4.08	4.78	1.00	3.37	3.65
ค่าเฉลี่ย			**3.65**	**4.42**	**3.38**	**3.44**	**4.11**	**4.09**	**4.33**	**2.00**	**3.26**	**3.80**

จากตารางที่ 7 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (3.66 คะแนน) ประกอบด้วย 4 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด มี**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด**ดังนี้

1. หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (3.59 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด คือ “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนน

2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (3.49 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด คือ “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คะแนน

3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.21 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 คะแนน

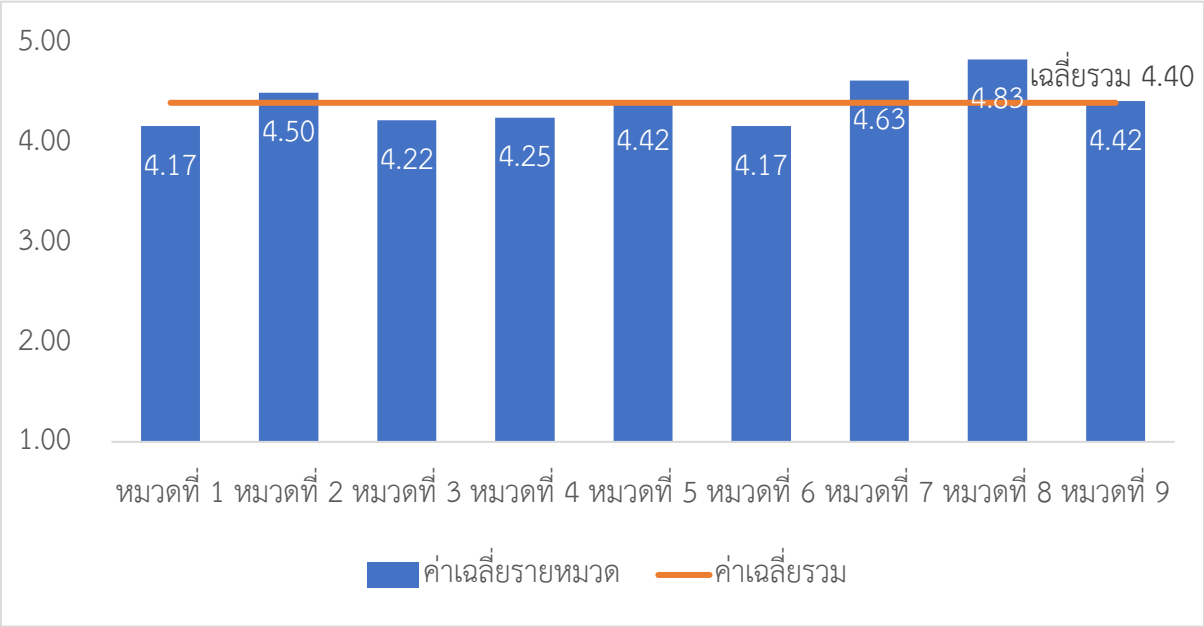
4. หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (3.65 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด คือ “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมอยู่ที่ 3.66 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

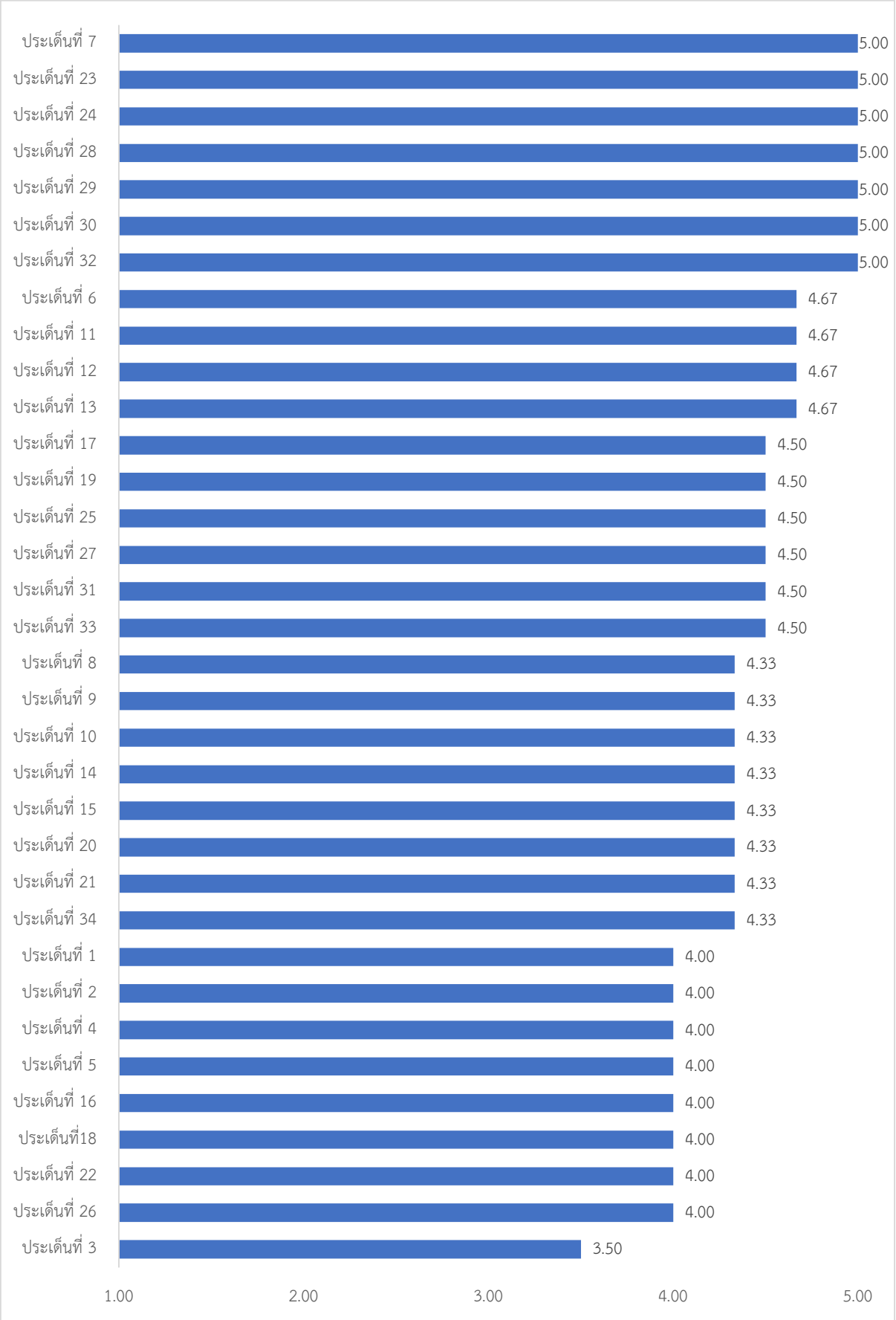
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 2: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 2 พบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ และหมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วมที่มีระดับการรับรู้ที่เท่ากันเท่ากับ 4.17 คะแนน

ภาพที่ 3: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 7 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นต้น

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 6 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” ประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (3.50 คะแนน)

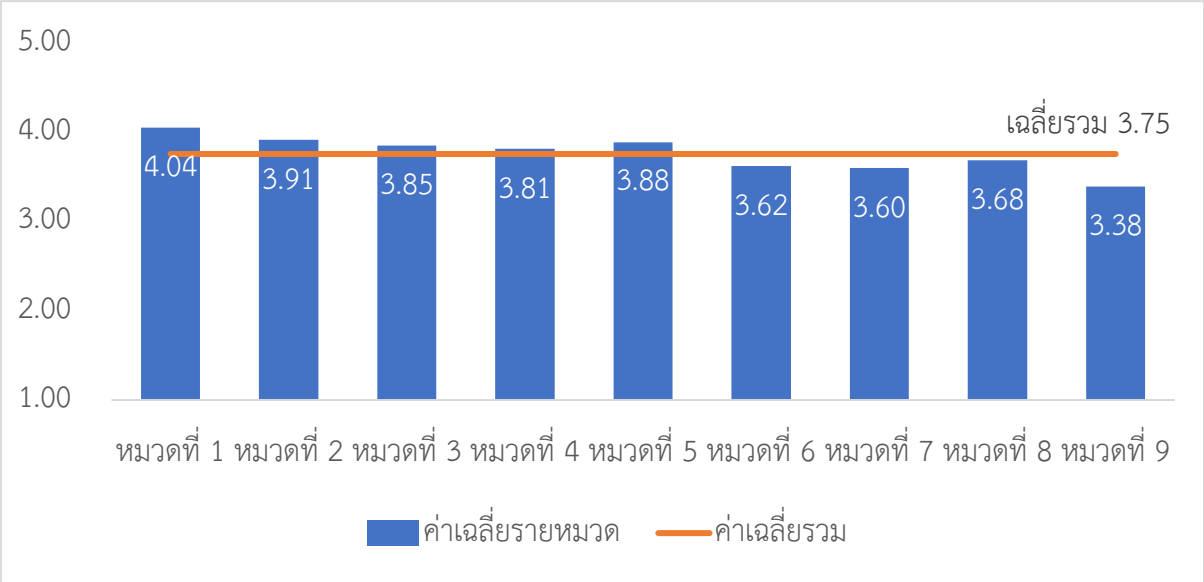
อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 8 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 8 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” เป็นต้น

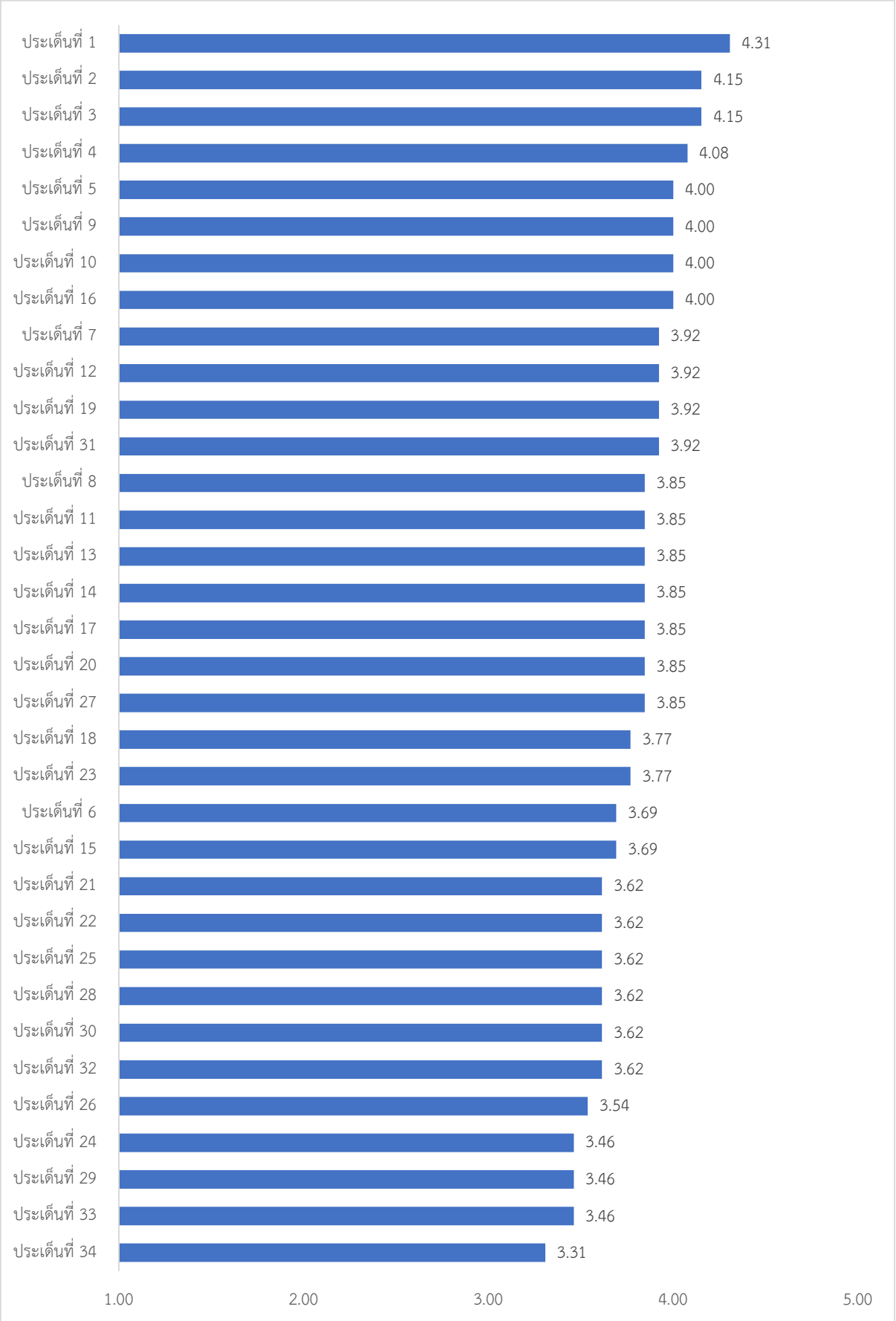
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 4: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 4 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คะแนน

ภาพที่ 5: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



นอกจากนี้ ภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” (4.31 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.08 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

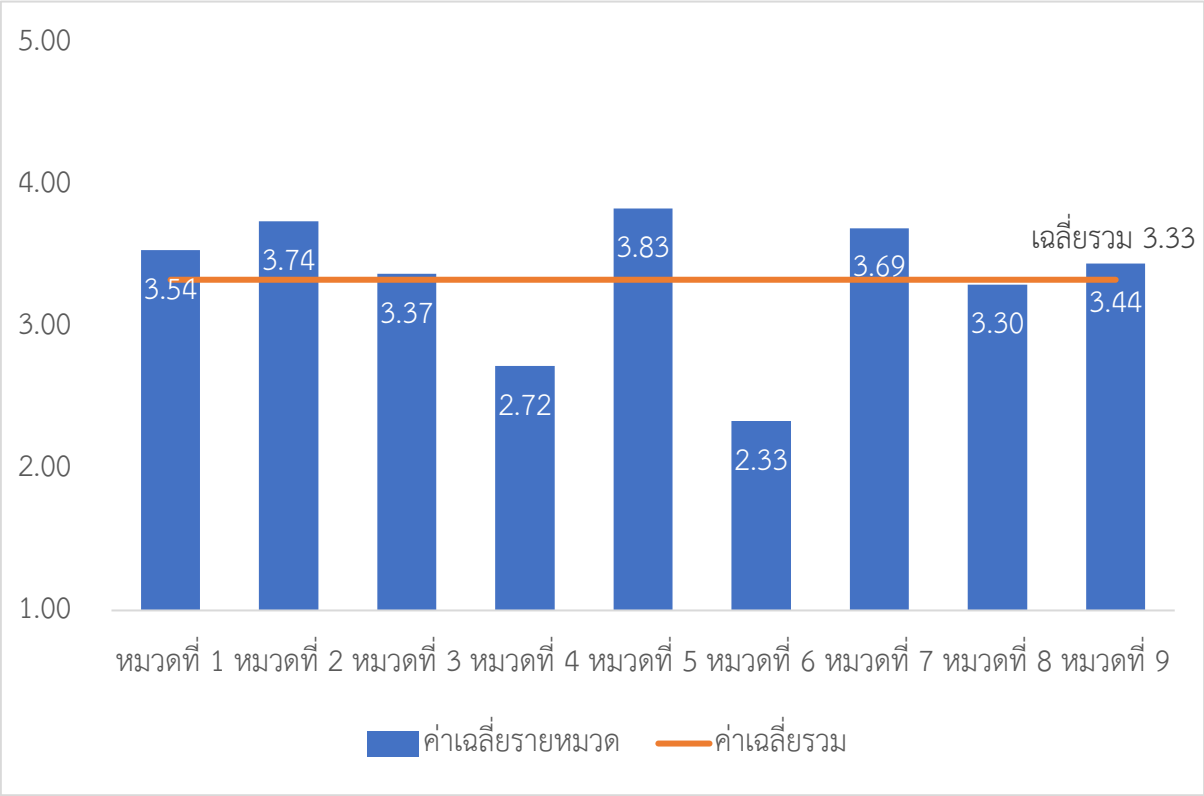
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.31 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.46 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการบวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (3.54 คะแนน)

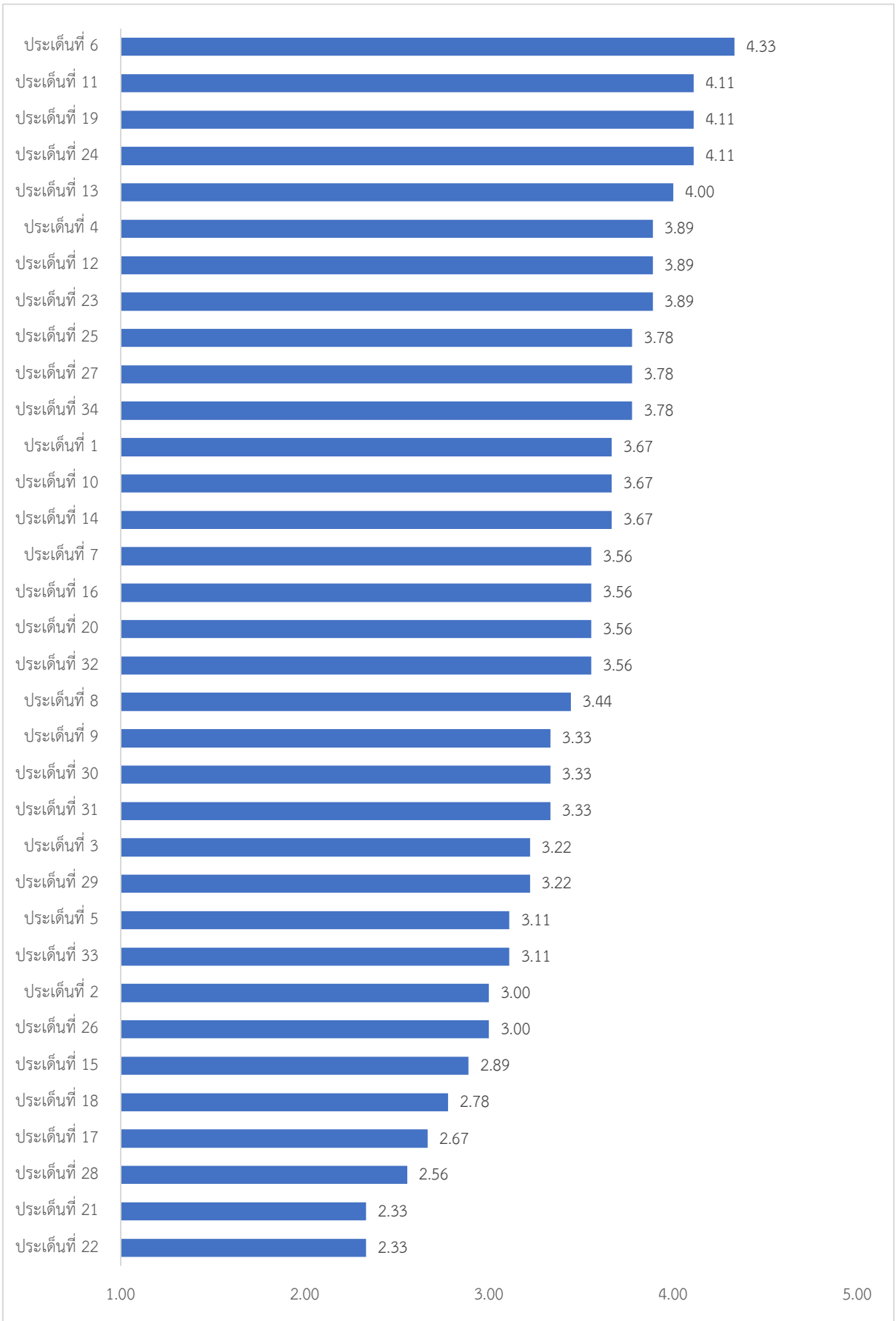
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 6: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 6 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 คะแนน

ภาพที่ 7: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



ภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก" (4.33 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.11 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.00 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

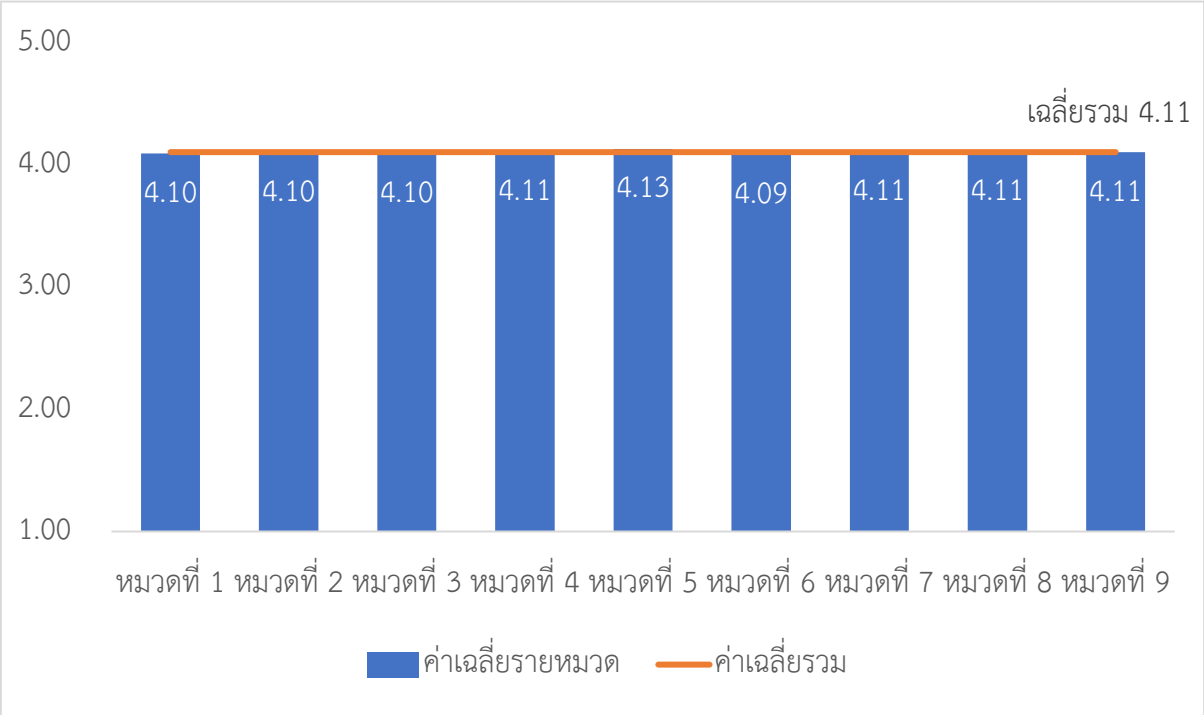
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.33 คะแนน ได้แก่ 1. ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” (2.56 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (2.67 คะแนน)

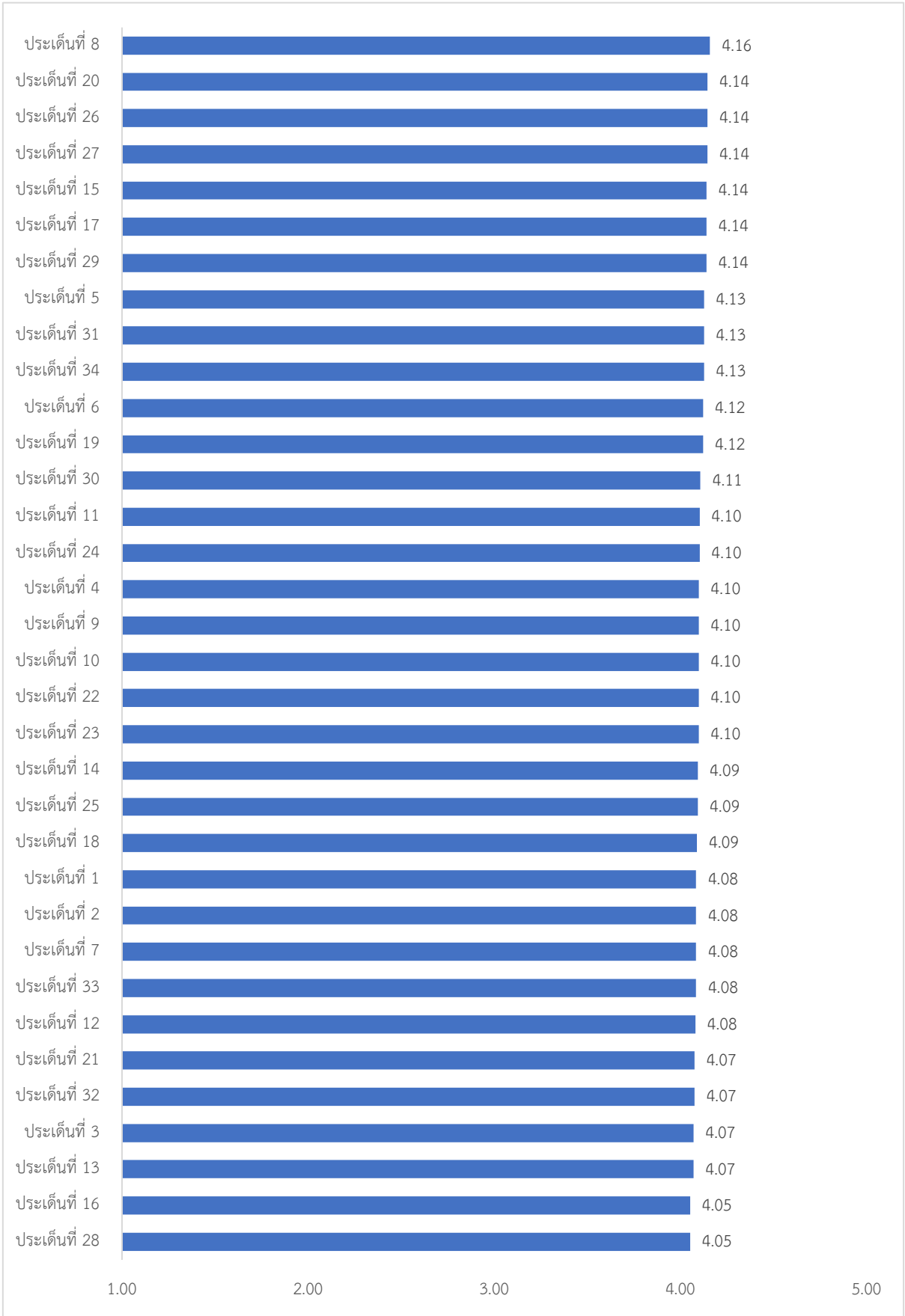
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 8: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 8 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน

ภาพที่ 9: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 9 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

<u>อันดับที่ 1</u> คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” (4.16 คะแนน)

<u>อันดับที่ 2</u> ประกอบด้วย 6 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.14 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” เป็นต้น

<u>อันดับที่ 3</u> ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.13 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” ประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” และประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

<u>อันดับที่ 1</u> ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.05 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

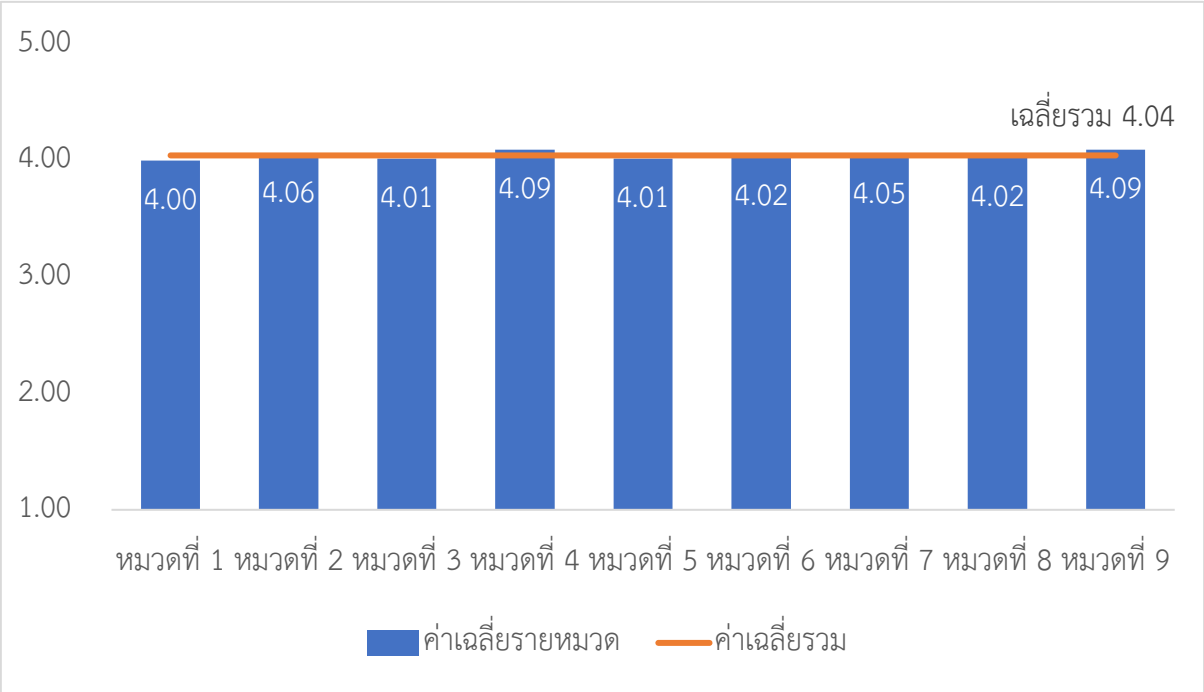
<u>อันดับที่ 2</u> ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.07 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” และประเด็นที่ 21 “กปน.

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.08 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” และประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นต้น

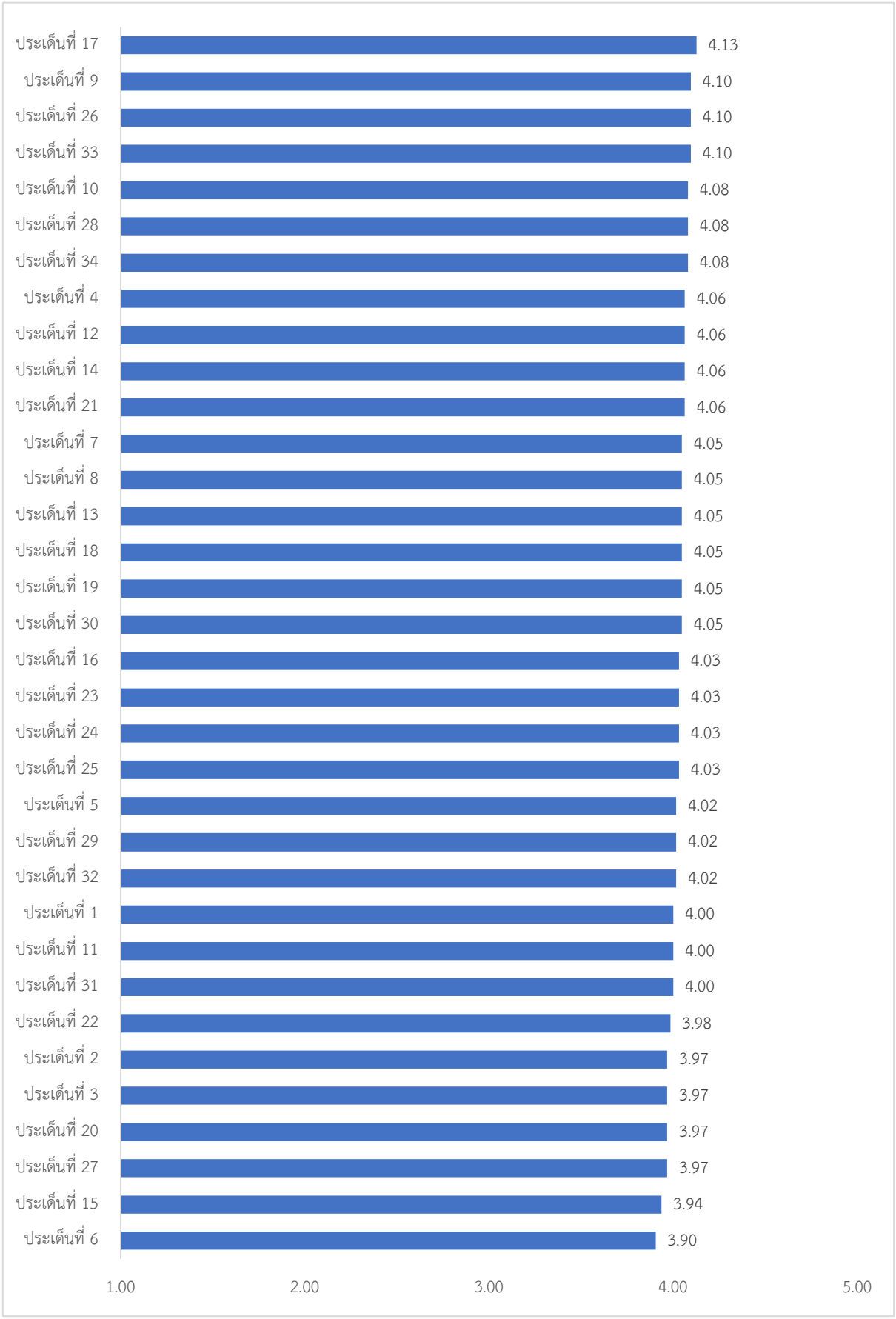
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 10: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 10 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน

ภาพที่ 11: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า



ภาพที่ 11 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (4.13 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.10 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.08 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

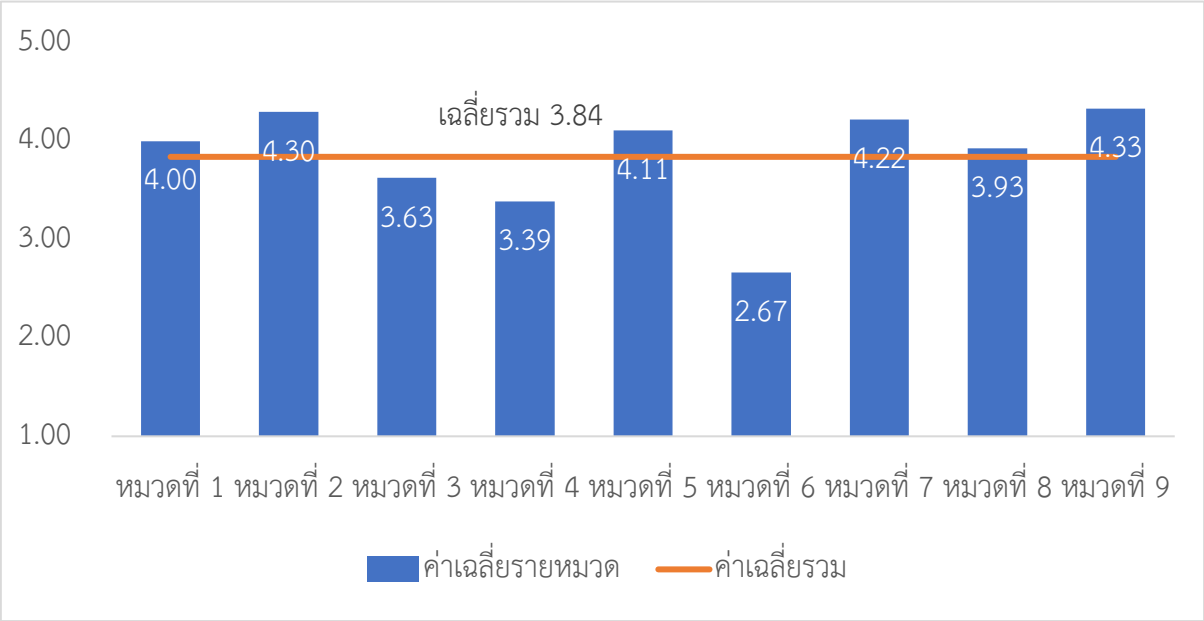
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 6. “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (3.90 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (3.94 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.97 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน”

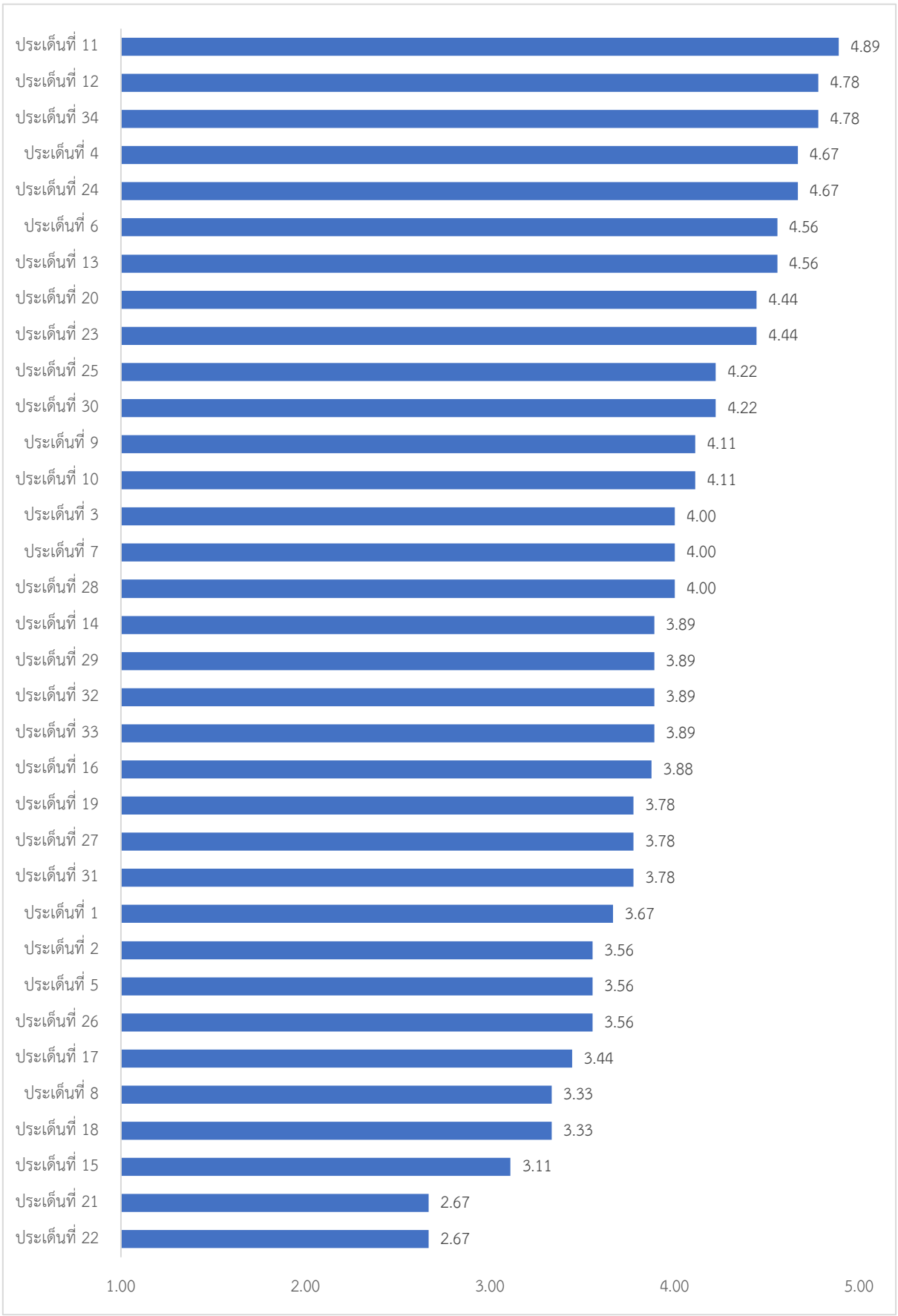
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 12: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 12 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 คะแนน

ภาพที่ 13: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



ภาพที่ 13 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.89 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.78 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

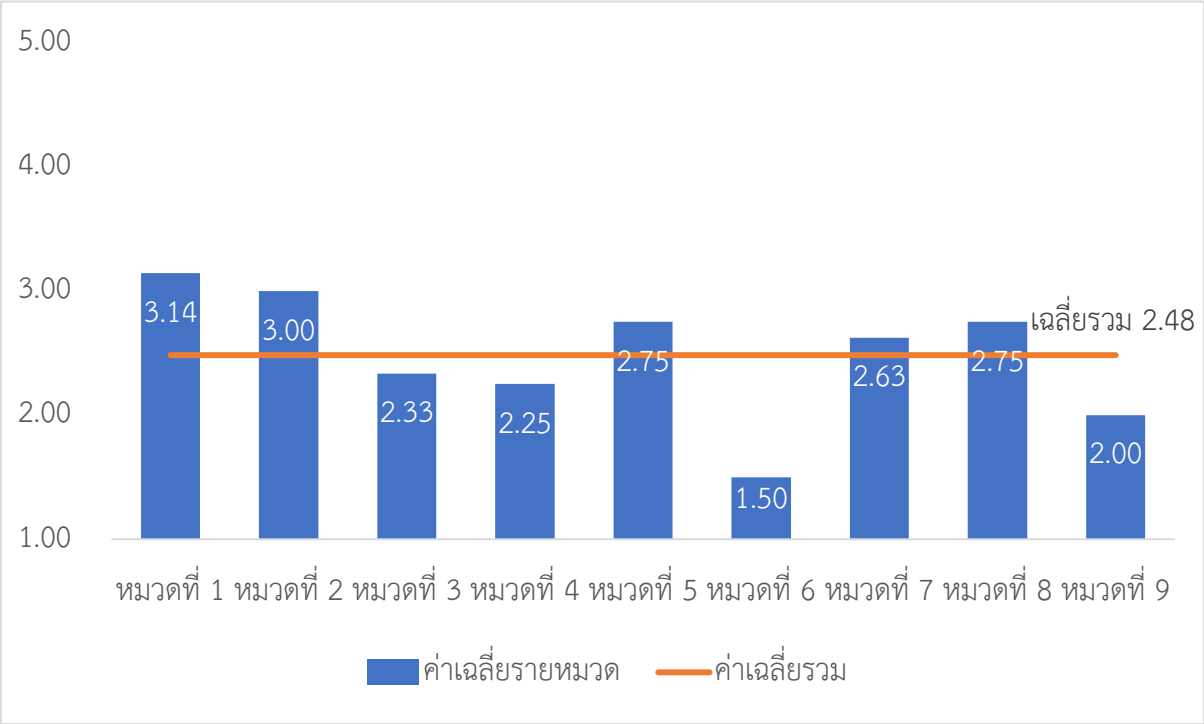
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (2.67 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (3.11 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” และประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ”

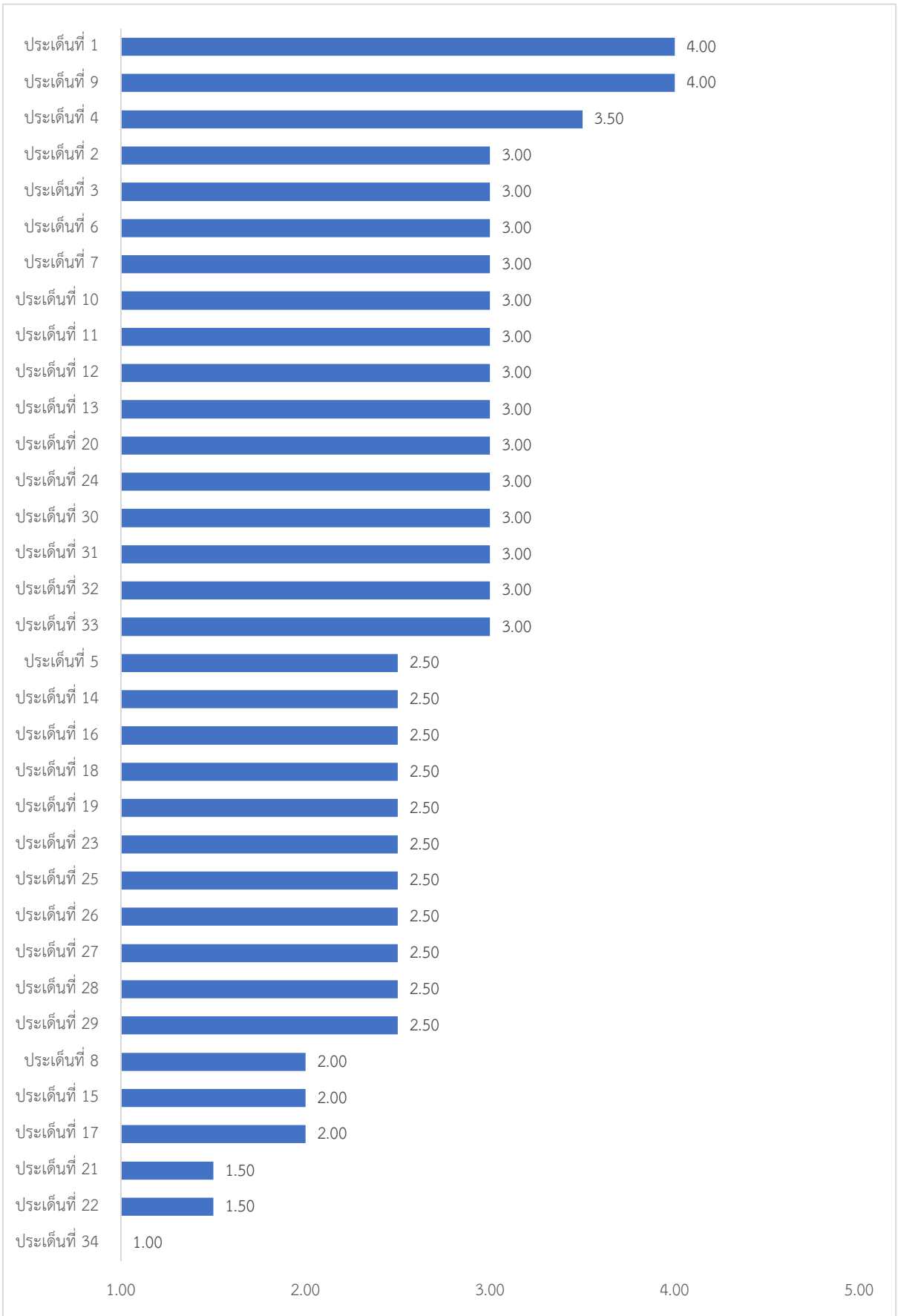
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 14: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 14 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้น้อย โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 คะแนน

ภาพที่ 15: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



ภาพที่ 15 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (3.50 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 14 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

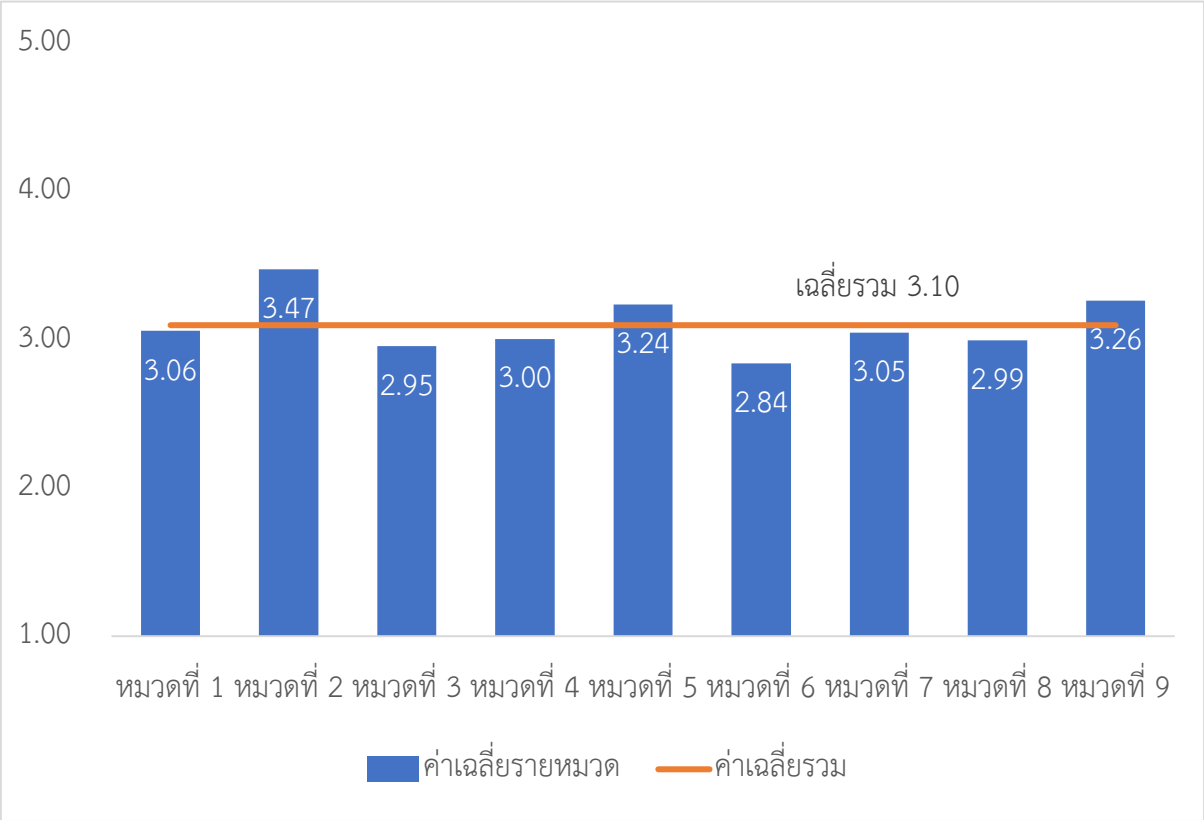
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (1.00 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 1.50 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” และประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ”

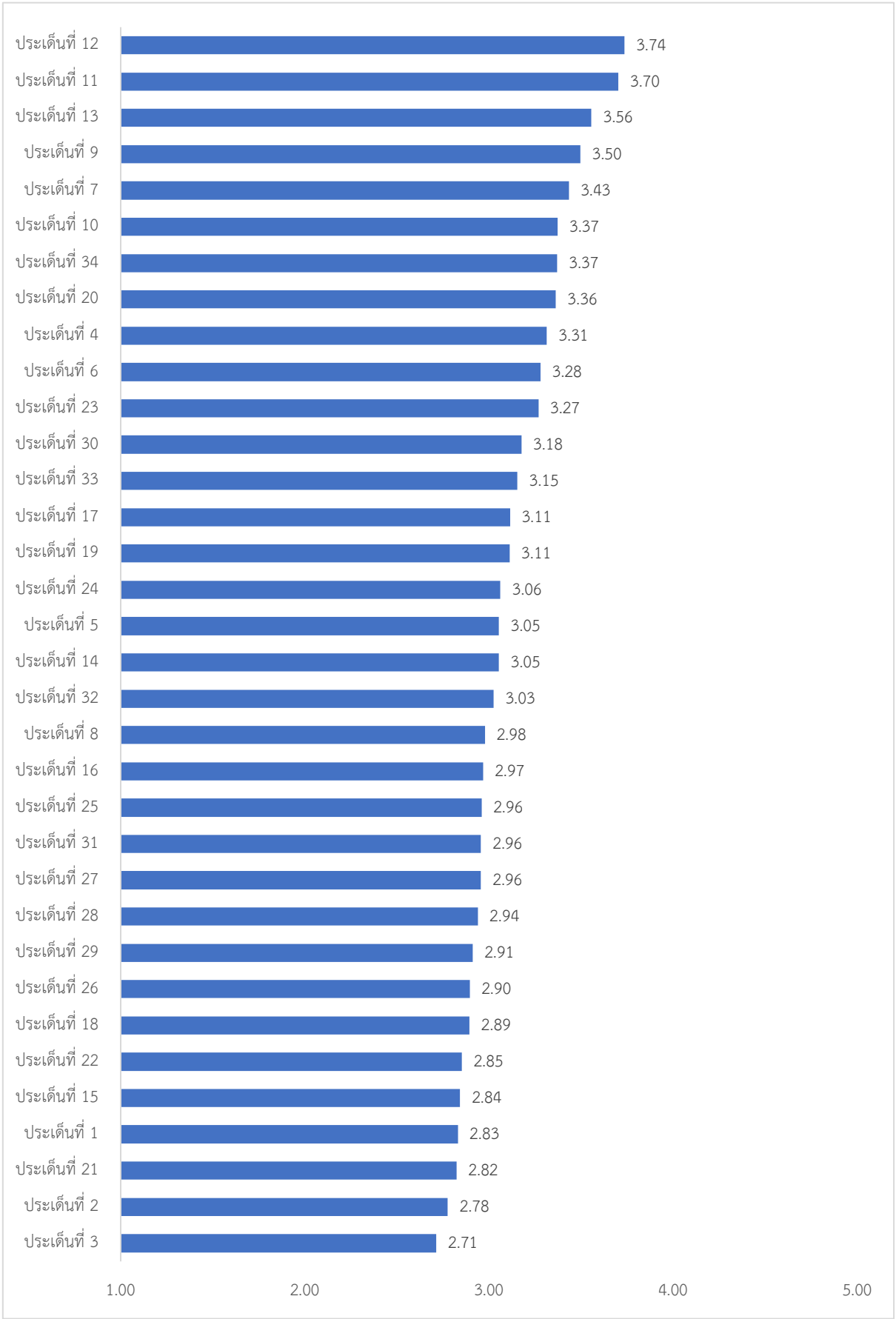
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 16: : ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 16 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คะแนน โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 คะแนน

ภาพที่ 17: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า

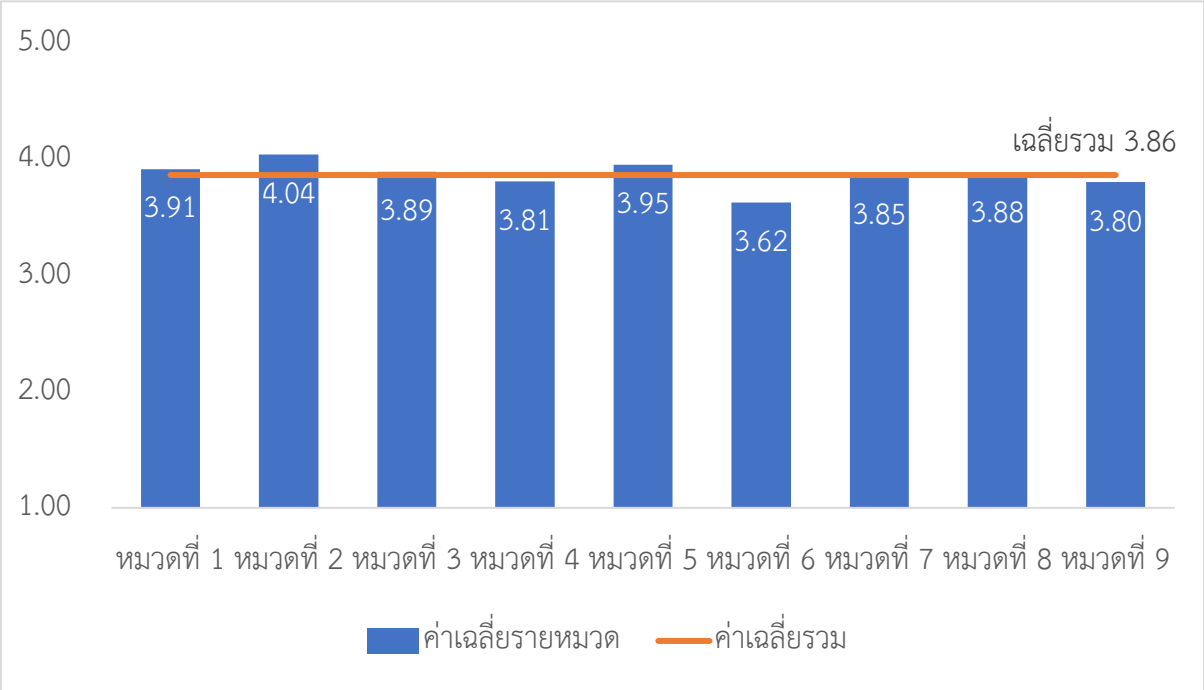


ภาพที่ 17 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (3.74 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (3.70 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (3.56 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (2.71 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” (2.78 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (2.82 คะแนน)

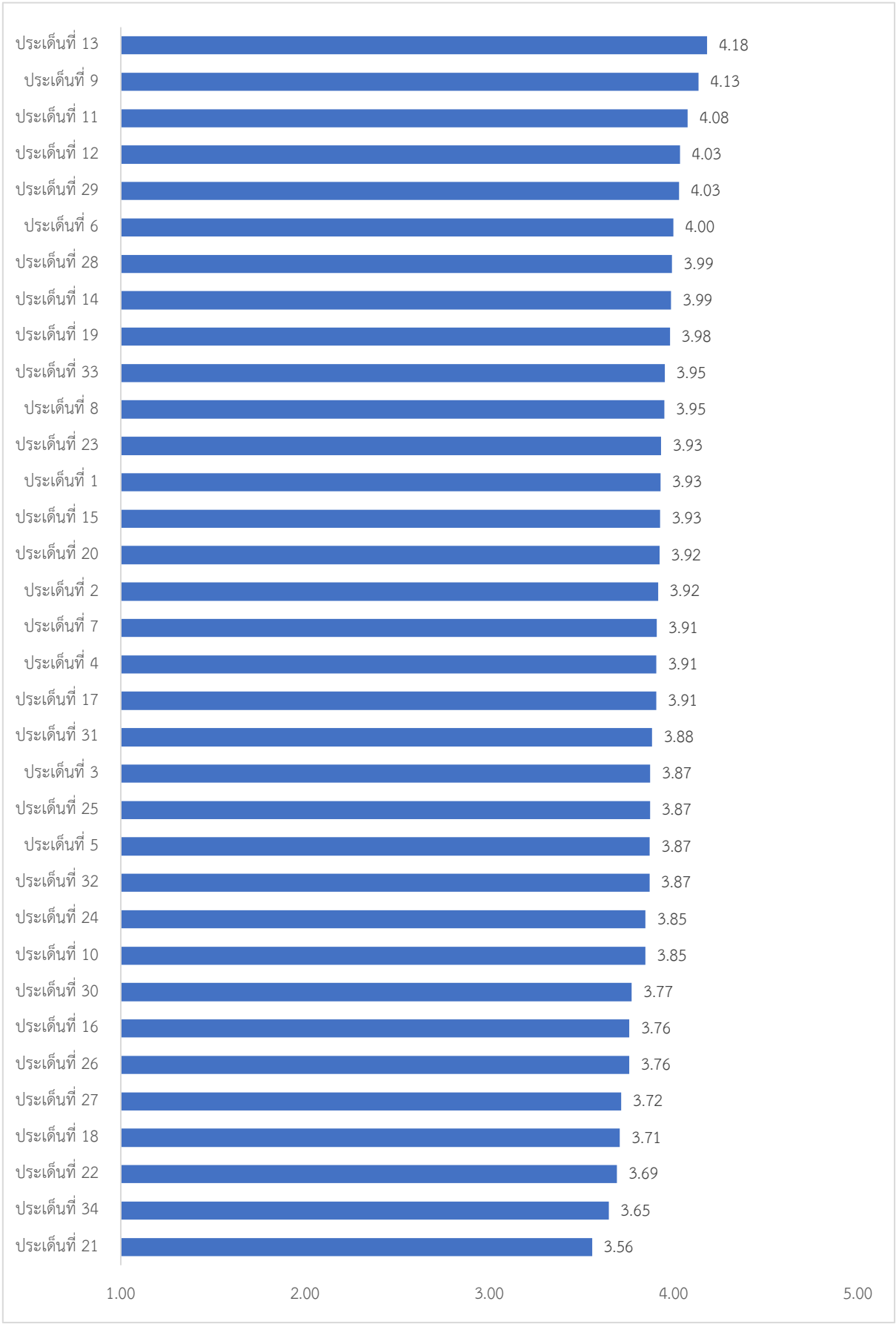
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 18: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 18 พบว่า ระดับการรับรู้โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**หมวดที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คะแนน

ภาพที่ 19: อันดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 19 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.18 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (4.13 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.08 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.56 คะแนน) อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.65 คะแนน) และอันดับที่ 3 ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.69 คะแนน)

3.1.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

การสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ มุ่งเน้นไปที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นการรับรู้ตามกรอบแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ตารางที่ 8: ผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับการรับรู้ กลุ่มชุมชนและสังคม
1	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี	4.04
2	โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.07
3	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	4.04
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร	4.01

ลำดับ	ประเด็น	ระดับการรับรู้ กลุ่มชุมชนและสังคม
ค่าสูดสุด (Max)		4.07
ค่าต่ำสุด (Min)		4.01
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.04**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.04
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.02

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคมมีระดับการรับรู้ในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.04 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก โดย**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สูงที่สุด** คือ “โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน” มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด** คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” (4.01 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) พบว่า มีค่าเท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าเพียง 0.02 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

3.2 ผลการสำรวจด้านความต้องการ

3.2.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 9: ภาพรวมระดับความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	-	-	1.98	4.82
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	-	-	-	2.81	4.04
สื่อมวลชน	-	-	-	2.72	4.20
ชุมชนและสังคม	-	-	-	2.24	4.15
คู่ค้า	-	-	-	4.33	4.17
พันธมิตร	-	-	-	3.21	4.95
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	1.76	4.72
ลูกค้า	-	-	-	-	3.80
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.95
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	-	-	-	2.72	4.44
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	4.31

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2564

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการโดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 4.44 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.31 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว (4.72 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความต้องการต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.80 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.04 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความต้องการในปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการที่เพิ่มขึ้น อันจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม จากเดิมในปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.72 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.44 คะแนน ในปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้น พบว่า 6 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้น ยกเว้นกลุ่มคู่ค้าที่มีระดับความต้องการลดลงเล็กน้อย นอกจากนี้ กลุ่มที่มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยเพิ่มขึ้นจาก 1.98 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น

4.82 คะแนน ในปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ โดยเพิ่มขึ้นจาก 2.81 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.04 คะแนน ในปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน โดยเพิ่มขึ้นจาก 2.72 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.20 คะแนน ในปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม โดยเพิ่มขึ้นจาก 2.24 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.15 คะแนน ในปี 2565 กลุ่มพันธมิตร โดยเพิ่มขึ้นจาก 3.21 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.95 คะแนน และกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยเพิ่มขึ้นจาก 1.76 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.72 คะแนน ในปี 2565

ตารางที่ 10: ภาพรวมผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565

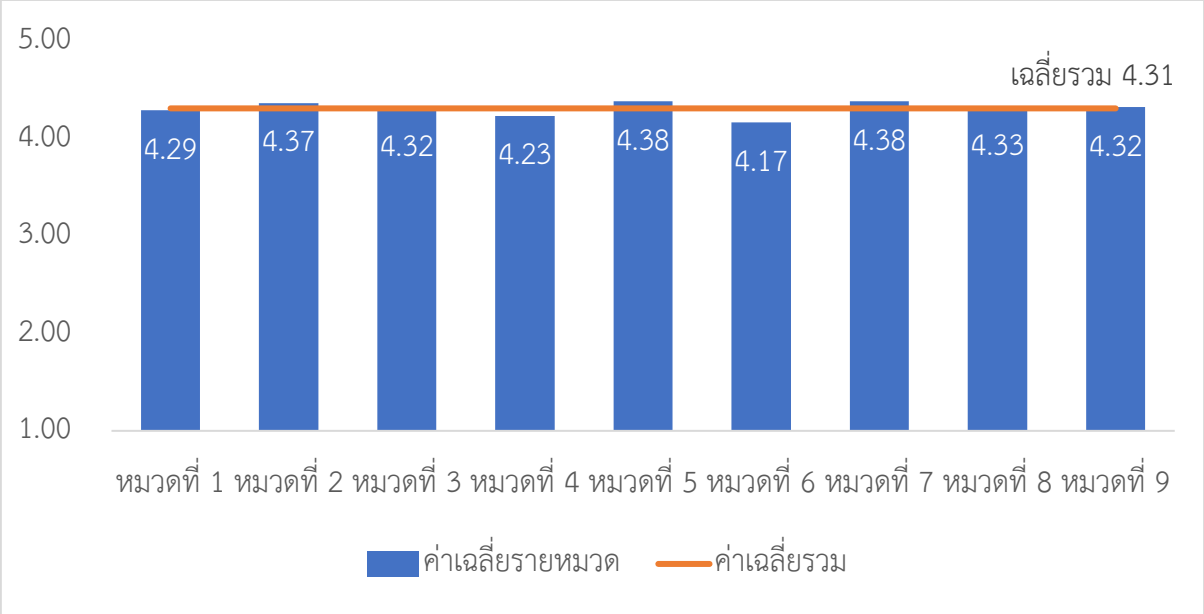
สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	5.00	5.00	4.21	4.61	4.17	4.25	5.00	5.00	3.96	4.11
ค่าต่ำสุด (Min)	3.50	4.33	3.73	3.50	4.13	4.11	4.91	4.50	3.63	3.74
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.31	**4.82**	**4.04**	**4.20**	**4.15**	**4.17**	**4.95**	**4.72**	**3.80**	**3.95**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	4.17	5.00	4.08	4.32	4.15	4.17	4.94	4.75	3.79	3.94
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.12	0.25	0.15	0.37	0.02	0.04	0.03	0.20	0.11	0.10

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน โดยมี**ระดับความต้องการสูงสุด**อยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ กลุ่มพันธมิตร และกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ และมี**ระดับความต้องการต่ำสุด**อยู่ที่ 3.50 คะแนน จากกลุ่มสื่อมวลชน เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.17 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.31 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.12 คะแนน เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.04 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (4.20 คะแนน) 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.15 คะแนน) และ 4. กลุ่มคู่ค้า (4.17 คะแนน)

ตารางที่ 11: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	4.29	4.52	4.21	4.32	4.17	4.19	4.94	4.50	3.83	3.95
2	4.37	4.67	4.10	4.46	4.16	4.18	4.91	4.75	3.96	4.11
3	4.32	4.89	4.15	4.11	4.15	4.25	4.96	4.67	3.73	3.93
4	4.23	5.00	4.04	3.72	4.14	4.16	4.94	4.50	3.72	3.90
5	4.38	5.00	4.15	4.61	4.13	4.15	4.94	4.50	3.95	4.02
6	4.17	4.33	4.08	3.50	4.13	4.11	5.00	5.00	3.63	3.74
7	4.38	5.00	3.88	4.56	4.15	4.14	4.97	5.00	3.79	3.94
8	4.33	5.00	3.99	4.17	4.16	4.17	4.94	4.83	3.75	3.93
9	4.32	5.00	3.73	4.33	4.13	4.17	4.94	4.75	3.86	4.00
รวม	**4.31**	**4.82**	**4.04**	**4.20**	**4.15**	**4.17**	**4.95**	**4.72**	**3.80**	**3.95**

ภาพที่ 20: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 11 และภาพที่ 20 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.31 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ (4.29 คะแนน) 2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.23 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.17 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.38 คะแนน) 2. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (4.38 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.37 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 12: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	4.29	**4.30**	4.67	4.38	4.11	4.14	4.24	5.00	4.50	3.65	3.98
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**4.34**	5.00	4.23	4.56	4.14	4.19	4.89	4.50	3.63	3.93
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**4.23**	4.00	4.31	4.11	4.20	4.17	5.00	4.50	3.85	3.93
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.26**	4.00	4.23	4.56	4.14	4.19	4.89	4.50	3.92	3.95
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**4.34**	4.67	4.15	4.44	4.21	4.19	5.00	4.50	3.85	4.02
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**4.24**	4.33	4.00	4.33	4.19	4.14	4.89	4.50	3.96	3.79
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**4.33**	5.00	4.15	4.11	4.20	4.17	4.89	4.50	3.92	4.05
ค่าเฉลี่ย			4.29	**4.52**	**4.21**	**4.32**	**4.17**	**4.19**	**4.94**	**4.50**	**3.83**	**3.95**
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	4.37	**4.30**	4.67	4.15	4.22	4.14	4.21	4.89	4.50	3.85	4.06

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**4.33**	4.67	4.15	4.33	4.14	4.11	4.89	4.50	3.98	4.18
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**4.36**	4.67	4.15	4.56	4.16	4.21	5.00	4.50	3.95	4.05
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**4.40**	4.67	4.00	4.44	4.16	4.21	4.89	5.00	4.08	4.11
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**4.39**	4.67	4.08	4.44	4.19	4.16	4.89	5.00	4.02	4.09
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**4.42**	4.67	4.08	4.78	4.17	4.17	4.89	5.00	3.89	4.18
ค่าเฉลี่ย			4.37	**4.67**	**4.10**	**4.46**	**4.16**	**4.18**	**4.91**	**4.75**	**3.96**	**4.11**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	4.32	**4.36**	4.67	4.23	4.11	4.18	4.14	5.00	5.00	3.89	4.02
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น		**4.26**	5.00	4.08	3.89	4.13	4.32	5.00	4.50	3.56	3.89
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้		**4.33**	5.00	4.15	4.33	4.15	4.30	4.89	4.50	3.75	3.89

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											
ค่าเฉลี่ย			4.32	4.89	4.15	4.11	4.15	4.25	4.96	4.67	3.73	3.93
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	4.23	**4.26**	5.00	4.08	3.78	4.12	4.22	4.89	4.50	3.81	3.99
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**4.21**	5.00	4.00	3.67	4.16	4.10	5.00	4.50	3.62	3.80
ค่าเฉลี่ย			4.23	**5.00**	**4.04**	**3.72**	**4.14**	**4.16**	**4.94**	**4.50**	**3.72**	**3.90**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.	4.38	**4.37**	5.00	4.23	4.56	4.11	4.16	4.89	4.50	3.86	4.01

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**4.40**	5.00	4.08	4.67	4.14	4.14	5.00	4.50	4.03	4.03
ค่าเฉลี่ย			4.38	**5.00**	**4.15**	**4.61**	**4.13**	**4.15**	**4.94**	**4.50**	**3.95**	**4.02**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	4.17	**4.17**	4.33	4.08	3.56	4.12	4.10	5.00	5.00	3.64	3.73
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**4.17**	4.33	4.08	3.44	4.15	4.13	5.00	5.00	3.62	3.76
ค่าเฉลี่ย			4.17	**4.33**	**4.08**	**3.50**	**4.13**	**4.11**	**5.00**	**5.00**	**3.63**	**3.74**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	4.38	**4.41**	5.00	3.85	4.67	4.12	4.17	5.00	5.00	3.94	3.99
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.39**	5.00	3.77	4.56	4.18	4.16	5.00	5.00	3.91	3.96
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส		**4.43**	5.00	4.00	4.89	4.18	4.14	5.00	5.00	3.66	3.97

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**4.29**	5.00	3.92	4.11	4.12	4.10	4.89	5.00	3.66	3.84
ค่าเฉลี่ย			4.38	**5.00**	**3.88**	**4.56**	**4.15**	**4.14**	**4.97**	**5.00**	**3.79**	**3.94**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	4.33	**4.27**	5.00	4.00	4.22	4.16	4.14	5.00	4.50	3.58	3.80
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**4.31**	5.00	3.92	3.78	4.18	4.16	5.00	5.00	3.75	3.96
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**4.29**	5.00	3.92	4.33	4.14	4.21	4.89	4.50	3.66	3.94
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**4.37**	5.00	3.92	4.11	4.16	4.21	5.00	5.00	3.95	3.99
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**4.40**	5.00	4.08	4.56	4.16	4.19	4.89	5.00	3.75	3.99
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ		**4.33**	5.00	4.08	4.00	4.17	4.10	4.89	5.00	3.79	3.93

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ย			4.33	5.00	3.99	4.17	4.16	4.17	4.94	4.83	3.75	3.93
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	4.32	**4.42**	5.00	4.15	4.56	4.14	4.19	4.89	5.00	3.84	4.02
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**4.23**	5.00	3.31	4.11	4.12	4.14	5.00	4.50	3.87	3.98
ค่าเฉลี่ย			4.32	5.00	3.73	4.33	4.13	4.17	4.94	4.75	3.86	4.00

จากตารางที่ 12 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.31 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด มี**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ดังนี้

1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (4.29 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน

2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.23 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน

3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.17 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็น “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.17 คะแนน

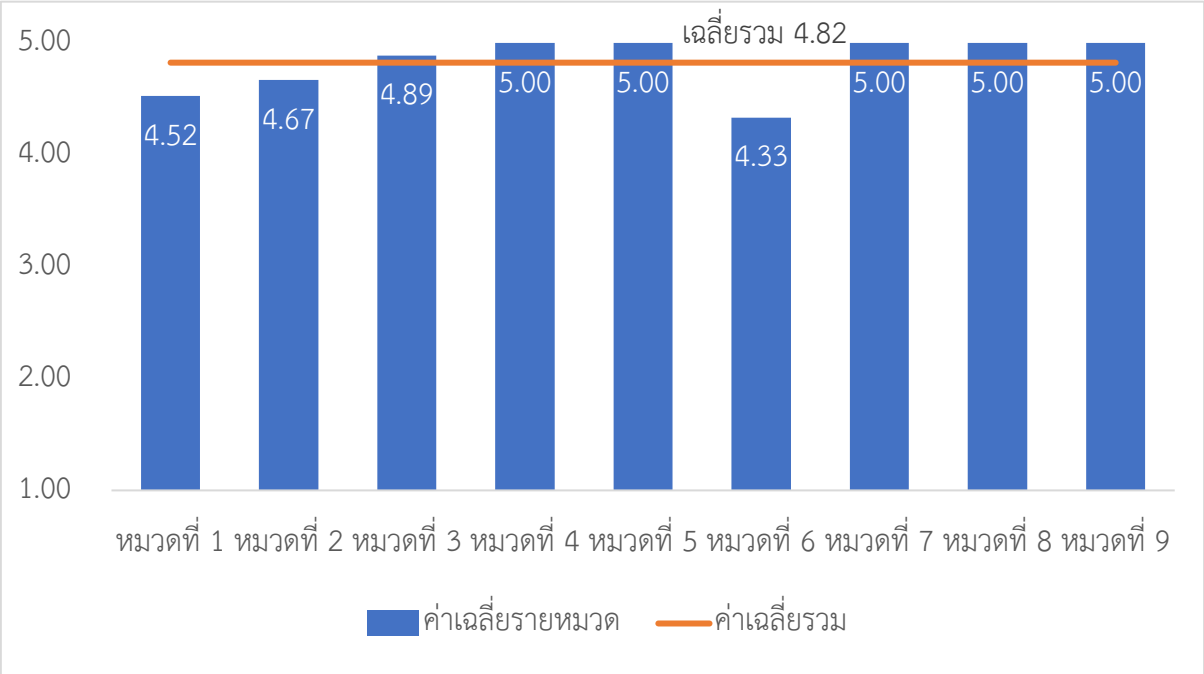
จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.31 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอน

ชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันที่ 4.17 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

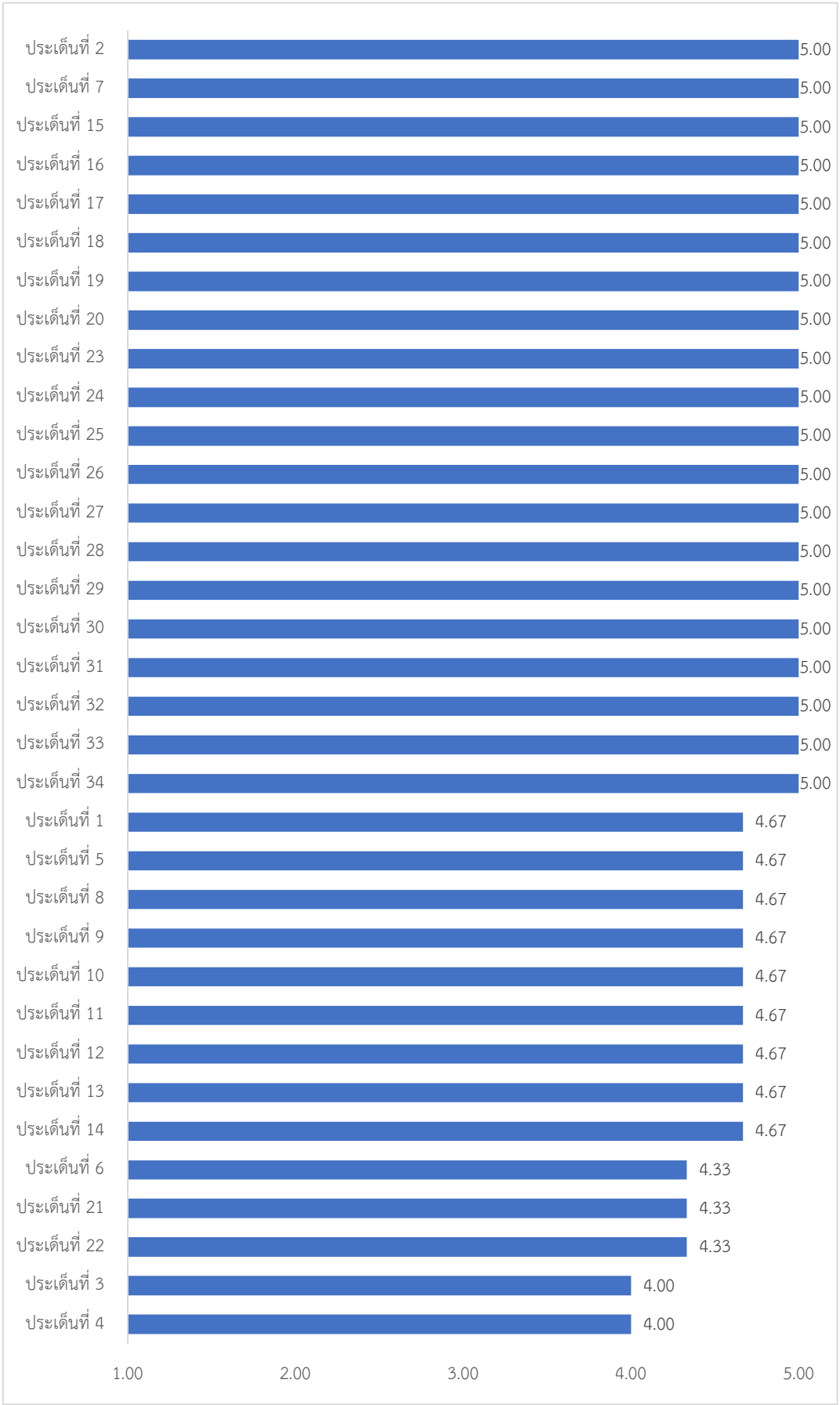
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 21: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 21 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ประกอบด้วย 5 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ สำหรับ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน

ภาพที่ 22: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ภาพที่ 22 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ประกอบด้วย 20 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

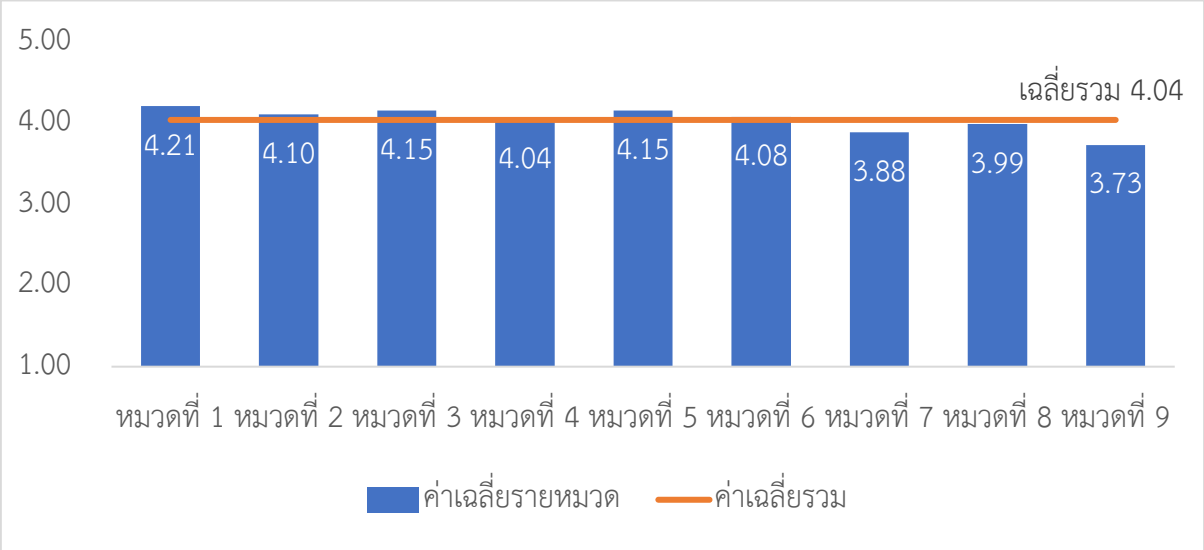
<u>อันดับที่ 1</u> ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”

<u>อันดับที่ 2</u> ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”

<u>อันดับที่ 3</u> ประกอบด้วย 9 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 14 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” และประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” เป็นต้น

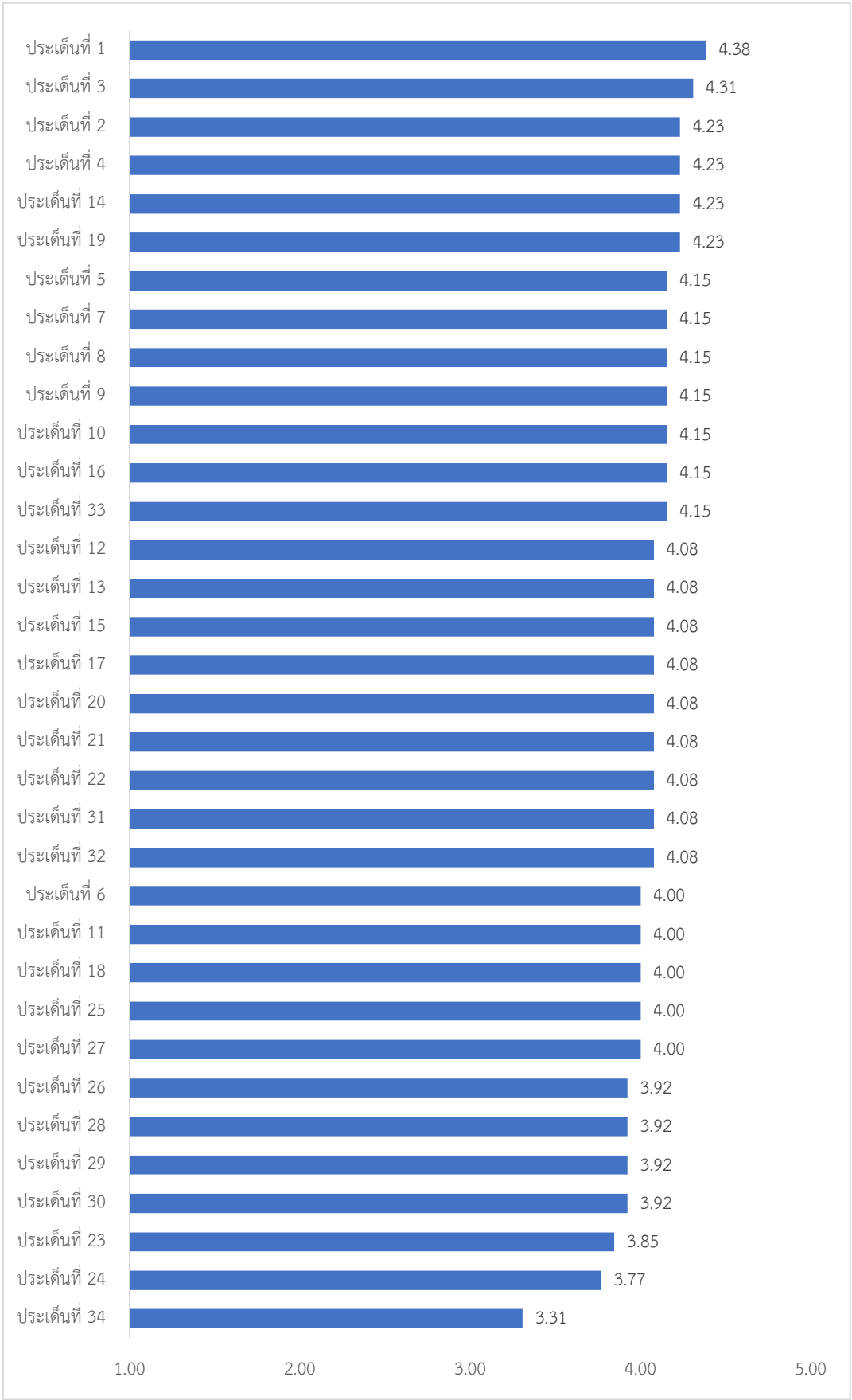
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 23: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 23 ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของกปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน

ภาพที่ 24: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

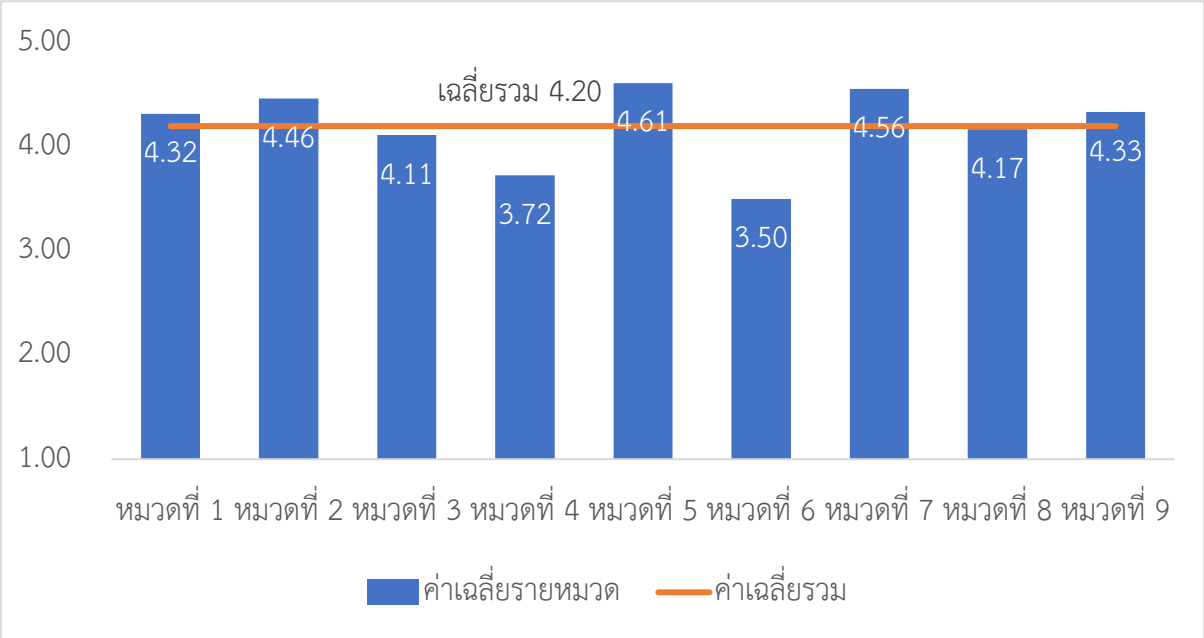


ภาพที่ 24 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” (4.38 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (4.31) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” (4.23 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.31 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (3.77 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (3.85 คะแนน)

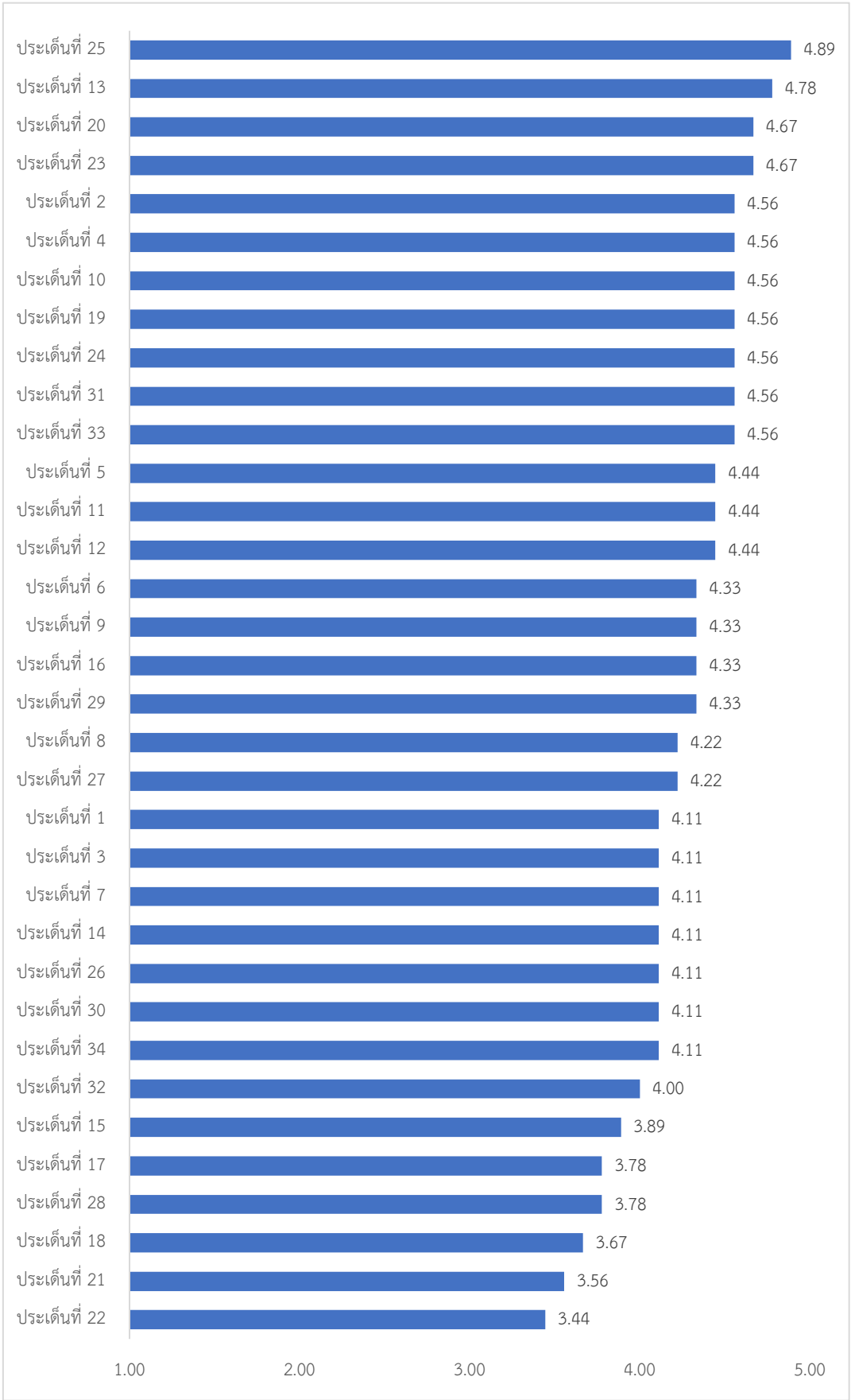
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 25: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 25 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คะแนน

ภาพที่ 26: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน

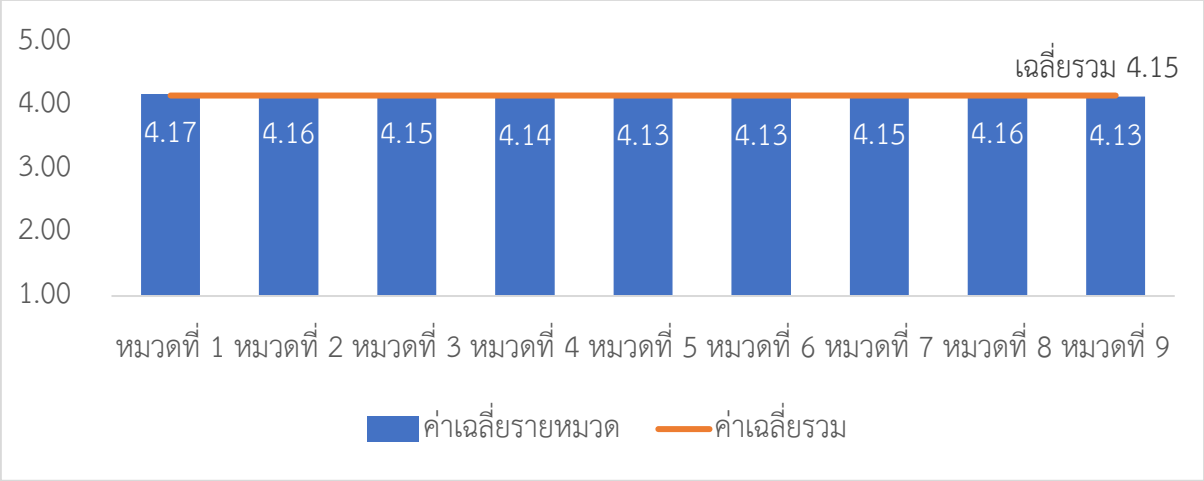


ภาพที่ 26 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” (4.89 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.78 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” (4.67 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.44 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.56 คะแนน) และอันดับที่ 3 ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.67 คะแนน)

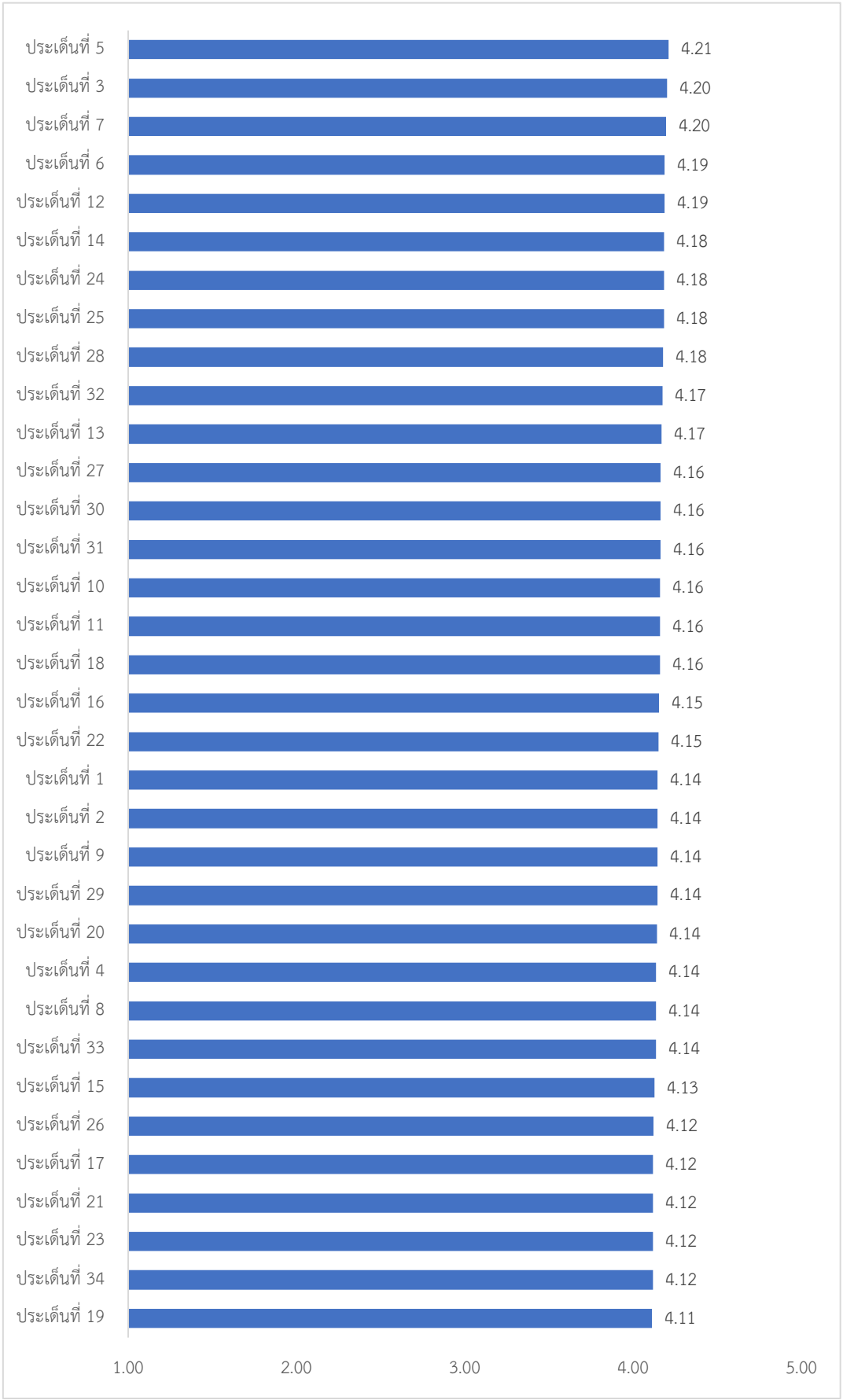
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 27: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 27 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวดซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.13 คะแนน คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ

ภาพที่ 28: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 28 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” (4.21 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.20 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”และประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.19 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” และประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

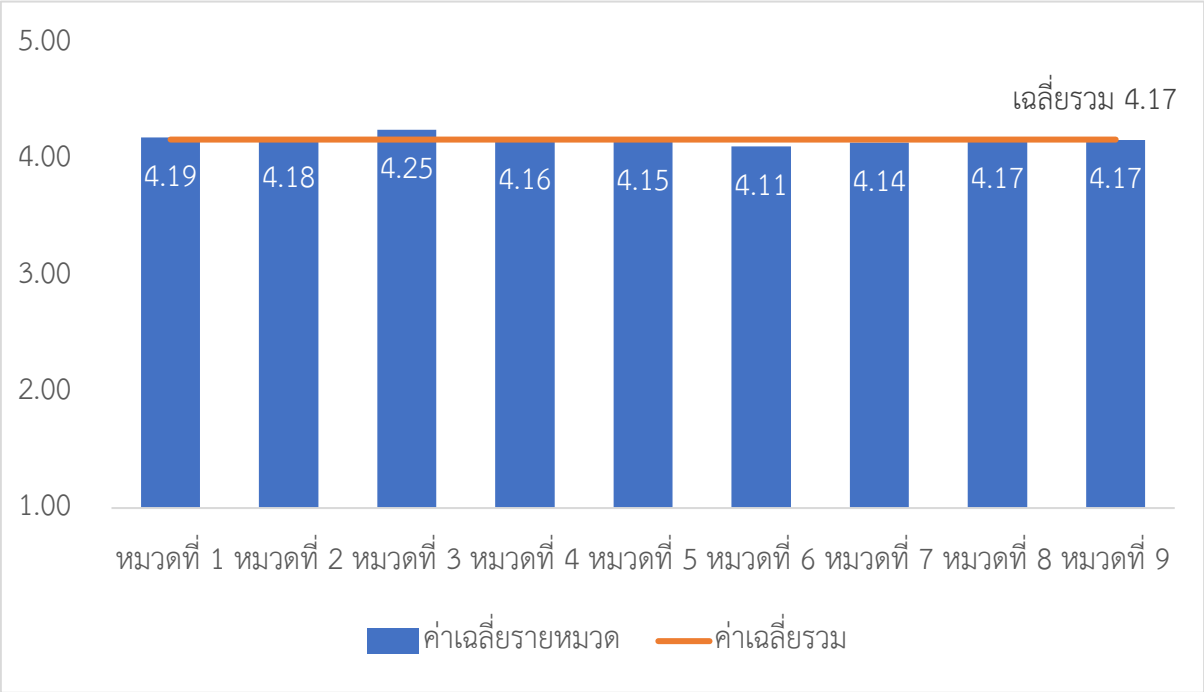
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” (4.11 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.12 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” เป็นต้น

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (4.13 คะแนน)

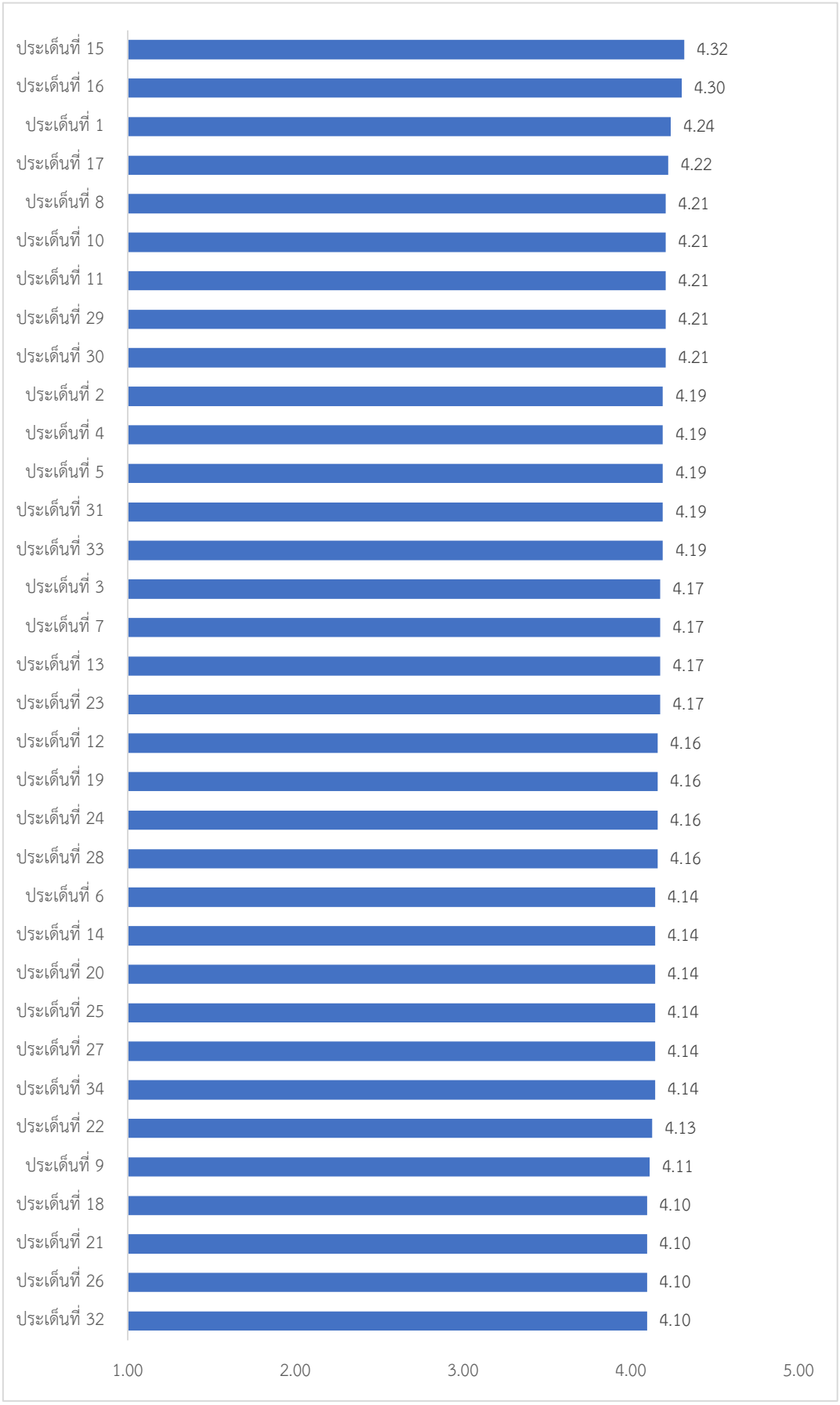
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 29: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 29 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมดวที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน

ภาพที่ 30: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า



ภาพที่ 30 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (4.32 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.30 คะแนน) และอันดับที่ 3 ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” (4.24 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

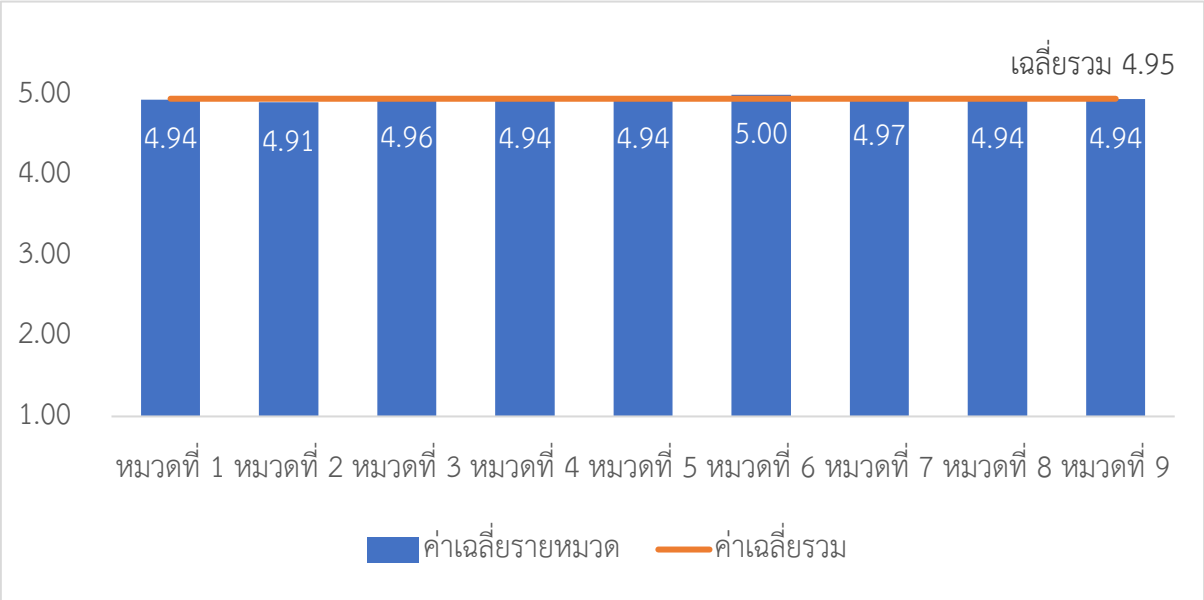
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.10 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ”ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยสำหรับการอุปโภค บริโภค” (4.11 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (4.13 คะแนน)

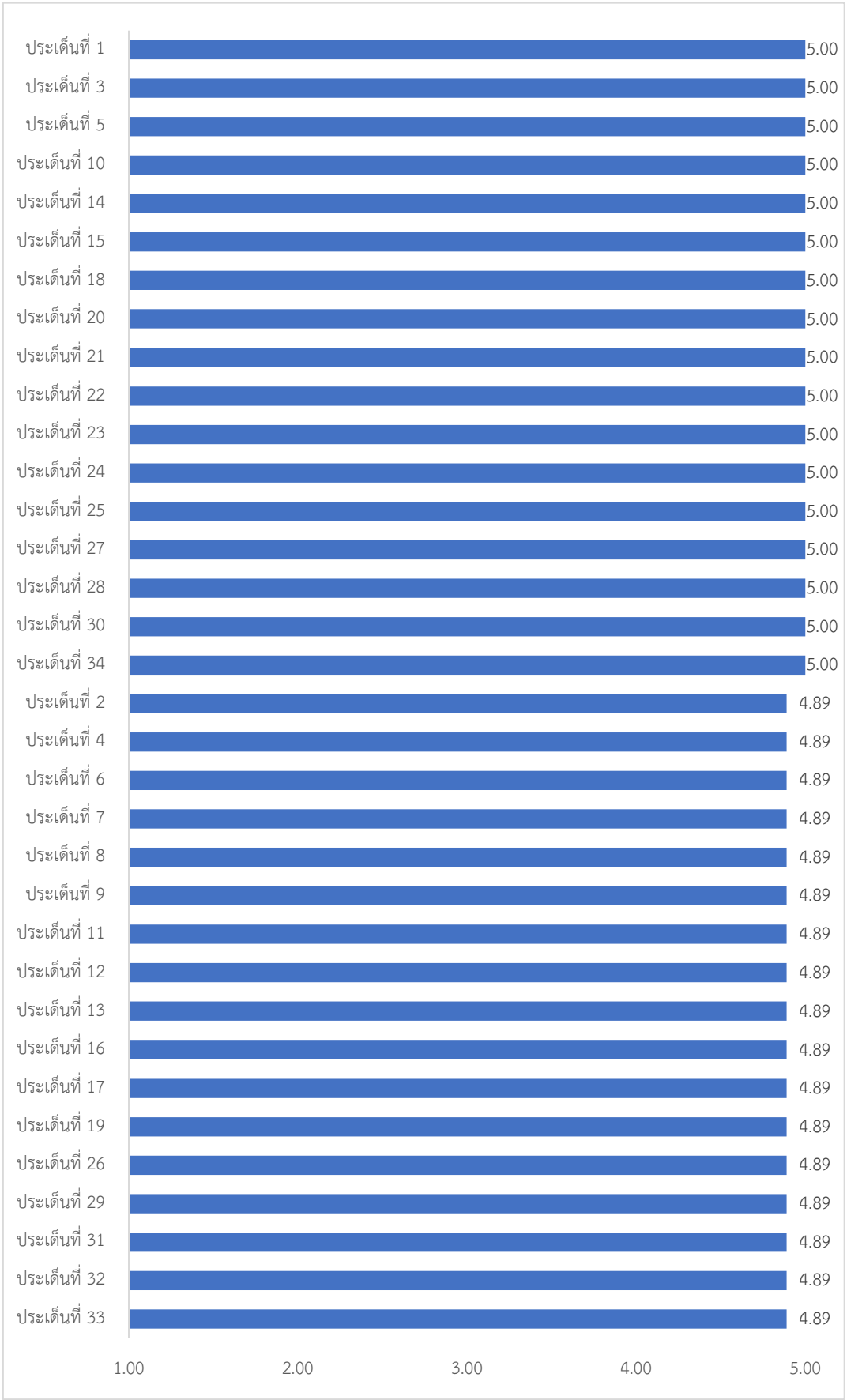
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 31: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 31 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.91 คะแนน

ภาพที่ 32: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร

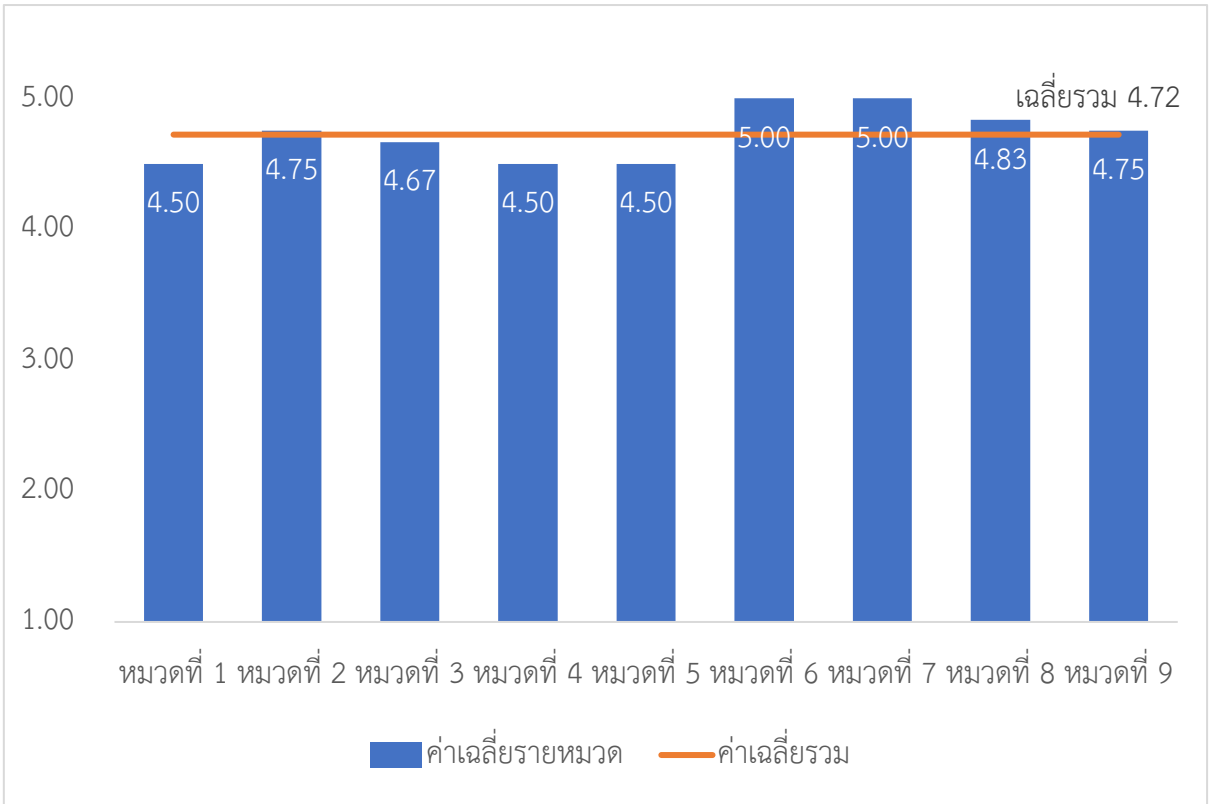


ภาพที่ 32 แสดงให้เห็นว่า จากประเด็นทั้งหมด 34 ประเด็น ระดับคะแนนความต้องการมีเพียง 2 ระดับ ได้แก่ 5.00 และ 4.89 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 17 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.89 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” และประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” เป็นต้น

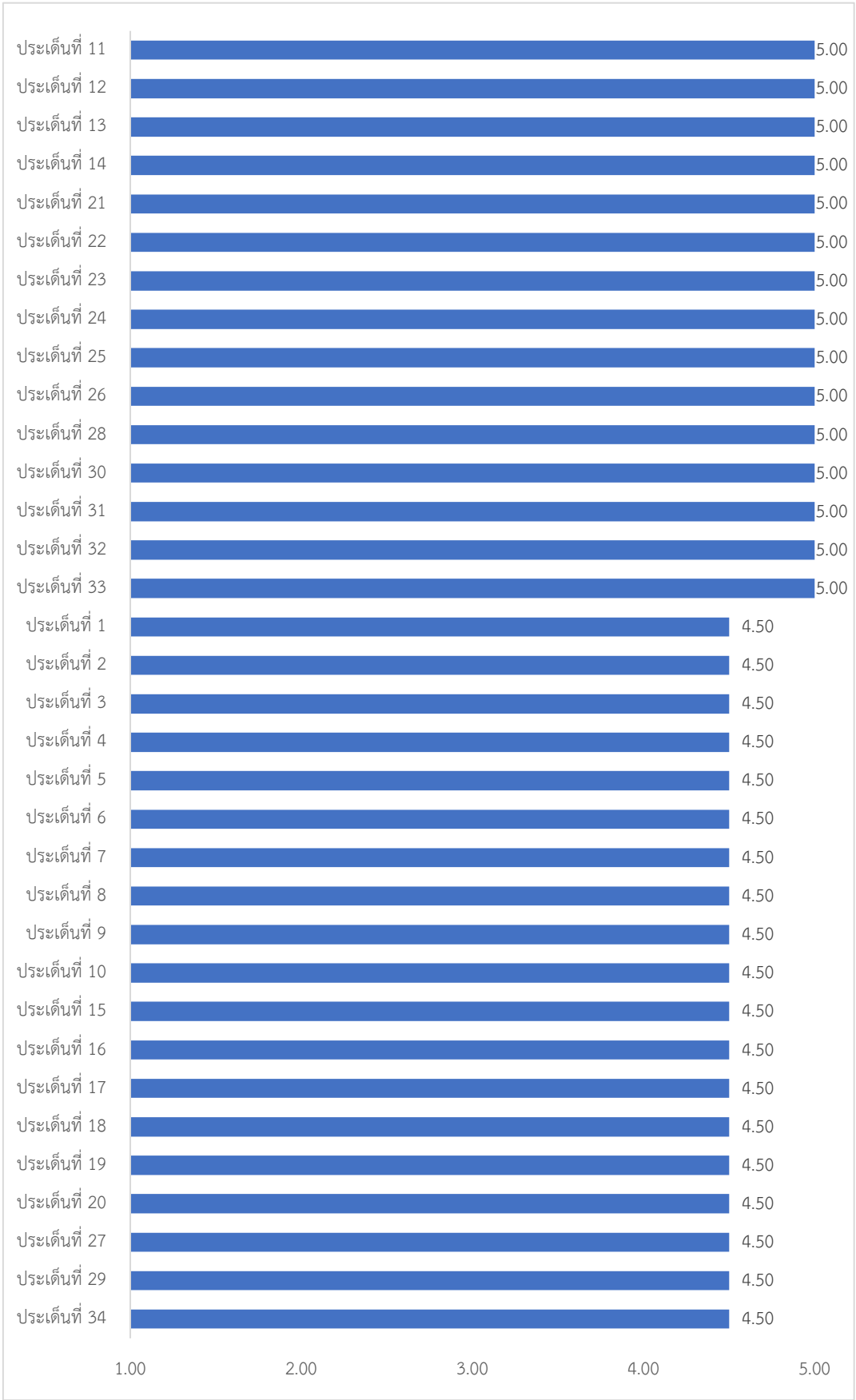
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 33: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 33 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม และหมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันอยู่ที่ 5.00 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 3 หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม และหมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน

ภาพที่ 34: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

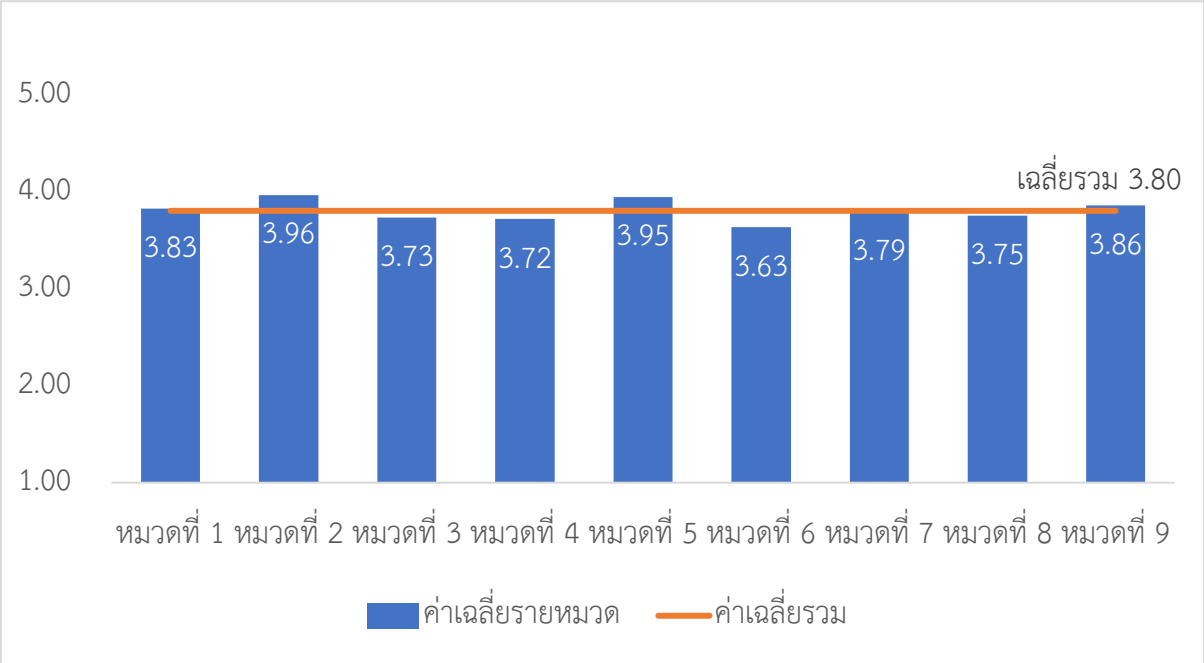


ภาพที่ 34 แสดงให้เห็นว่า จากประเด็นทั้งหมด 34 ประเด็น ระดับคะแนนความต้องการมีเพียง 2 ระดับ ได้แก่ 5.00 และ 4.50 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ประกอบด้วย 15 ประเด็นซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 19 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (4.50 คะแนน) ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (4.50 คะแนน) และ ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” (4.50 คะแนน) เป็นต้น

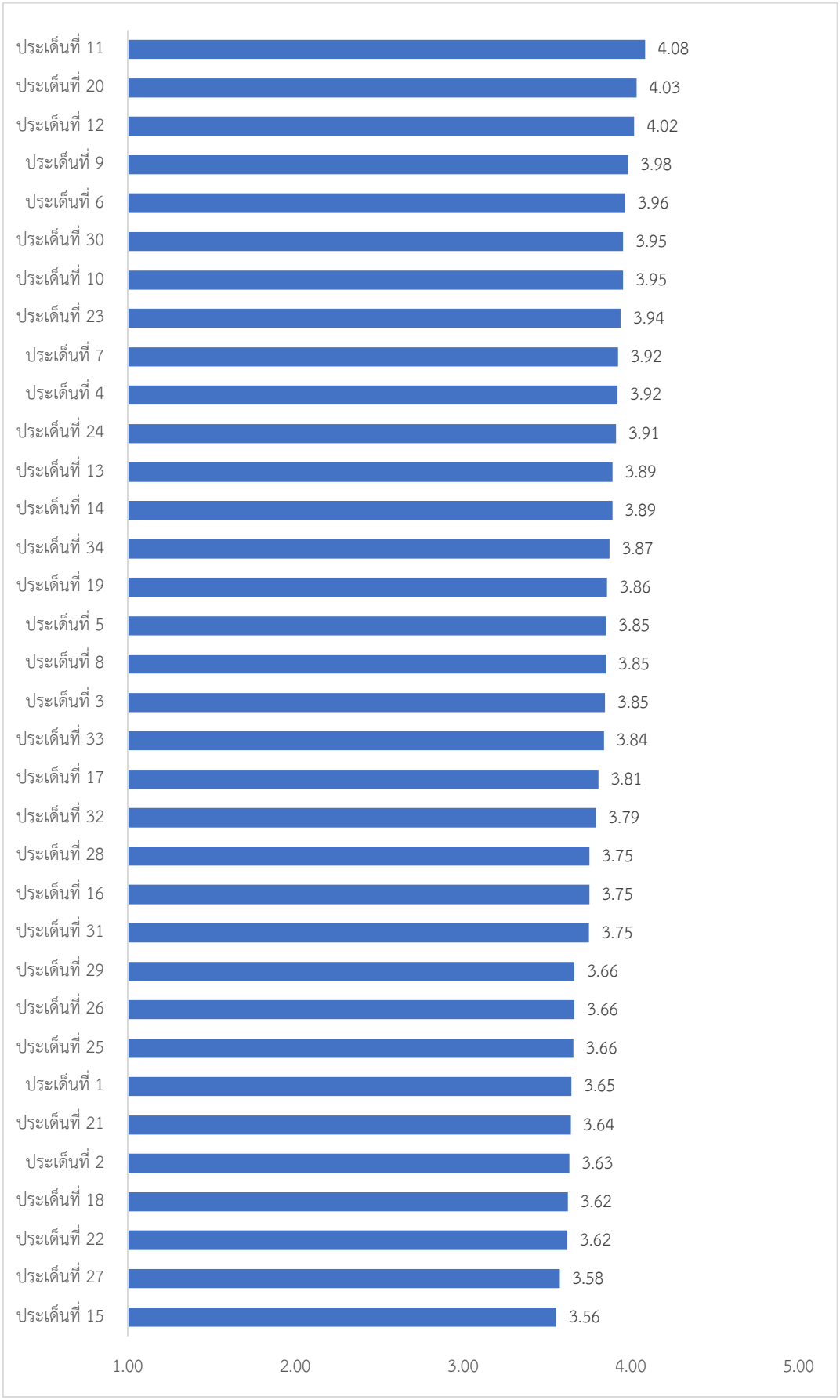
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 35: : ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 35 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คะแนน โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คะแนน

ภาพที่ 36: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า

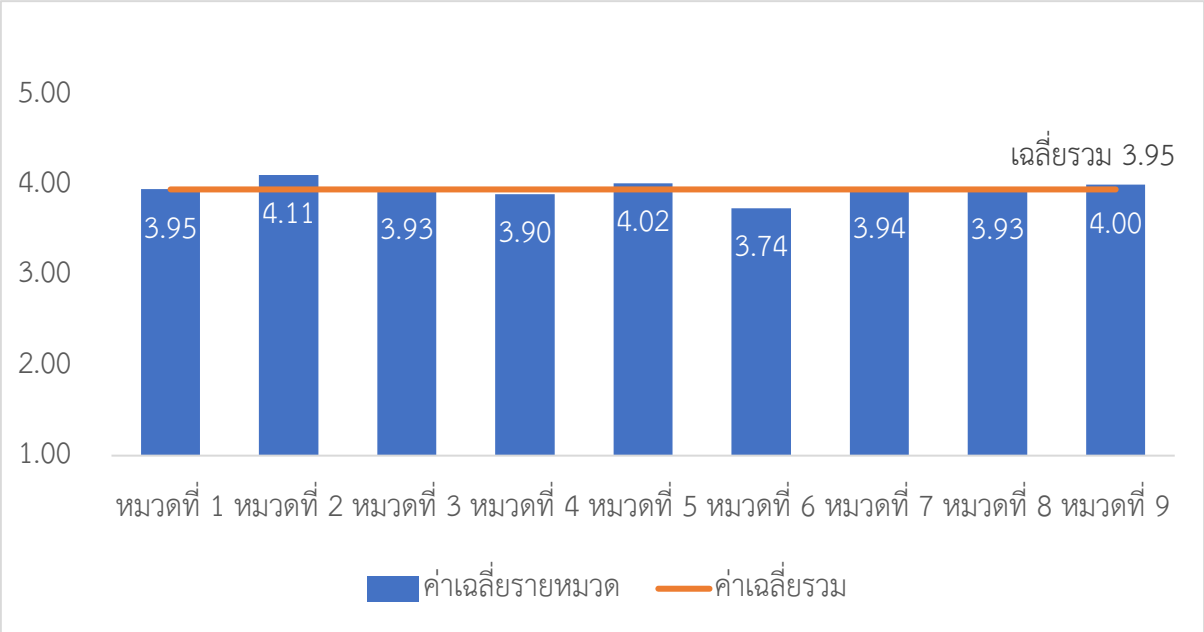


ภาพที่ 36 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.08 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” (4.03 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (4.02 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (3.56 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” (3.58 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.62 คะแนน)

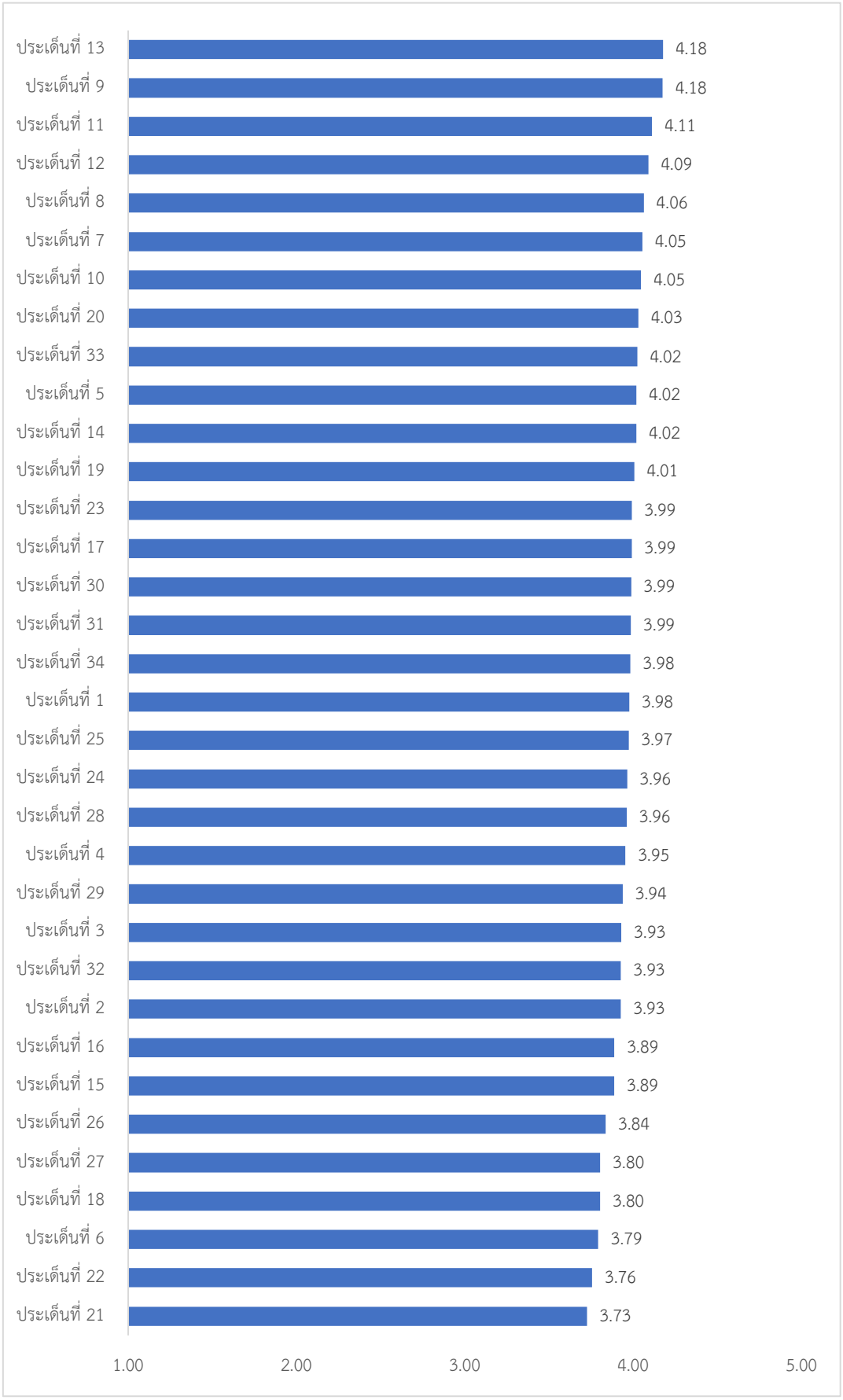
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 37: ผลการสำรวจความต้องการ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 37 พบว่า ระดับความต้องการโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**หมวดที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 คะแนน

ภาพที่ 38: อันดับความต้องการ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 38 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.18 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.11 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.09 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.73 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.76 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (3.79 คะแนน)

3.2.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

การสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความต้องการ มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 13: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	4.67
2	การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.33
3	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	4.33
4	การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ	4.33

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
5	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	4.67
6	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	4.67
7	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	4.67
8	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.67
9	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	4.33
10	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ	4.67
ค่าสูดสุด (Max)		4.67
ค่าต่ำสุด (Min)		4.33
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.53**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.67
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.17

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.53 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ประกอบด้วย 6 ประเด็นซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.67 คะแนน เช่น 1. “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” 2. “การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย” และ 3. “การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ” เป็นต้น สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 4 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน ได้แก่ 1. “การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” 2. “การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.” 3. “การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ” และ 4. “การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.53 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.67 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.17 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 14: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	4.15
2	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	3.92
3	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	4.23
4	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	4.23
5	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	4.08
6	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.15
7	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	4.15
8	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวดและมุ่งเน้นคุณภาพ	4.00
ค่าสูดสุด (Max)		4.23
ค่าต่ำสุด (Min)		3.92
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.12**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.15
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.11

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.12 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็นซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.23 คะแนน ได้แก่ 1. “การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย” และ 2. “การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการ

ดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.12 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.15 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.11 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 15: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน

	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มสื่อมวลชน
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.44
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.00
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.11
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.89
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	4.67
ค่าสูดสุด (Max)		4.67
ค่าต่ำสุด (Min)		3.89
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.22**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.11
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.32

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.22 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

3.89 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.22 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.11 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.32 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก

กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 16: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มชุมชนและสังคม
1	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี	4.01
2	โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.07
3	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	4.01
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร	4.01
ค่าสูดสุด (Max)		4.07
ค่าต่ำสุด (Min)		4.01
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.03**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.01
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.03

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.03 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.01 คะแนน ได้แก่ 1. “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี” 2. “การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน” และ 3. “การเสริมสร้างความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.03 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.01 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.03 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 5 คู่ค้า

ตารางที่ 17: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มคู่ค้า
1	การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย	4.02
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.06
3	การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ	4.06
4	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ	4.11
ค่าสูงสุด (Max)		4.11
ค่าต่ำสุด (Min)		4.02
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.06**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.06
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.04

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.06 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.06 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.06 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ

มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.04 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 6 พันธมิตร

ตารางที่ 18: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มพันธมิตร
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.89
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.89
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	5.00
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.89
5	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน	5.00
6	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	4.89
ค่าสูดสุด (Max)		5.00
ค่าต่ำสุด (Min)		4.89
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.93**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.89
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.06

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.93 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** มี 2 ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน ได้แก่ 1. “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ 2. “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำสุด** ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.89 คะแนน ได้แก่ 1. “กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” 2. “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของ

ภาคสังคมอย่างแท้จริง” และ 3. “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” และ 4. การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.93 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.89 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.06 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ตารางที่ 19: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.00
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.00
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.50
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.50
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	4.00
ค่าสูดสุด (Max)		4.50
ค่าต่ำสุด (Min)		3.50
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.00**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.35

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.00 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” โดยมีคะแนนเฉลี่เท่ากับ 4.50 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำสุด** ได้แก่ “การประชาสัมพันธ์

เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.00 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 8 ลูกค้า

ตารางที่ 20: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มลูกค้า
1	การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นแม้แต่วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	4.16
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ	3.90
3	การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)	4.04
4	การบริหารจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการพิจารณาปรับกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำแม่น้ำเจ้าพระยา	4.12
5	การให้บริการประปาครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่นำสมัยและระบบท่อคุณภาพสูง การให้บริการพัฒนาระบบประปาในอาคารของผู้ใช้น้ำ เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และสำนักงาน เป็นต้น การให้บริการออกแบบ ติดตั้งระบบการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaim Water)	4.13
6	คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้	4.21
7	แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	4.29
8	การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง แรงดันเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีการปรับราคาค่าน้ำให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำประปา (กปน. ไม่ได้ปรับค่าน้ำประปามามากกว่า 20 ปี)	4.00
9	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ	4.12

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มลูกค้า
10	กปน. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานประปาในเมืองใหญ่และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและ ออกแบบระบบประปา อุปกรณ์ประปาแก่ผู้ใช้น้ำ	4.09
ค่าสูดสุด (Max)		4.29
ค่าต่ำสุด (Min)		3.90
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.11**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.12
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.11

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.11 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำสุด** ได้แก่ “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.11 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.12 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ต่างกันเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบเกือบปกติ (Almost Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.11 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่ต่างกันมากนัก

กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 21: ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน	4.12
2	กระบวนการ/ระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	4.02

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
3	กระบวนการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเห็นต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม	3.99
4	กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	3.99
5	กระบวนการทำงานที่กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัล และระบบตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจในการประเมินผล	4.06
6	การบริหารจัดการและการแบ่งงานที่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนด เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ขาดผู้รับผิดชอบ	4.06
7	กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90	3.97
ค่าสูงสุด (Max)		4.12
ค่าต่ำสุด (Min)		3.97
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.03**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.02
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.03 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องการมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด** คือ “ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำสุด** คือ “กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.03 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.02 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ต่างกันเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบเกือบปกติ (Almost Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

3.3 ผลการสำรวจด้านความคาดหวัง

3.3.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 22: ภาพรวมระดับความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	-	-	2.02	4.82
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.89	4.37	4.25	2.71	4.07
สื่อมวลชน	-	-	-	2.53	4.38
ชุมชนและสังคม	3.66	4.63	4.27	1.86	4.29
คู่ค้า	4.23	4.58	4.49	1.26	4.20
พันธมิตร	4.21	4.46	4.31	3.18	4.95
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	1.74	4.83
ลูกค้า	-	-	-	-	3.83
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.95
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	4.00	4.51	4.33	2.19	4.51
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	4.37

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2561-2564

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังโดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 4.51 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (4.83 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.83 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.07 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความคาดหวังในปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังที่เพิ่มขึ้น อันจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม จากเดิมในปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.19 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.51 คะแนน ในปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความคาดหวังเพิ่มขึ้น พบว่า ทั้ง 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความคาดหวังเพิ่มขึ้นและเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น กลุ่มชุมชนและสังคม โดยเพิ่มขึ้นจาก 1.86 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.29

คะแนน ในปี 2565 กลุ่มคู่ค้า โดยเพิ่มขึ้นจาก 1.26 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.20 คะแนน ในปี 2565 และกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยเพิ่มขึ้นจาก 1.74 คะแนน ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 4.83 คะแนน ในปี 2565 เป็นต้น

ตารางที่ 23: ภาพรวมผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565

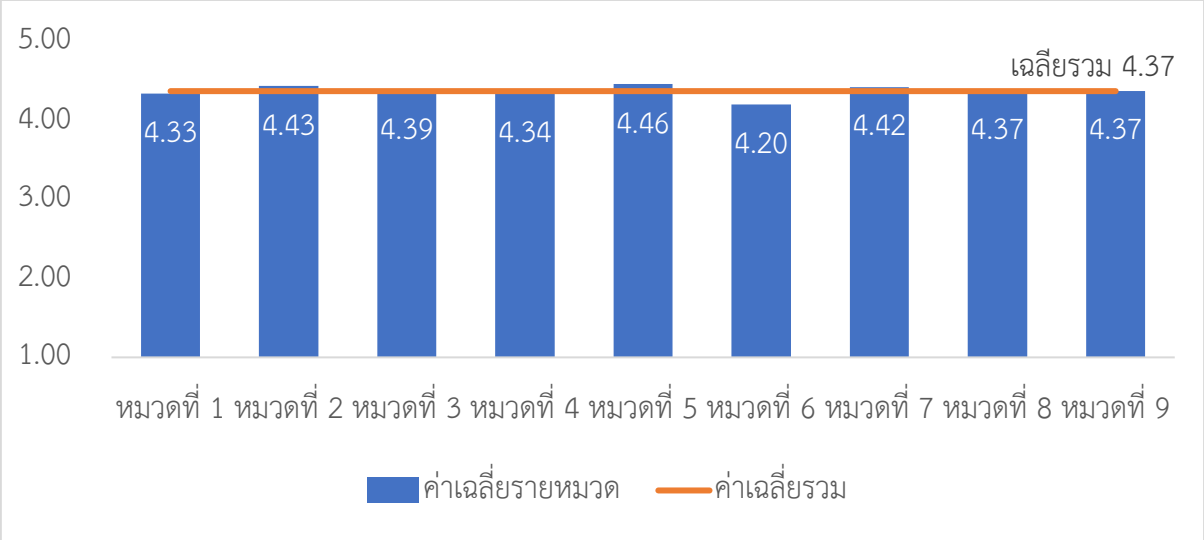
สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	5.00	5.00	4.21	4.69	4.33	4.25	5.00	5.00	4.00	4.11
ค่าต่ำสุด (Min)	3.67	4.33	3.88	3.72	4.27	4.13	4.91	4.64	3.67	3.75
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.37	4.82	4.07	4.38	4.29	4.20	4.95	4.83	3.83	3.95
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	4.29	5.00	4.08	4.44	4.29	4.20	4.94	4.83	3.80	3.95
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.10	0.27	0.11	0.31	0.02	0.04	0.03	0.12	0.10	0.10

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน โดยมี**ระดับความคาดหวังสูงสุด**อยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ กลุ่มพันธมิตร และกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ และมี**ระดับความคาดหวังต่ำสุด**อยู่ที่ 3.67 คะแนน จากกลุ่มลูกค้า เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.29 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.31 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.10 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดคือกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ (0.27 คะแนน) และต่ำสุดคือกลุ่มชุมชนและสังคม (0.02 คะแนน) เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 5 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.07 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.29 คะแนน) 3. กลุ่มคู่ค้า (4.20 คะแนน) และ 4. กลุ่มลูกค้า (3.83 คะแนน) และ 5. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน)

ตารางที่ 24: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	4.33	4.45	4.21	4.49	4.28	4.17	4.92	4.64	3.88	3.95
2	4.43	4.67	4.13	4.69	4.31	4.19	4.91	4.92	4.00	4.11
3	4.39	4.89	4.18	4.44	4.30	4.19	4.96	4.83	3.74	3.94
4	4.34	5.00	4.08	4.06	4.33	4.25	4.94	4.75	3.76	3.89
5	4.46	5.00	4.08	4.67	4.27	4.25	4.94	5.00	3.91	4.01
6	4.20	4.33	4.08	3.72	4.29	4.21	5.00	4.75	3.67	3.75
7	4.42	5.00	3.94	4.58	4.29	4.22	5.00	5.00	3.80	3.95
8	4.37	5.00	4.01	4.35	4.30	4.20	4.94	4.83	3.78	3.93
9	4.37	5.00	3.88	4.44	4.29	4.13	4.94	4.75	3.90	4.02
รวม	**4.37**	**4.82**	**4.07**	**4.38**	**4.29**	**4.20**	**4.95**	**4.83**	**3.83**	**3.95**

ภาพที่ 39: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 24 และภาพที่ 39 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.37 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ (4.33 คะแนน) 2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.34 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.20 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.46 คะแนน) 2. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.43 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (4.42 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 25: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	4.33	**4.39**	4.67	4.31	4.33	4.27	4.14	4.89	5.00	3.89	4.03
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**4.42**	5.00	4.23	4.44	4.31	4.19	4.89	5.00	3.74	3.93
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**4.16**	3.50	4.31	4.22	4.26	4.13	5.00	4.50	3.65	3.91
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.30**	4.00	4.23	4.78	4.28	4.17	4.89	4.50	3.89	3.96
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**4.37**	4.67	4.15	4.67	4.28	4.21	5.00	4.50	3.89	4.01
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**4.29**	4.33	4.08	4.56	4.23	4.22	4.89	4.50	4.01	3.75
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**4.41**	5.00	4.15	4.44	4.35	4.16	4.89	4.50	4.11	4.05
ค่าเฉลี่ย			4.33	**4.45**	**4.21**	**4.49**	**4.28**	**4.17**	**4.92**	**4.64**	**3.88**	**3.95**
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	4.43	**4.34**	4.67	4.23	4.22	4.34	4.17	4.89	4.50	3.96	4.08

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**4.48**	4.67	4.15	4.89	4.30	4.24	4.89	5.00	3.99	4.18
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**4.46**	4.67	4.15	4.67	4.27	4.22	5.00	5.00	4.04	4.07
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**4.41**	4.67	4.00	4.56	4.29	4.14	4.89	5.00	4.06	4.10
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**4.45**	4.67	4.08	4.78	4.32	4.19	4.89	5.00	4.03	4.07
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**4.47**	4.67	4.15	5.00	4.31	4.19	4.89	5.00	3.89	4.14
ค่าเฉลี่ย			4.43	**4.67**	**4.13**	**4.69**	**4.31**	**4.19**	**4.91**	**4.92**	**4.00**	**4.11**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	4.39	**4.44**	4.67	4.23	4.56	4.34	4.17	5.00	5.00	3.94	4.02
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น		**4.28**	5.00	4.15	4.00	4.26	4.16	5.00	4.50	3.51	3.91
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้		**4.45**	5.00	4.15	4.78	4.29	4.24	4.89	5.00	3.77	3.88

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											
ค่าเฉลี่ย			4.39	4.89	4.18	4.44	4.30	4.19	4.96	4.83	3.74	3.94
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	4.34	**4.36**	5.00	4.15	4.33	4.32	4.21	4.89	4.50	3.83	3.97
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**4.32**	5.00	4.00	3.78	4.34	4.29	5.00	5.00	3.68	3.81
ค่าเฉลี่ย			4.34	**5.00**	**4.08**	**4.06**	**4.33**	**4.25**	**4.94**	**4.75**	**3.76**	**3.89**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.	4.46	**4.44**	5.00	4.08	4.56	4.30	4.25	4.89	5.00	3.88	3.99

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**4.48**	5.00	4.08	4.78	4.24	4.25	5.00	5.00	3.94	4.02
ค่าเฉลี่ย			4.46	**5.00**	**4.08**	**4.67**	**4.27**	**4.25**	**4.94**	**5.00**	**3.91**	**4.01**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	4.20	**4.25**	4.33	4.08	3.89	4.36	4.21	5.00	5.00	3.62	3.73
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**4.15**	4.33	4.08	3.56	4.21	4.22	5.00	4.50	3.71	3.77
ค่าเฉลี่ย			4.20	**4.33**	**4.08**	**3.72**	**4.29**	**4.21**	**5.00**	**4.75**	**3.67**	**3.75**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	4.42	**4.46**	5.00	3.85	4.89	4.27	4.21	5.00	5.00	3.89	4.01
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.40**	5.00	3.92	4.22	4.34	4.27	5.00	5.00	3.89	3.95
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส		**4.47**	5.00	4.00	4.89	4.31	4.24	5.00	5.00	3.79	3.98

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**4.36**	5.00	4.00	4.33	4.25	4.17	5.00	5.00	3.62	3.85
ค่าเฉลี่ย			**4.42**	**5.00**	**3.94**	**4.58**	**4.29**	**4.22**	**5.00**	**5.00**	**3.80**	**3.95**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	4.37	**4.32**	5.00	4.00	4.33	4.26	4.24	5.00	4.50	3.75	3.84
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**4.36**	5.00	3.92	4.00	4.25	4.30	5.00	5.00	3.84	3.94
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**4.33**	5.00	3.92	4.56	4.36	4.19	4.89	4.50	3.64	3.92
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**4.45**	5.00	4.08	4.56	4.32	4.19	5.00	5.00	3.88	3.99
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**4.40**	5.00	4.08	4.56	4.27	4.14	4.89	5.00	3.73	3.97
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ		**4.36**	5.00	4.08	4.11	4.32	4.11	4.89	5.00	3.85	3.93

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ย			**4.37**	**5.00**	**4.01**	**4.35**	**4.30**	**4.20**	**4.94**	**4.83**	**3.78**	**3.93**
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	4.37	**4.44**	5.00	4.15	4.67	4.27	4.10	4.89	5.00	3.86	4.02
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**4.31**	5.00	3.62	4.22	4.30	4.17	5.00	4.50	3.94	4.03
ค่าเฉลี่ย			4.37	**5.00**	**3.88**	**4.44**	**4.29**	**4.13**	**4.94**	**4.75**	**3.90**	**4.02**

จากตารางที่ 25 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.37 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด มี**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** ดังนี้

1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ (4.33 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน

2. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.34 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน

3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.20 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน

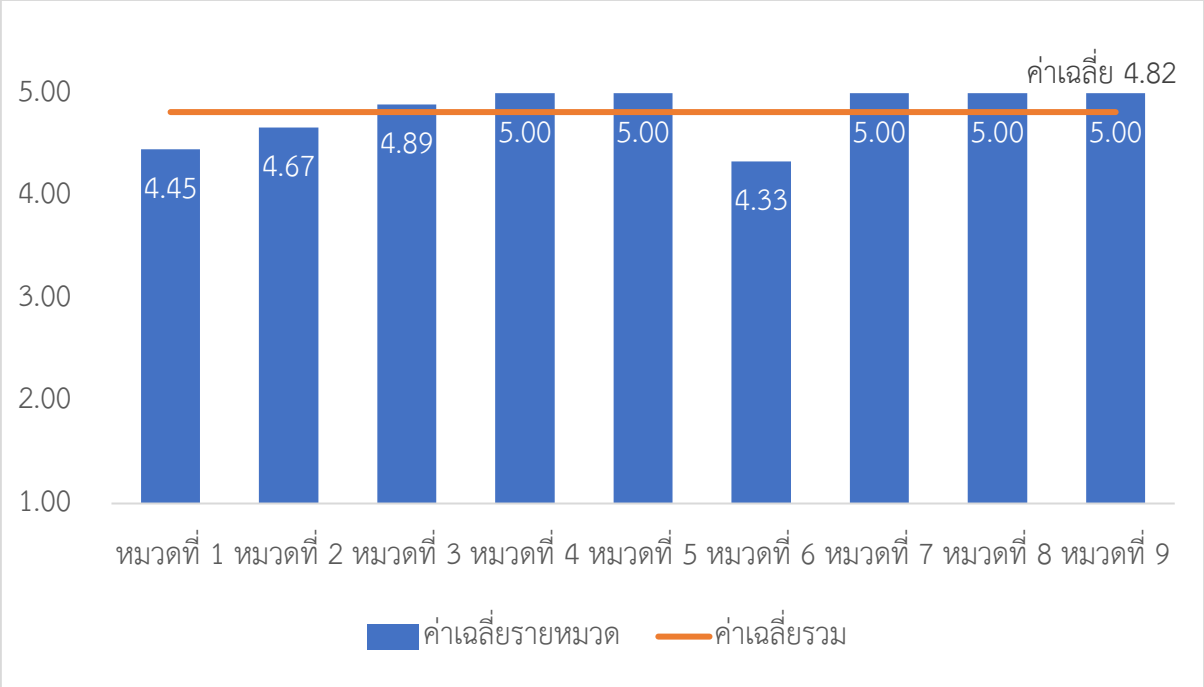
จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.37 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คะแนน และ**ประเด็นที่มี**

ระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากับ 4.15 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

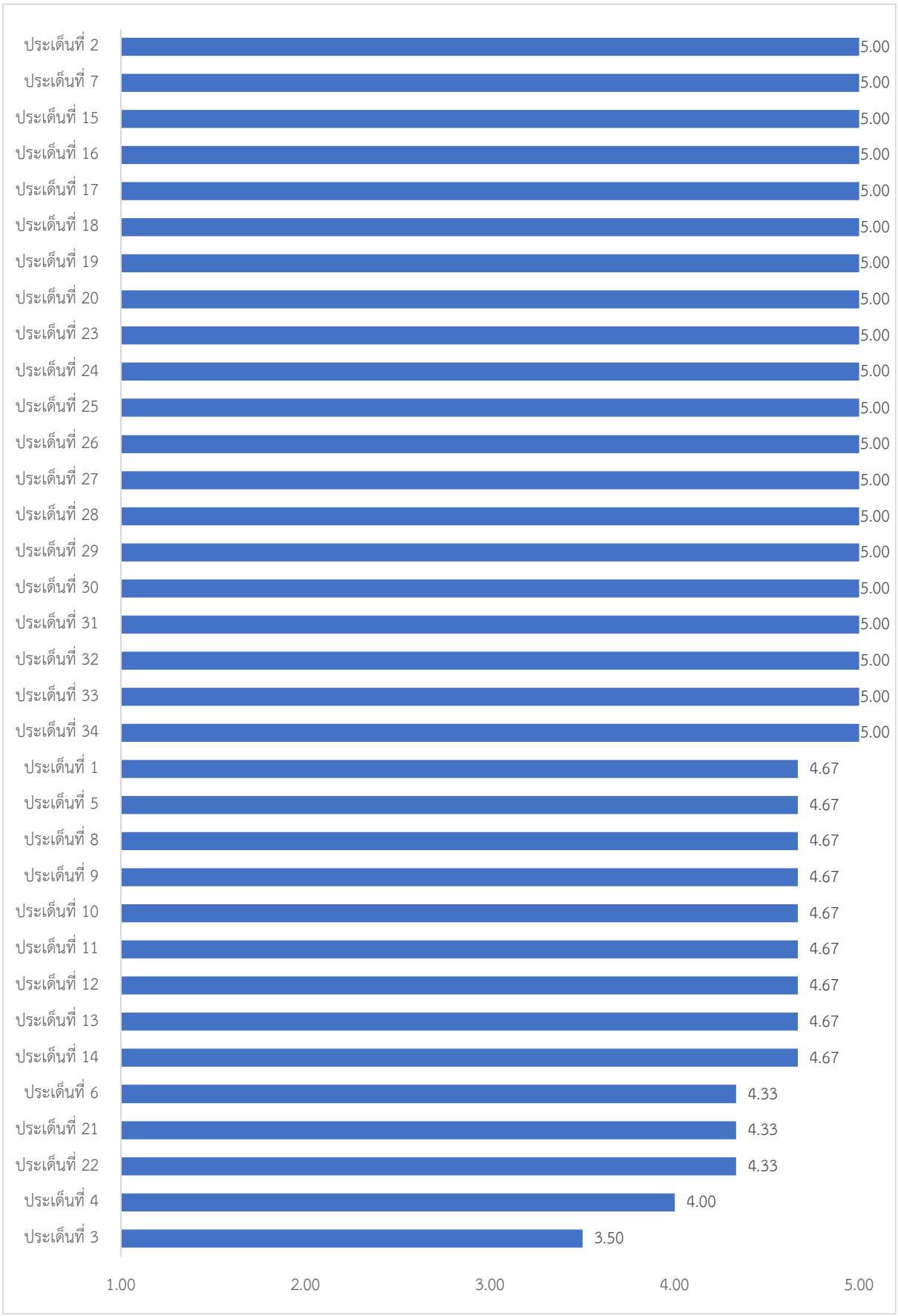
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 40: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 40 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 3 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (4.45 คะแนน) 2. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.67 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.33 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน

ภาพที่ 41: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ภาพที่ 41 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 20 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

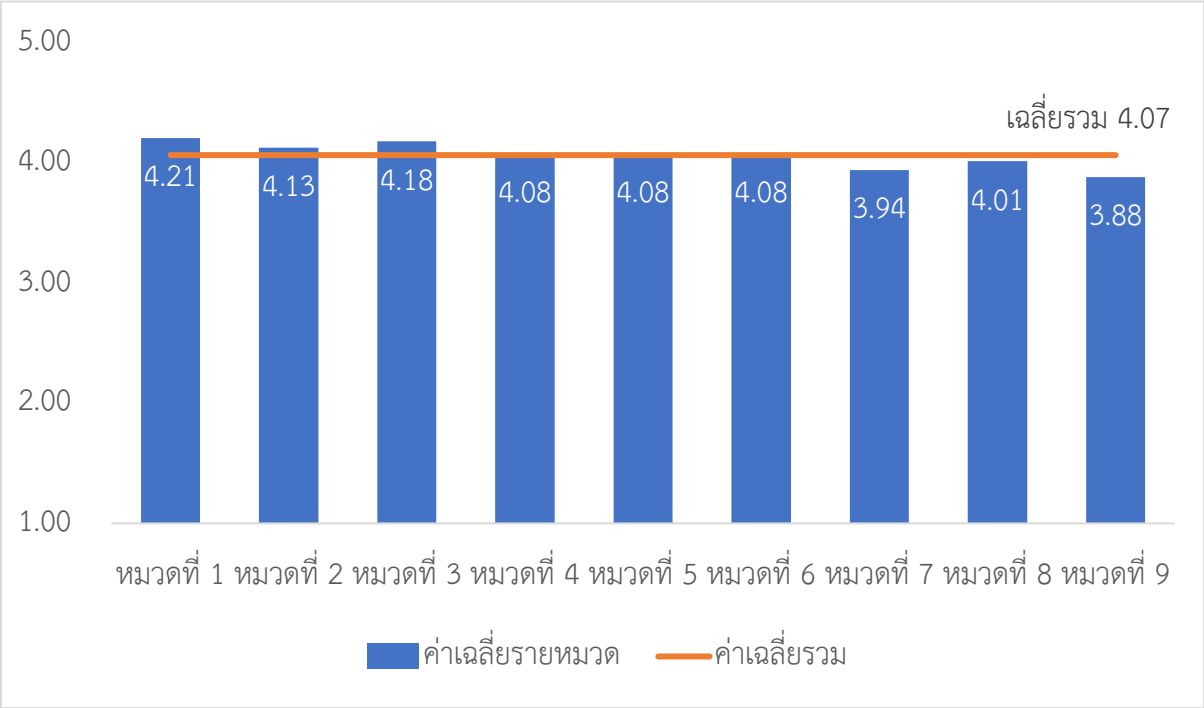
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (3.50 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.00 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”

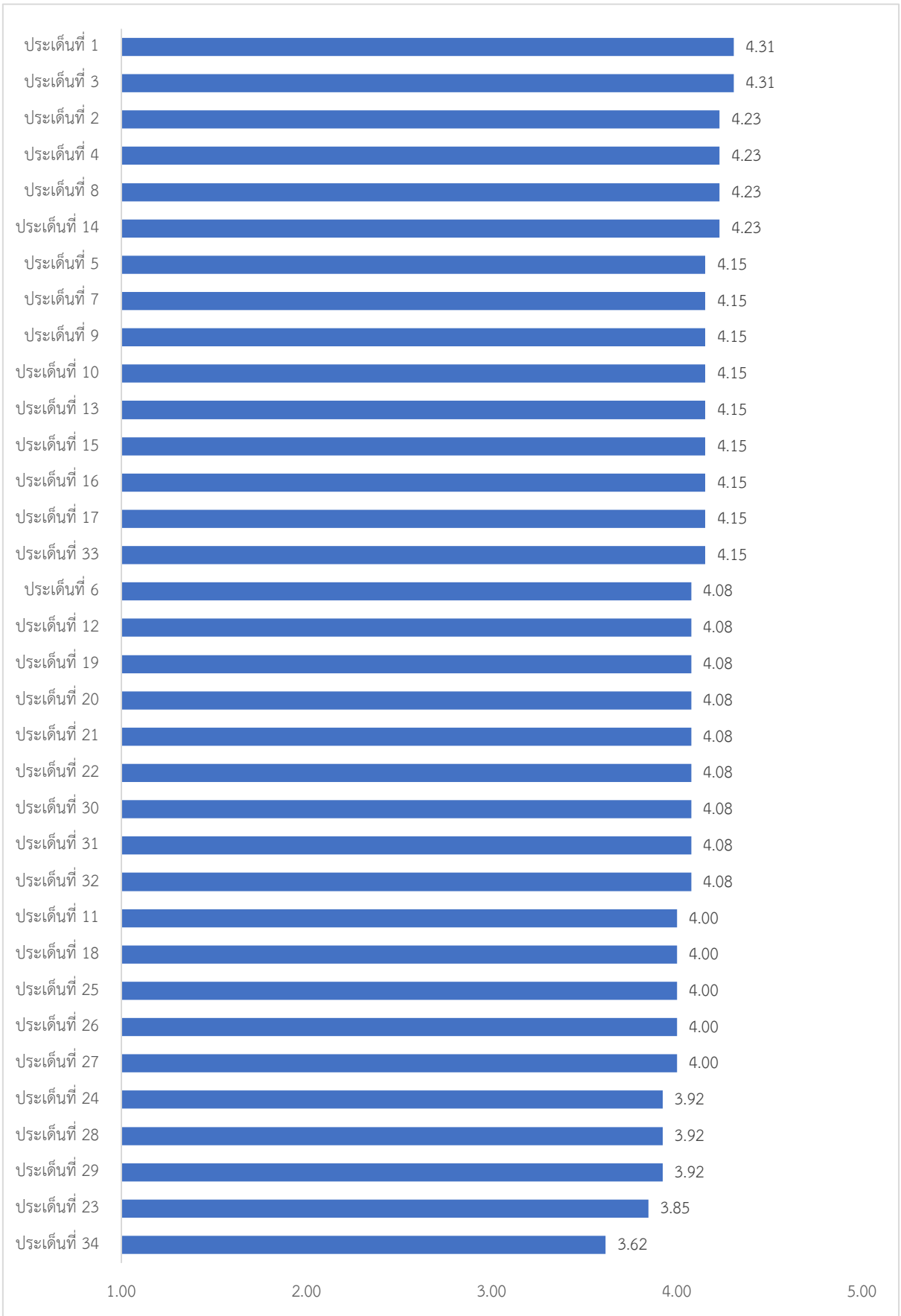
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 42: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 42 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (4.21 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (3.88 คะแนน)

ภาพที่ 43: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



ภาพที่ 43 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.31 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”

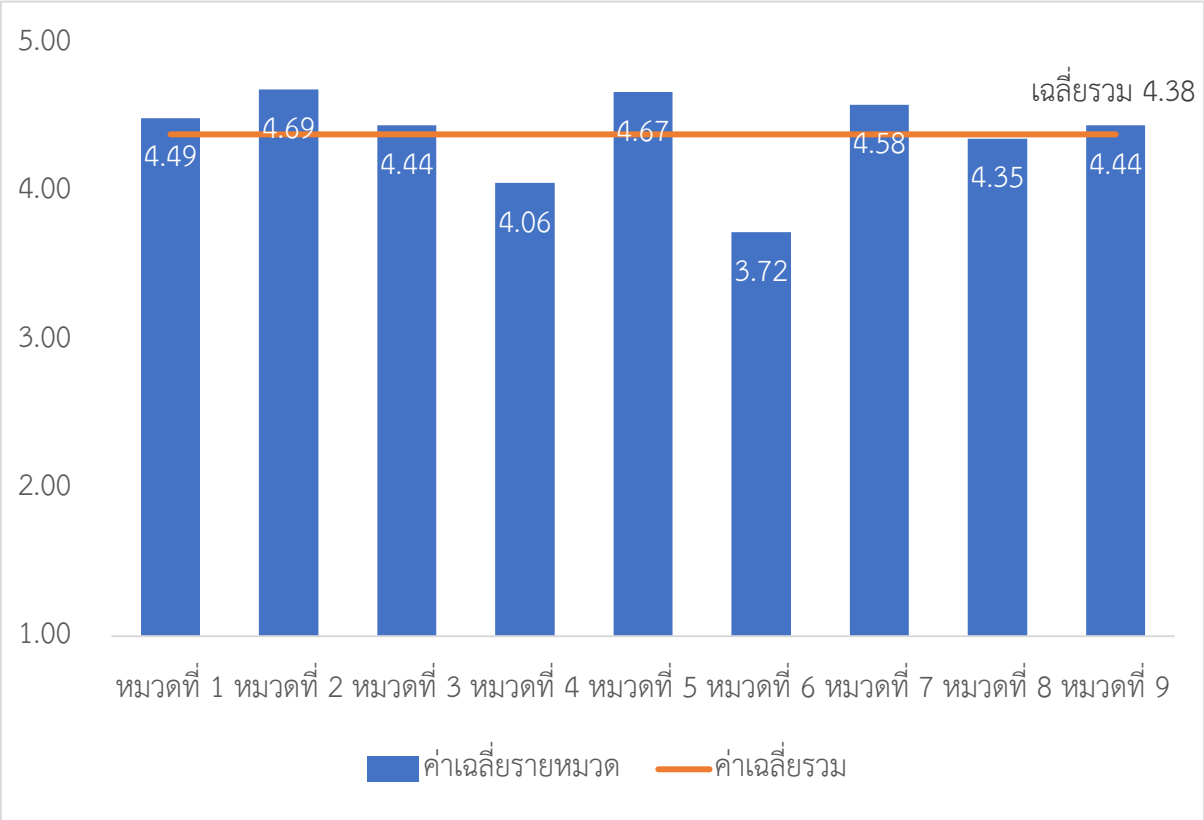
อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.23 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 9 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.62 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (3.85 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (3.92 คะแนน)

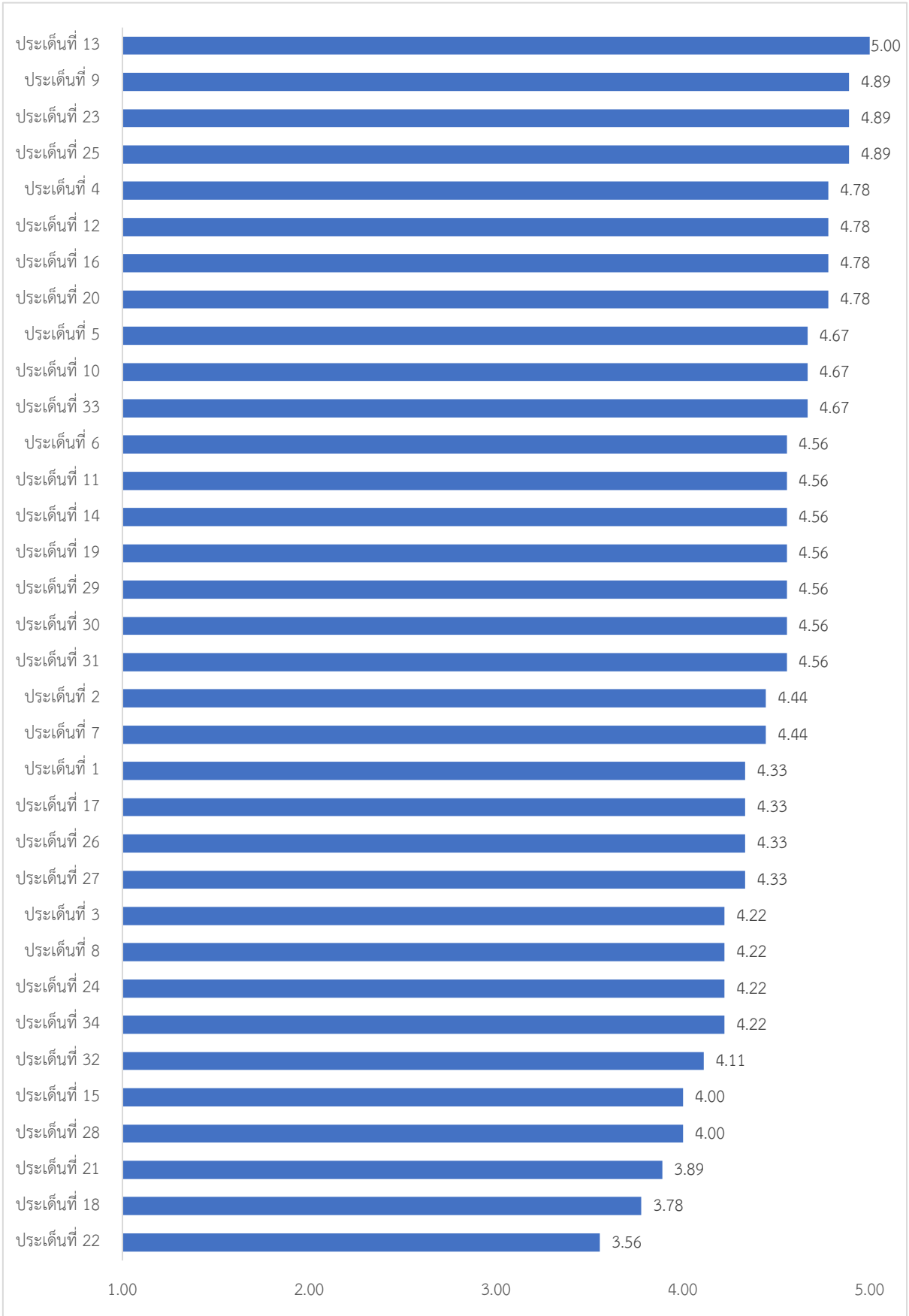
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 44: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 44 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.69 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.72 คะแนน)

ภาพที่ 45: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



ภาพที่ 45 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (5.00 คะแนน)

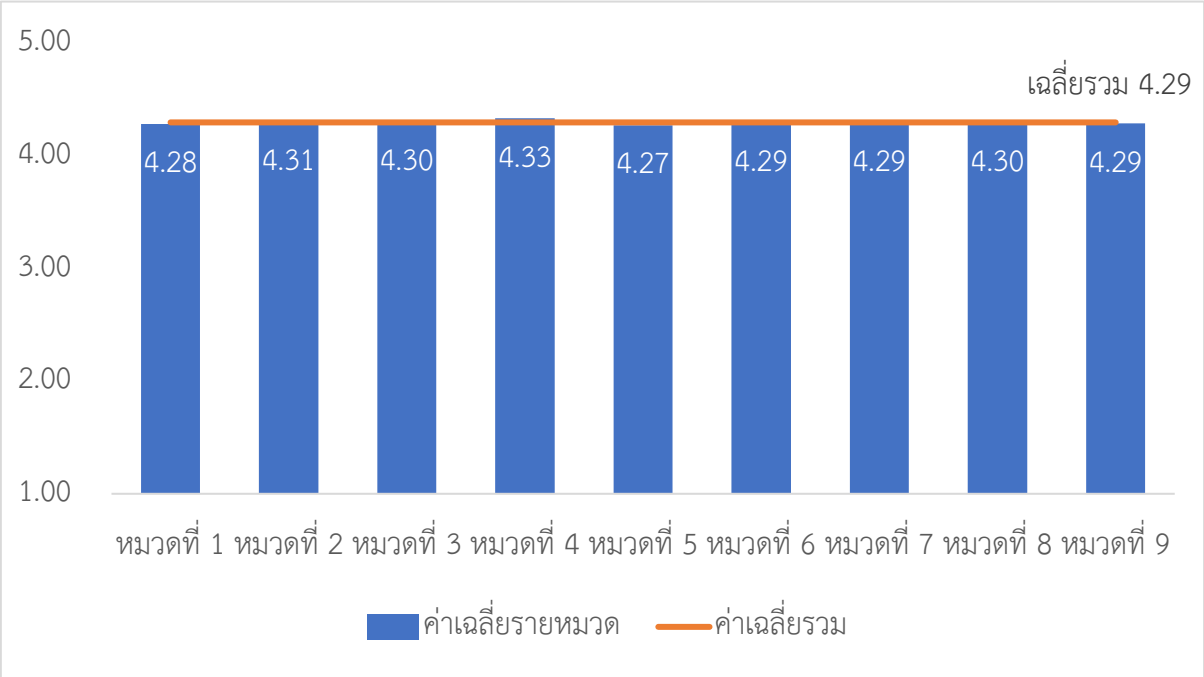
อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.89 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” และประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.78 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.56 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.78 คะแนน) และ อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.89 คะแนน)

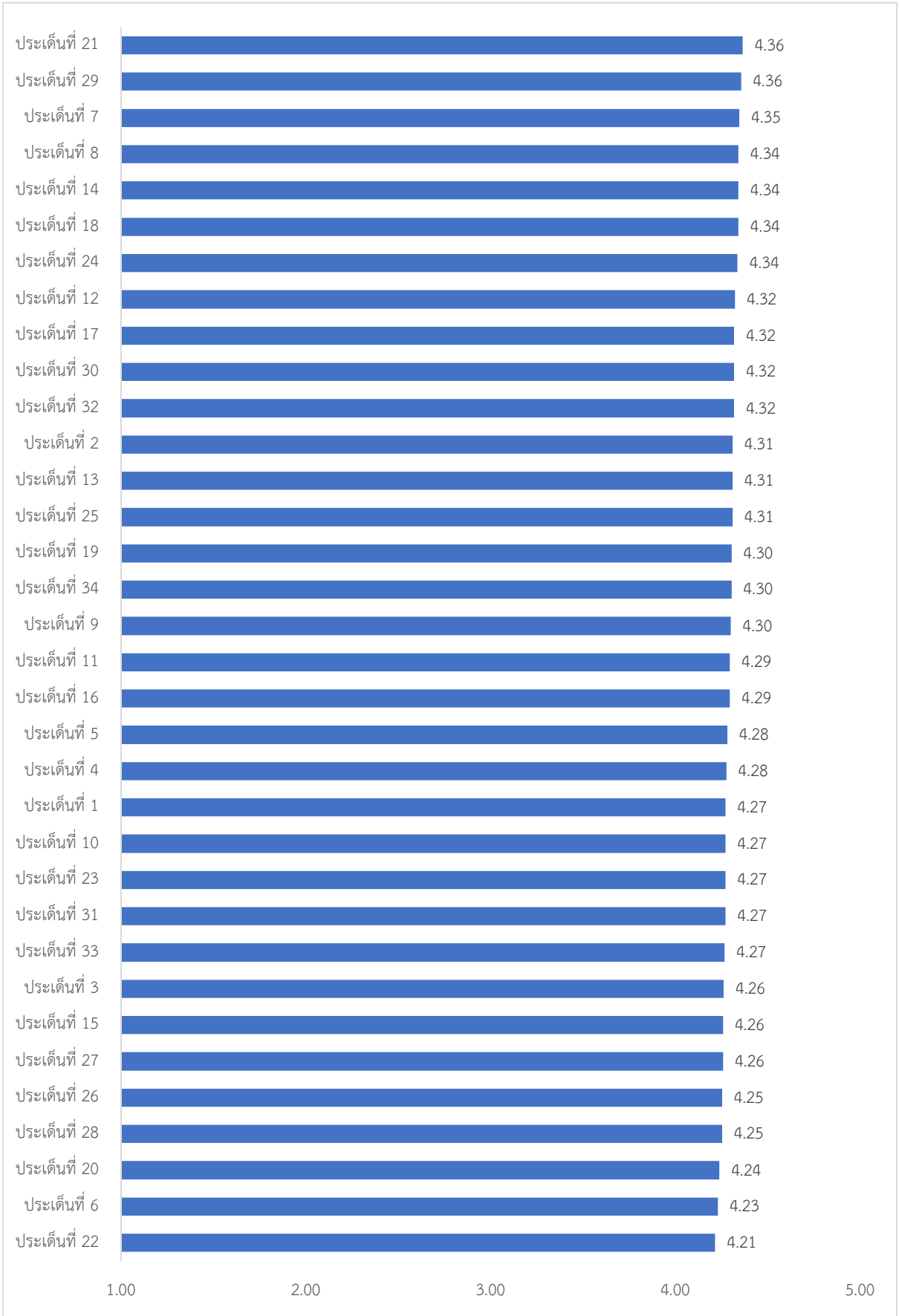
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 46: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 46 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรการจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.33 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.27 คะแนน)

ภาพที่ 47: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 47 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.36 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม วิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (4.36 คะแนน) และประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น”

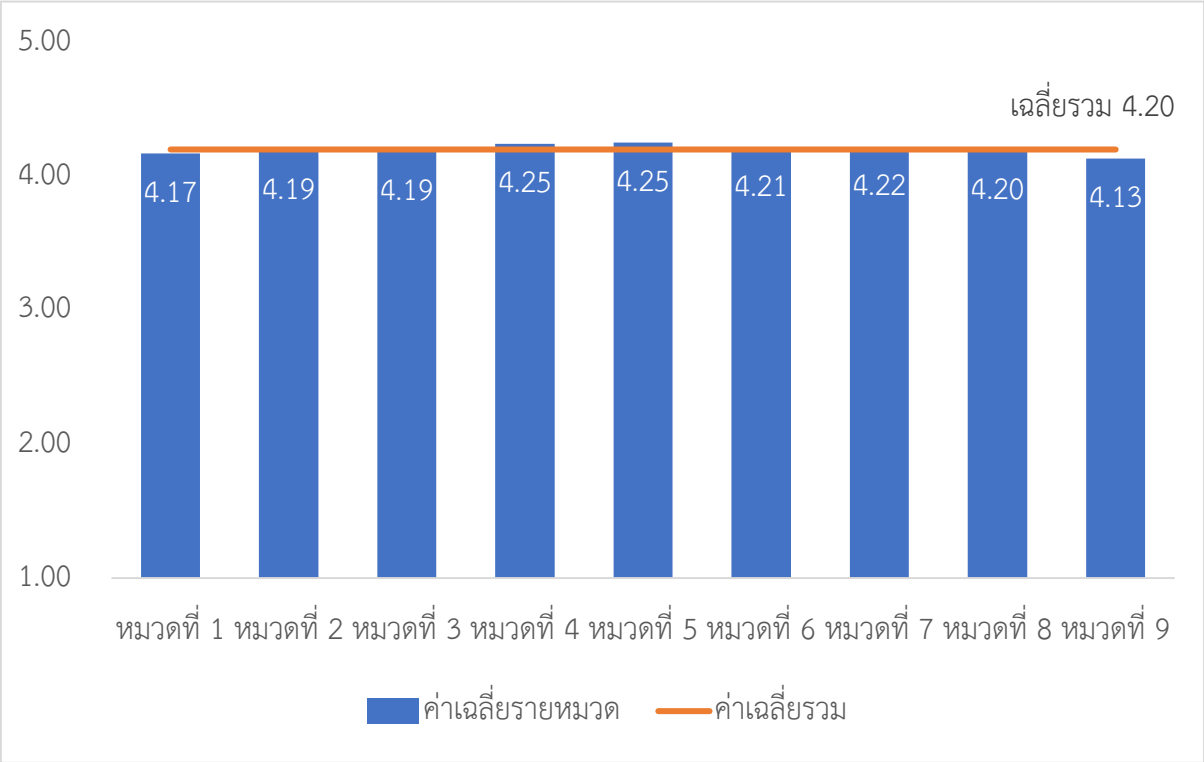
อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (4.35 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.34 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” ประเด็นที่ 14 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (4.21 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.23 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” (4.24 คะแนน)

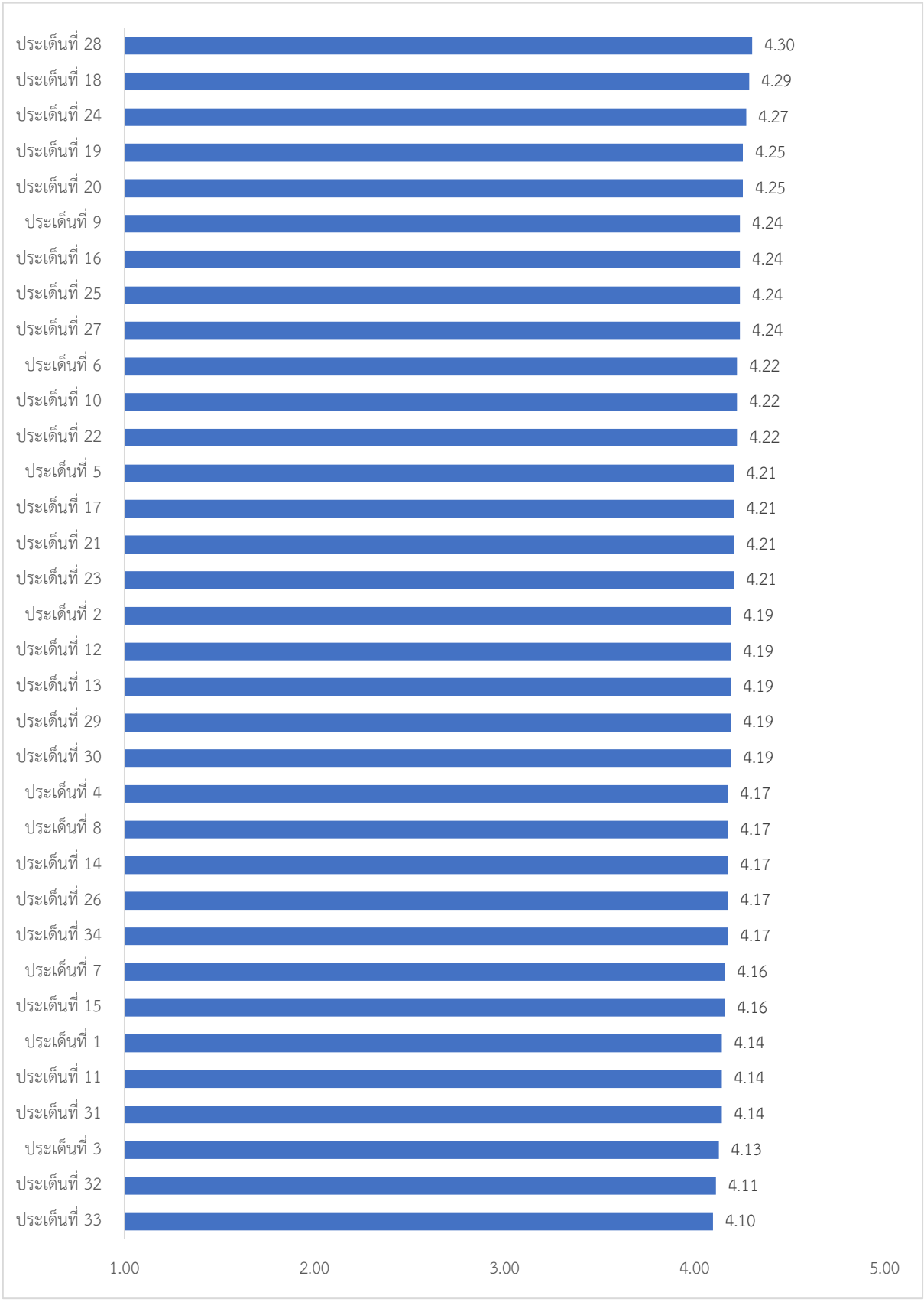
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 48: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 48 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.25 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม และหมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (4.13 คะแนน)

ภาพที่ 49: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า

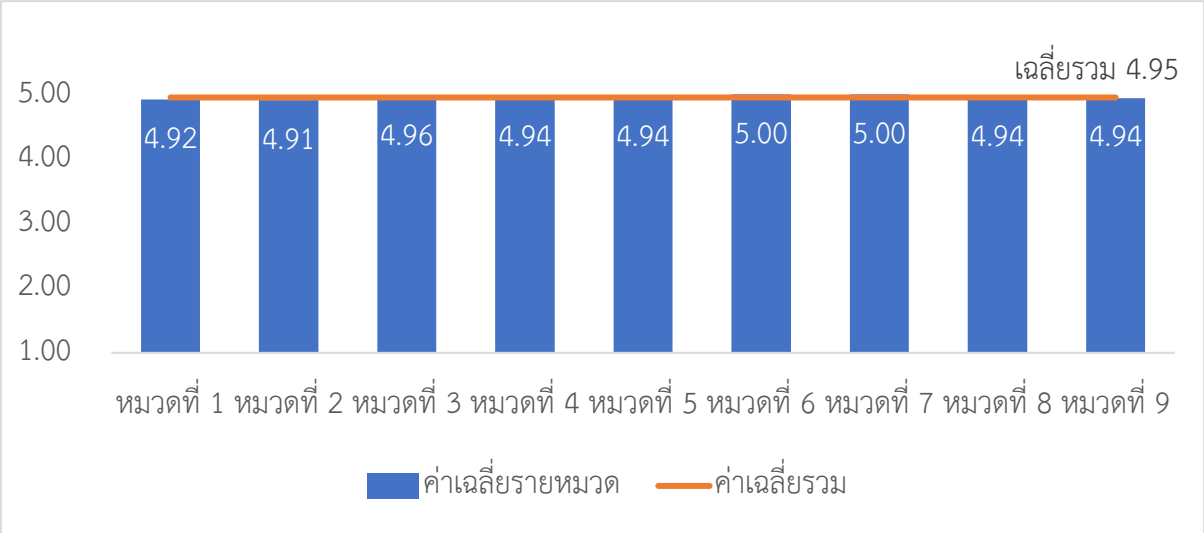


ภาพที่ 49 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” (4.30 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (4.29 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.27 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” (4.10 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” (4.11 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (4.13 คะแนน)

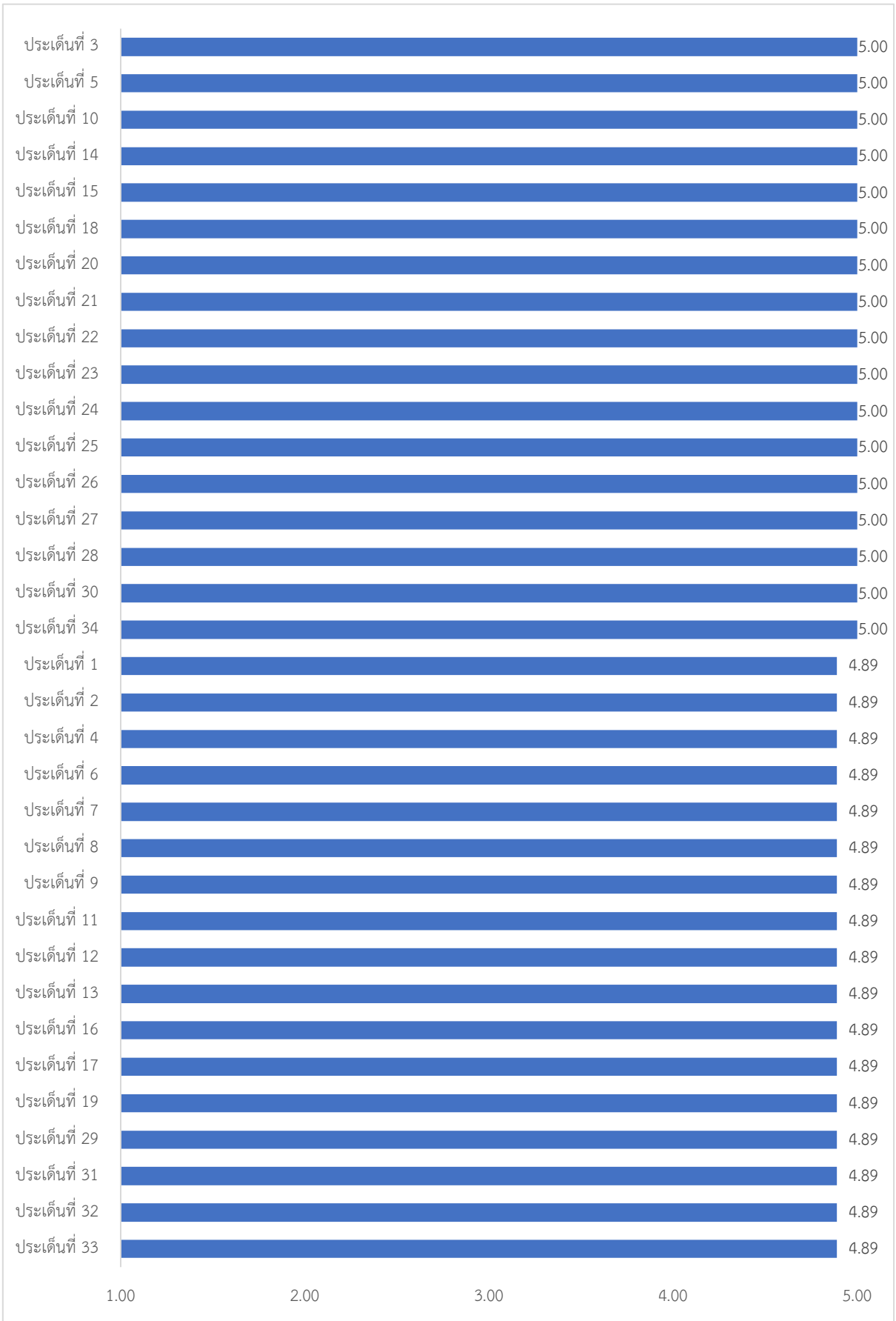
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 50: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 50 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม และหมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.13 คะแนน)

ภาพที่ 51: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร

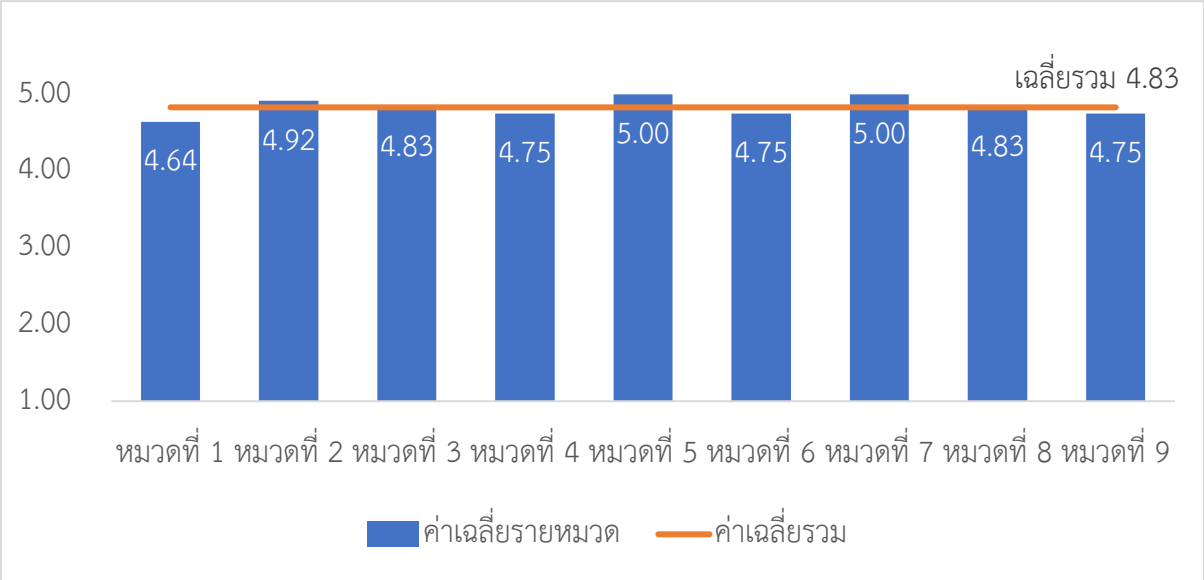


ภาพที่ 51 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 17 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 18 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.89 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” และประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” เป็นต้น

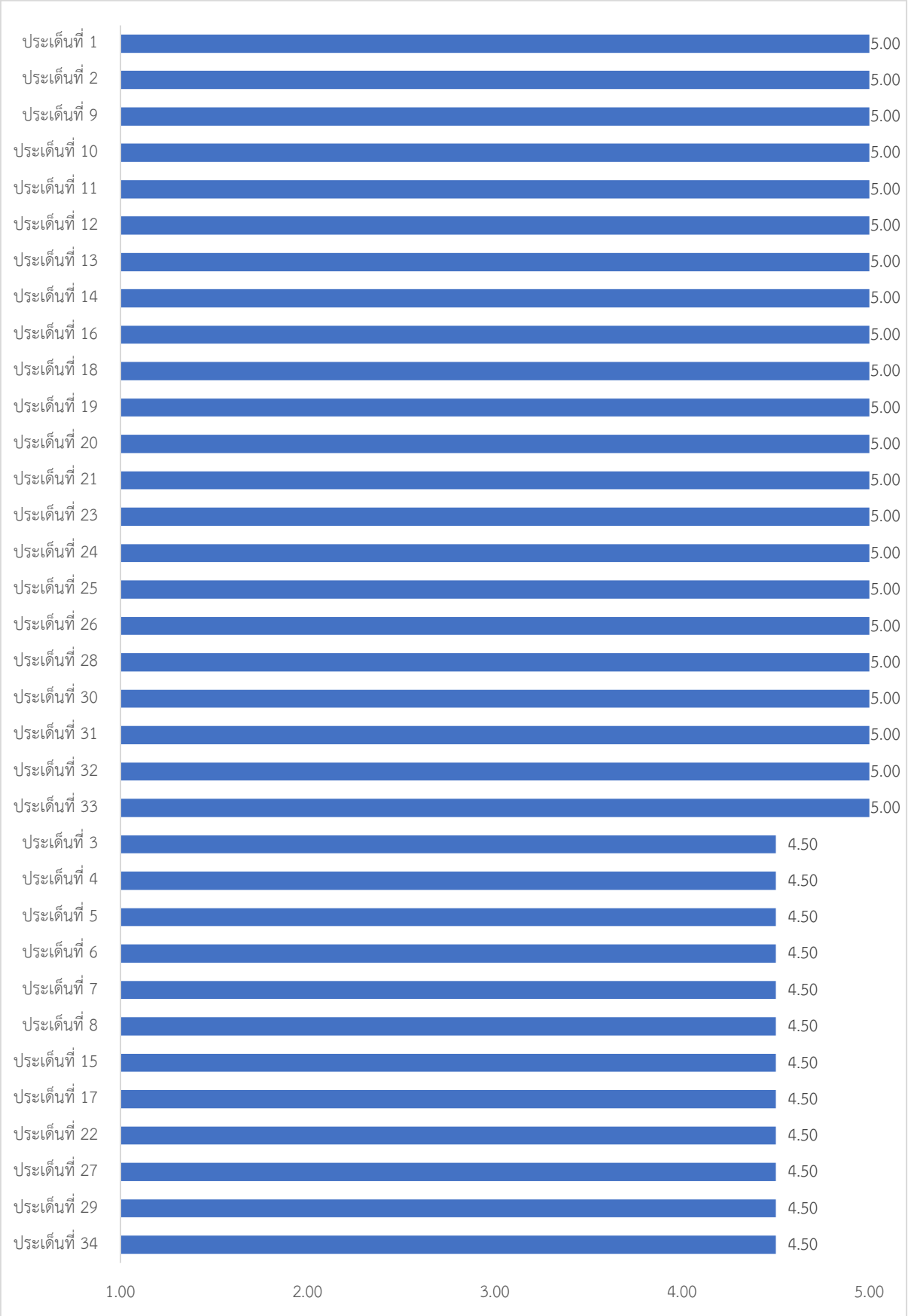
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 52: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 52 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน ได้แก่ 1. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และ 2. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (4.64 คะแนน)

ภาพที่ 53: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

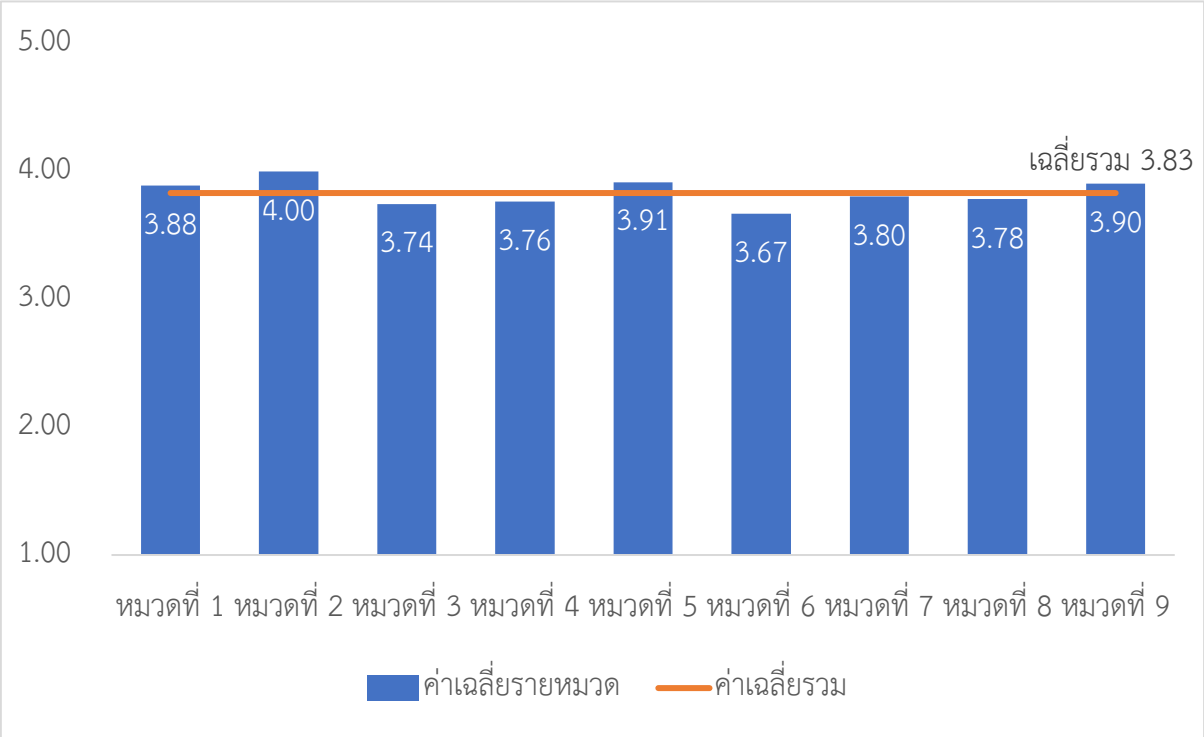


ภาพที่ 53 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 22 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 12 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” เป็นต้น

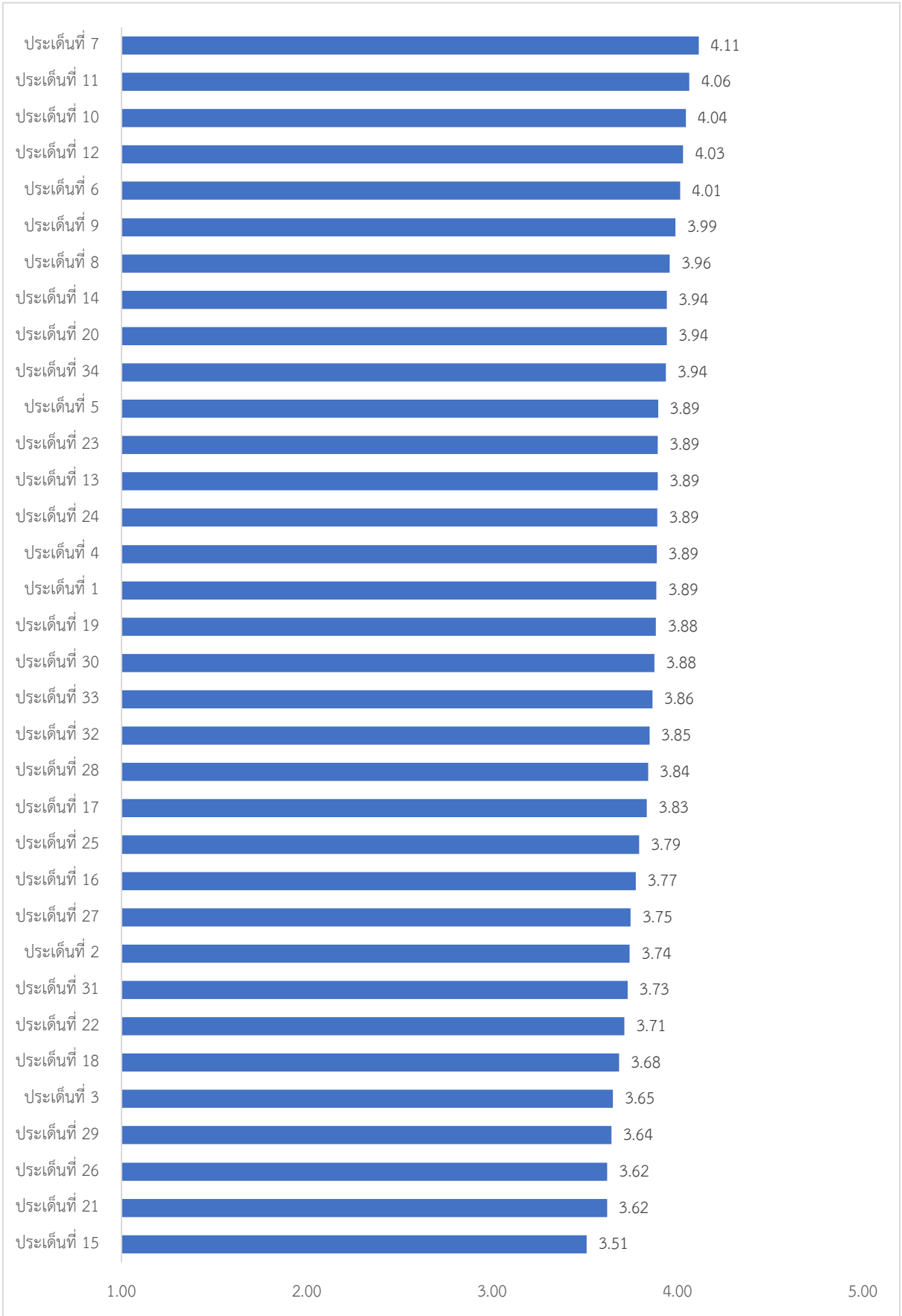
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 54: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 54 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.00 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.67 คะแนน)

ภาพที่ 55: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



ภาพที่ 55 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (4.11 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.06 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” (4.04 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

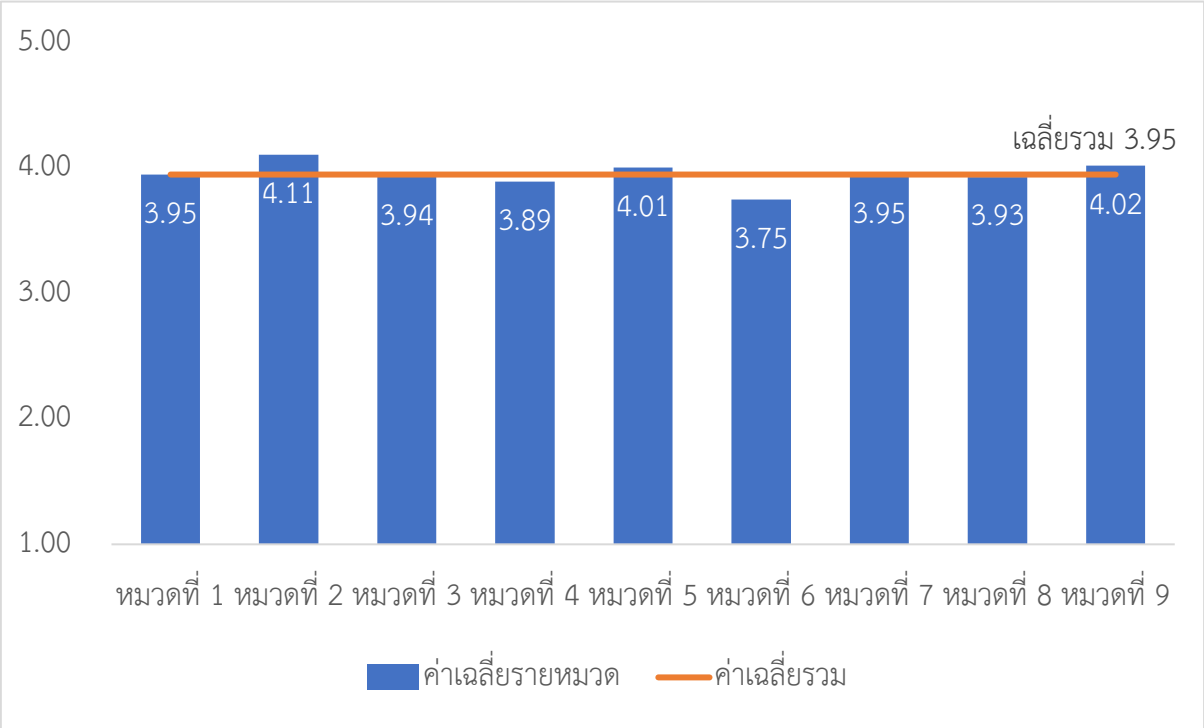
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (3.51 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.62 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (3.64 คะแนน)

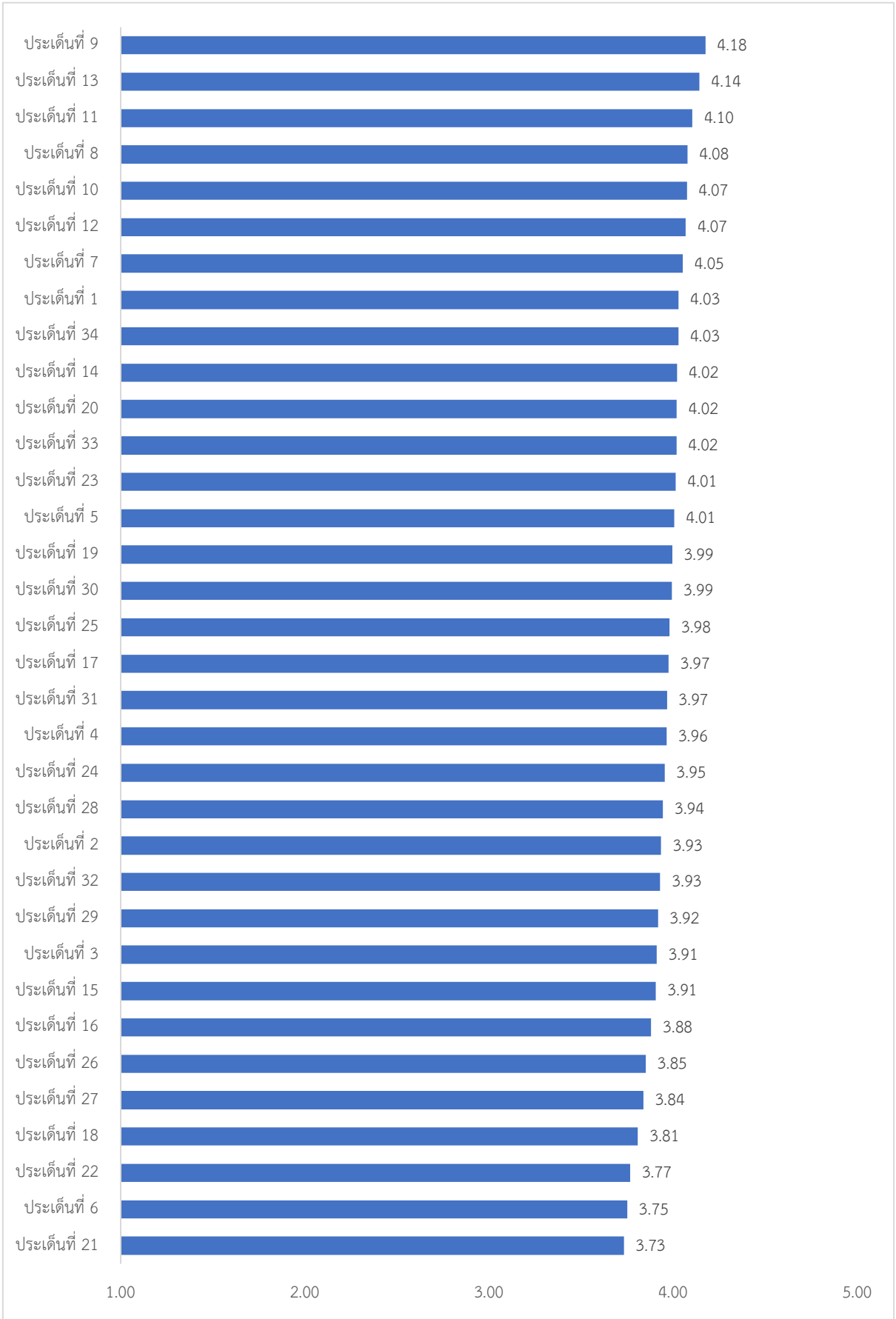
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 56: ผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 56 พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**หมวดที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.11 คะแนน) สำหรับ**หมวดที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.75 คะแนน)

ภาพที่ 57: อันดับความคาดหวัง ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 57 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (4.18 คะแนน) อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.14 คะแนน) และอันดับที่ 3 ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.10 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.73 คะแนน) อันดับที่ 2 คือประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (3.75 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.77 คะแนน)

3.3.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

การสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความคาดหวังมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 26: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	4.67
2	การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.33
3	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	4.67
4	การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ	4.67
5	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	4.67
6	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	4.67
7	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	4.67
8	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.67

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
9	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	4.67
10	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ	4.67
ค่าสูดสุด (Max)		4.67
ค่าต่ำสุด (Min)		4.33
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.63**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.67
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.11

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.63 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 9 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน เช่น 1. “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” 2. “การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.” และ 3. “การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ” เป็นต้น สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” โดยมีคะแนนเฉลี่เท่ากับ 4.33 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.63 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.67 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.11 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 27: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	4.15
2	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	4.08
3	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	4.23
4	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	4.23
5	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	4.08
6	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.15
7	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	4.15
8	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ	4.00
ค่าสูดสุด (Max)		4.23
ค่าต่ำสุด (Min)		4.00
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.13**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.15
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.08

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.13 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.23 คะแนน ได้แก่ 1. “การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย” และ 2. “การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.13 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.15 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่

เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 28: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มสื่อมวลชน
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.89
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.78
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.33
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.22
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	5.00
ค่าสูดสุด (Max)		5.00
ค่าต่ำสุด (Min)		4.22
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.64**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.78
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.35

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.64 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.64 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.78 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal

Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 29: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มชุมชนและสังคม
1	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี	4.12
2	โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.10
3	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	4.09
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร	4.09
ค่าสูดสุด (Max)		4.12
ค่าต่ำสุด (Min)		4.09
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.10**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.10
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.02

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.10 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.09 คะแนน ได้แก่ 1. “การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน” และ 2. “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.10 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.10 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ

(Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.02 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 5 คู่ค้า

ตารางที่ 30: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มคู่ค้า
1	การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย	4.22
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.21
3	การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ	4.24
4	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ	4.24
ค่าสูงสุด (Max)		4.24
ค่าต่ำสุด (Min)		4.21
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.23**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.23
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.02

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.23 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ที่มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.24 คะแนน ได้แก่ 1. “การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ” และ 2. “กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.23 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.23 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.02 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 6 พันธมิตร

ตารางที่ 31: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มพันธมิตร
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.89
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.89
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	5.00
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.89
5	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน	4.78
6	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	4.89
ค่าสูดสุด (Max)		5.00
ค่าต่ำสุด (Min)		4.78
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.89**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.89
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.07

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.89 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.89 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.89 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.07 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ตารางที่ 32: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	5.00
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	5.00
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	5.00
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	5.00
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	5.00
ค่าสูดสุด (Max)		5.00
ค่าต่ำสุด (Min)		5.00
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**5.00**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		5.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.00

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 5.00 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด โดย**ทุกประเด็นมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน**เท่ากับ 5.00 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (5.00 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (5.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทุกรายเลือกคำตอบที่เหมือนกันทุกประการ

กลุ่ม 8 ลูกค้า

ตารางที่ 33: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวัง กลุ่มลูกค้า
1	การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นแม้แต่วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	4.20
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ	4.00
3	การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)	4.10
4	การบริหารจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการพิจารณาปรับกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำแม่น้ำเจ้าพระยา	4.06
5	การให้บริการประปาครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่นำสมัยและระบบท่อคุณภาพสูง การให้บริการพัฒนาระบบประปาในอาคารของผู้ใช้น้ำ เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และสำนักงาน เป็นต้น การให้บริการออกแบบ ติดตั้งระบบการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaim Water)	4.16
6	คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้	4.19
7	แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	4.25
8	การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง แรงดันเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีการปรับราคาค่าน้ำให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำประปา (กปน. ไม่ได้ปรับค่าน้ำประปามามากกว่า 20 ปี)	4.06
9	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ	3.97
10	กปน. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานประปาในเมืองใหญ่และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและ ออกแบบระบบประปา อุปกรณ์ประปาแก่ผู้ใช้น้ำ	4.08
ค่าสูงสุด (Max)		4.25
ค่าต่ำสุด (Min)		3.97

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มลูกค้า
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.11**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.09
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.09

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.11 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน สำหรับ **ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.11 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (5.09 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 34: ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน	4.20
2	กระบวนการ/ระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	4.03
3	กระบวนการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเห็นต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม	4.02
4	กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	3.99

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
5	กระบวนการทำงานที่กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัล และระบบตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจในการประเมินผล	4.05
6	การบริหารจัดการและการแบ่งงานที่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนด เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ขาดผู้รับผิดชอบ	4.04
7	กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90	3.94
ค่าสูดสุด (Max)		4.20
ค่าต่ำสุด (Min)		3.94
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.04**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.03
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.08

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.04 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด** คือ “ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด** คือ “กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.04 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.03 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

3.4 ผลการสำรวจด้านความกังวล

3.4.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 35: ภาพรวมระดับความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

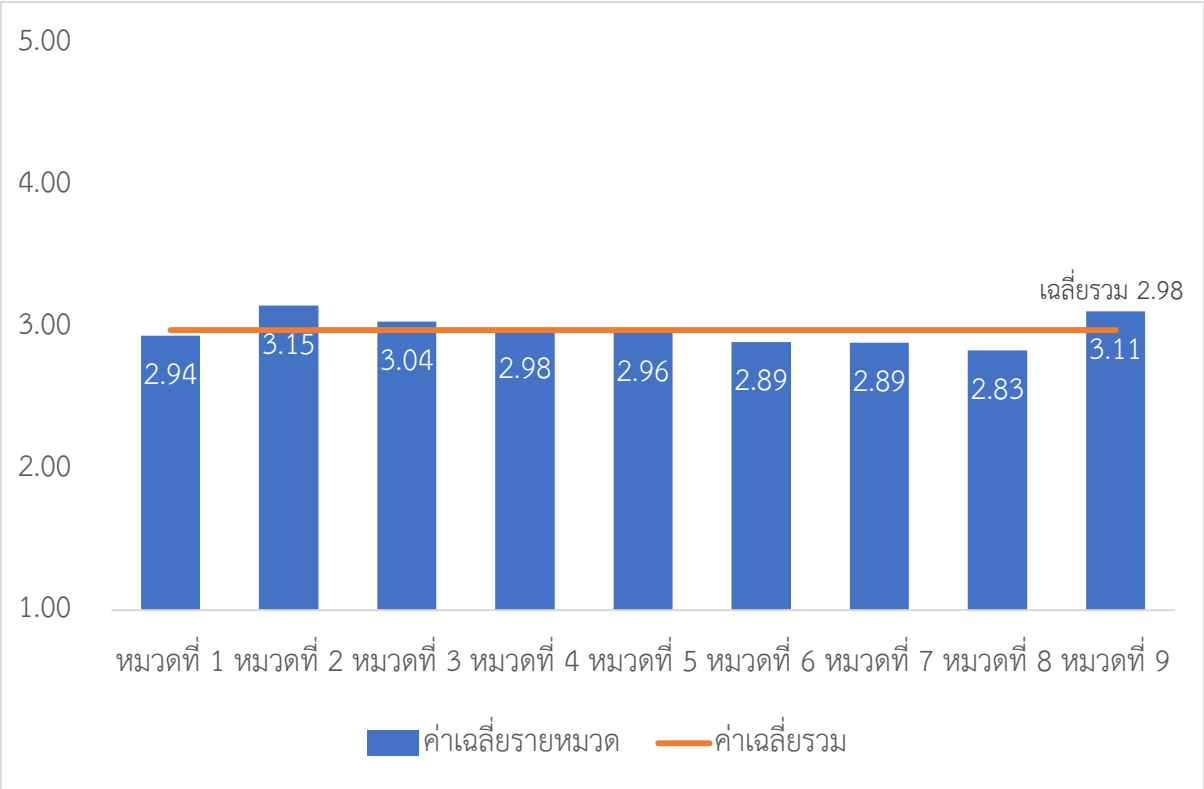
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	-	-	-	1.89
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	-	-	-	-	2.81
สื่อมวลชน	-	-	-	-	2.30
ชุมชนและสังคม	-	-	-	-	2.59
คู่ค้า	-	-	-	-	4.08
พันธมิตร	-	-	-	-	3.12
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	-	3.66
ลูกค้า	-	-	-	-	3.30
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.05
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	-	-	-	-	**2.92**
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	**2.98**

จากตารางที่ 35 พบว่า กปน. เริ่มสำรวจระดับความกังวลในปี 2565 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม เมื่อพิจารณาภาพรวมระดับความกังวลปี 2565 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความกังวลโดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 2.92 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 2.98 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มคู่ค้า (4.08 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (3.66 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (3.30 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (1.89 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (2.30 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (2.59 คะแนน)

ตารางที่ 36: ภาพรวมผลความกังวล ปี 2565

สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	ทุกประเด็นรายกลุ่ม								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	4.10	2.72	2.96	2.74	2.62	4.10	3.35	3.86	3.49	3.16
ค่าต่ำสุด (Min)	1.33	1.33	2.56	1.83	2.55	4.06	2.92	3.50	3.07	2.96
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.98	1.89	2.81	2.30	2.59	4.08	3.12	3.66	3.30	3.05
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	3.05	1.75	2.85	2.39	2.60	4.07	3.10	3.67	3.29	3.05
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.14	0.48	0.14	0.27	0.02	0.02	0.15	0.14	0.11	0.06

ภาพที่ 58: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 36 และภาพที่ 58 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (2.98 คะแนน) ประกอบด้วย 5 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (2.94 คะแนน) 2. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (2.96 คะแนน) 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม

(2.89 คะแนน) 4. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (2.89 คะแนน) และ 5. หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (2.83 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (3.15 คะแนน) 2. หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (3.11 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (3.04 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 37: ผลการสำรวจด้านความกังวล ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	2.94	**3.08**	2.67	3.08	2.67	2.53	4.06	3.00	3.50	3.13	3.11
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**2.95**	2.00	3.00	1.67	2.57	4.10	3.00	4.00	3.18	3.03
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**2.80**	1.00	2.92	1.67	2.56	4.05	3.11	3.50	3.31	3.04
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**2.85**	1.67	2.62	1.63	2.56	4.05	2.89	4.00	3.24	3.00
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**3.27**	3.33	2.54	2.50	2.58	4.05	3.67	4.00	3.44	3.29
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**2.79**	1.00	2.46	1.89	2.63	4.02	2.67	4.00	3.41	3.02
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**2.84**	1.00	2.38	1.89	2.58	4.11	3.33	4.00	3.21	3.09
ค่าเฉลี่ย			2.94	**1.81**	**2.71**	**1.99**	**2.57**	**4.06**	**3.10**	**3.86**	**3.27**	**3.08**

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	3.15	**3.07**	2.33	2.46	2.22	2.54	4.05	3.56	4.00	3.29	3.18
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**3.26**	3.00	2.85	3.11	2.65	4.10	3.67	3.50	3.41	3.06
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**3.26**	3.00	2.85	2.67	2.58	4.03	3.56	4.00	3.48	3.18
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**3.04**	2.33	2.69	2.75	2.64	4.03	3.00	3.50	3.38	3.05
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**3.07**	2.67	2.54	2.78	2.66	4.08	2.89	3.50	3.46	3.08
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**3.18**	3.00	2.62	2.89	2.66	4.06	3.44	3.50	3.39	3.06
ค่าเฉลี่ย			3.15	**2.72**	**2.67**	**2.74**	**2.62**	**4.06**	**3.35**	**3.67**	**3.40**	**3.10**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	3.04	**3.07**	2.67	2.77	2.22	2.55	4.08	3.00	4.00	3.32	3.06
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media		**2.89**	2.00	2.62	2.00	2.59	4.05	3.11	3.50	3.18	2.97

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น											
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**3.14**	2.00	3.15	3.00	2.63	4.11	3.00	4.00	3.33	3.07
ค่าเฉลี่ย			3.04	**2.22**	**2.85**	**2.41**	**2.59**	**4.08**	**3.04**	**3.83**	**3.28**	**3.03**
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	2.98	**3.01**	1.50	3.00	2.67	2.61	4.11	3.22	3.50	3.41	3.04
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**2.95**	1.50	2.69	2.11	2.58	4.08	3.33	4.00	3.27	3.01
ค่าเฉลี่ย			2.98	**1.50**	**2.85**	**2.39**	**2.60**	**4.10**	**3.28**	**3.75**	**3.34**	**3.03**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media	2.96	**2.99**	2.50	2.92	2.11	2.66	4.11	2.89	3.50	3.16	3.05

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	(Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**2.93**	1.00	3.00	2.67	2.53	4.10	3.11	3.50	3.42	3.06
ค่าเฉลี่ย			2.96	**1.75**	**2.96**	**2.39**	**2.60**	**4.10**	**3.00**	**3.50**	**3.29**	**3.05**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	2.89	**2.95**	1.67	2.77	2.00	2.61	4.10	3.33	4.00	3.06	3.02
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**2.84**	1.67	2.85	2.33	2.58	4.10	3.00	3.00	3.08	2.91
ค่าเฉลี่ย			2.89	**1.67**	**2.81**	**2.17**	**2.60**	**4.10**	**3.17**	**3.50**	**3.07**	**2.97**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	2.89	**2.79**	1.00	2.46	2.22	2.62	4.08	2.78	3.50	3.33	3.10
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**2.86**	1.50	2.54	2.33	2.56	4.06	2.78	3.50	3.38	3.09
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร		**3.03**	2.00	2.62	2.78	2.69	4.05	3.22	3.50	3.34	3.11

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส											
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**2.86**	1.50	2.62	2.33	2.51	4.10	2.89	3.50	3.26	3.02
ค่าเฉลี่ย			2.89	**1.50**	**2.56**	**2.42**	**2.60**	**4.07**	**2.92**	**3.50**	**3.33**	**3.08**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	2.83	**2.90**	2.00	2.92	1.78	2.61	4.03	3.00	3.50	3.29	2.97
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**2.76**	1.50	2.77	1.44	2.57	4.08	2.89	3.50	3.14	2.91
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**2.67**	1.00	2.77	1.67	2.45	3.98	2.67	3.50	3.14	2.83
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**2.88**	1.00	3.15	1.89	2.62	4.16	3.22	3.50	3.32	3.06
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**3.00**	1.50	3.08	2.44	2.56	4.06	3.00	4.00	3.27	3.05

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ		**2.81**	1.00	3.08	1.78	2.57	4.03	3.11	3.50	3.26	2.96
ค่าเฉลี่ย			**2.83**	**1.33**	**2.96**	**1.83**	**2.56**	**4.06**	**2.98**	**3.58**	**3.24**	**2.96**
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	**3.11**	**3.09**	3.00	3.15	2.44	2.56	4.06	3.22	3.00	3.43	2.97
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**3.12**	2.00	2.69	2.22	2.54	4.06	3.22	4.50	3.54	3.34
ค่าเฉลี่ย			**3.11**	**2.50**	**2.92**	**2.33**	**2.55**	**4.06**	**3.22**	**3.75**	**3.49**	**3.16**

จากตารางที่ 37 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (2.98 คะแนน) ประกอบด้วย 5 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด **มีประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ดังนี้

1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (2.94 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลที่สุด คือ “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 คะแนน

2. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (2.96 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความกังวล ต่ำที่สุด คือ “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ “มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 คะแนน

3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (2.89 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความกังวล ต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 คะแนน

4. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (2.89 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-

2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 คะแนน

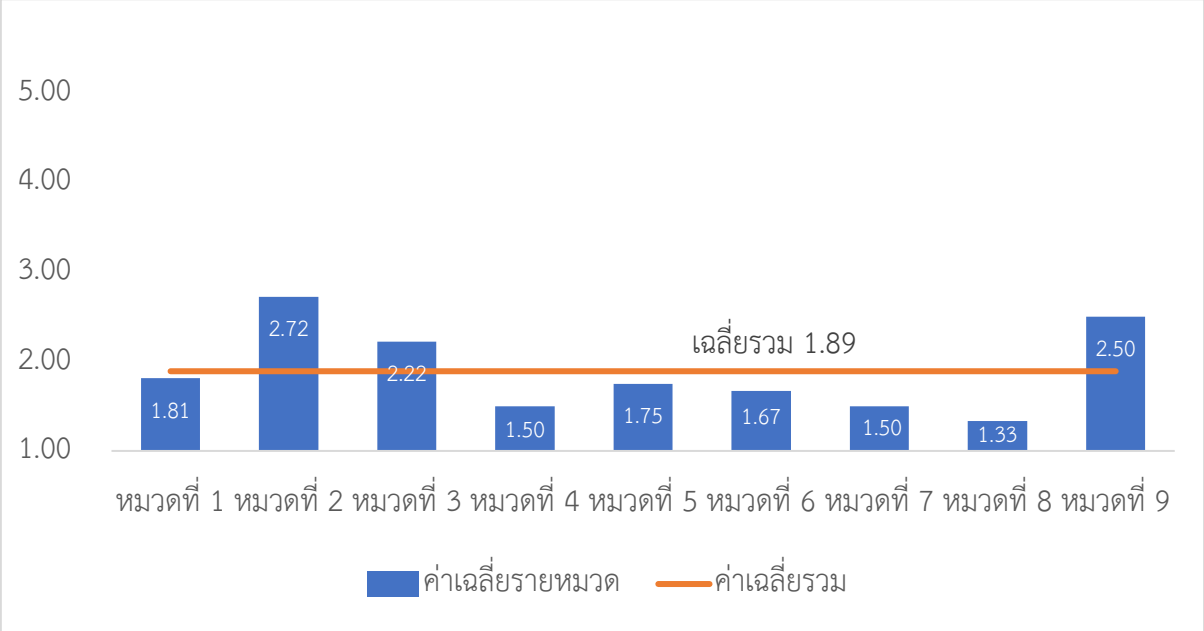
5. หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (2.83 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความกังวล ต่ำที่สุด คือ “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 คะแนน

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความกังวลโดยภาพรวมอยู่ที่ 2.98 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.67 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความกังวล จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

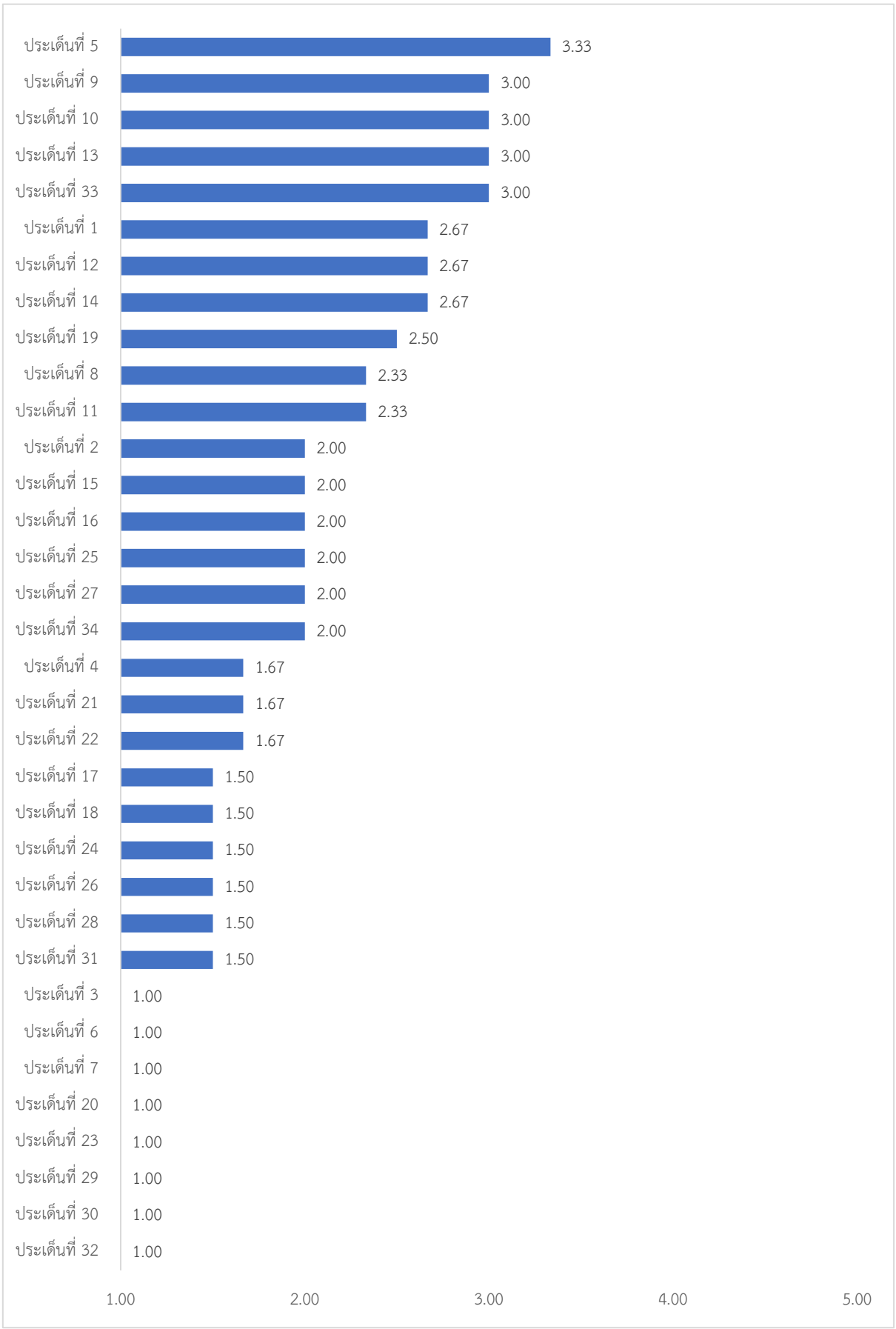
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 59: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 59 พบว่า ระดับความกังวลโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.89 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.72 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเท่ากับ 1.33 คะแนน

ภาพที่ 60: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ภาพที่ 60 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” (3.33 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” และประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และ ประเด็นที่ 14 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

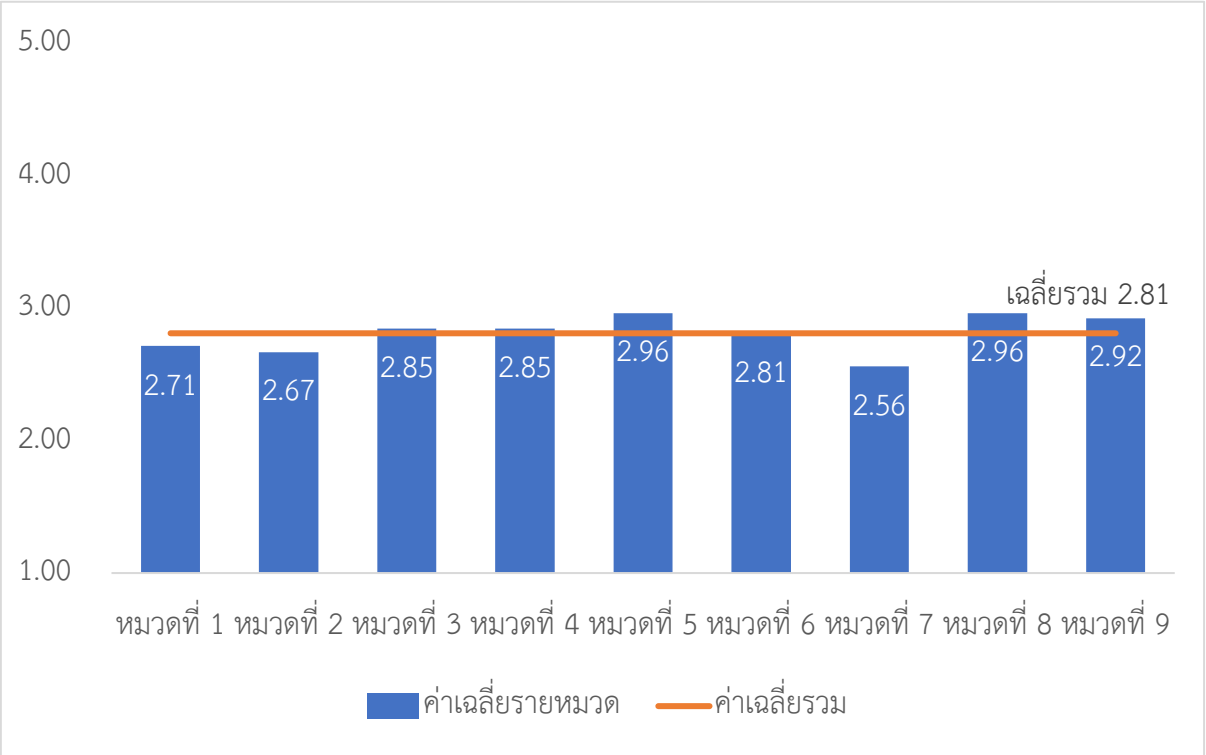
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 8 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 1.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” และ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นต้น

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 6 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 1.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 1.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน”

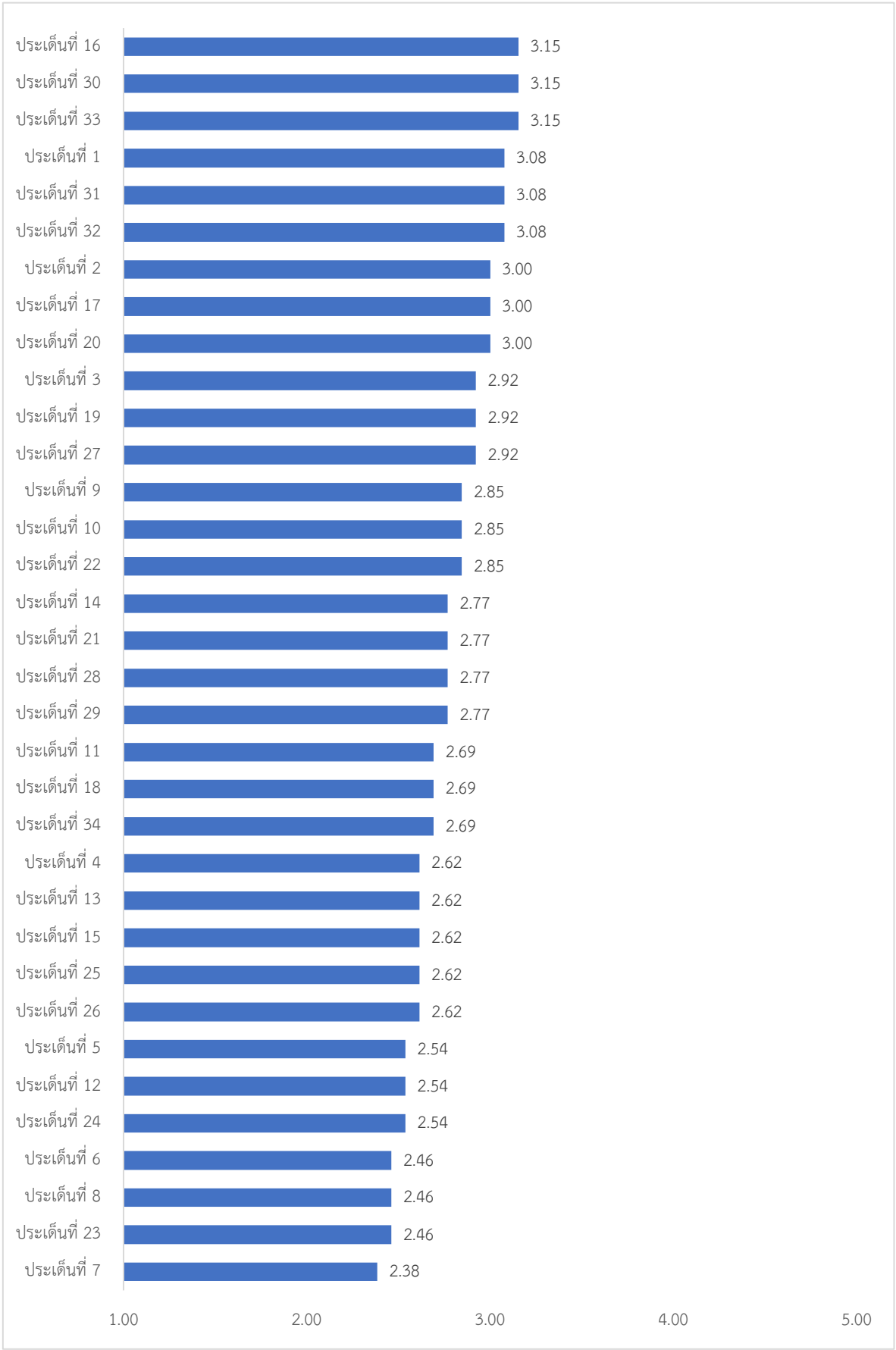
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 61: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 61 พบว่า ระดับความกังวลโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลปานกลาง โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 คะแนน

ภาพที่ 62: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



ภาพที่ 62 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.15 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 30 “กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” และ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.08 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” และ ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” และ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

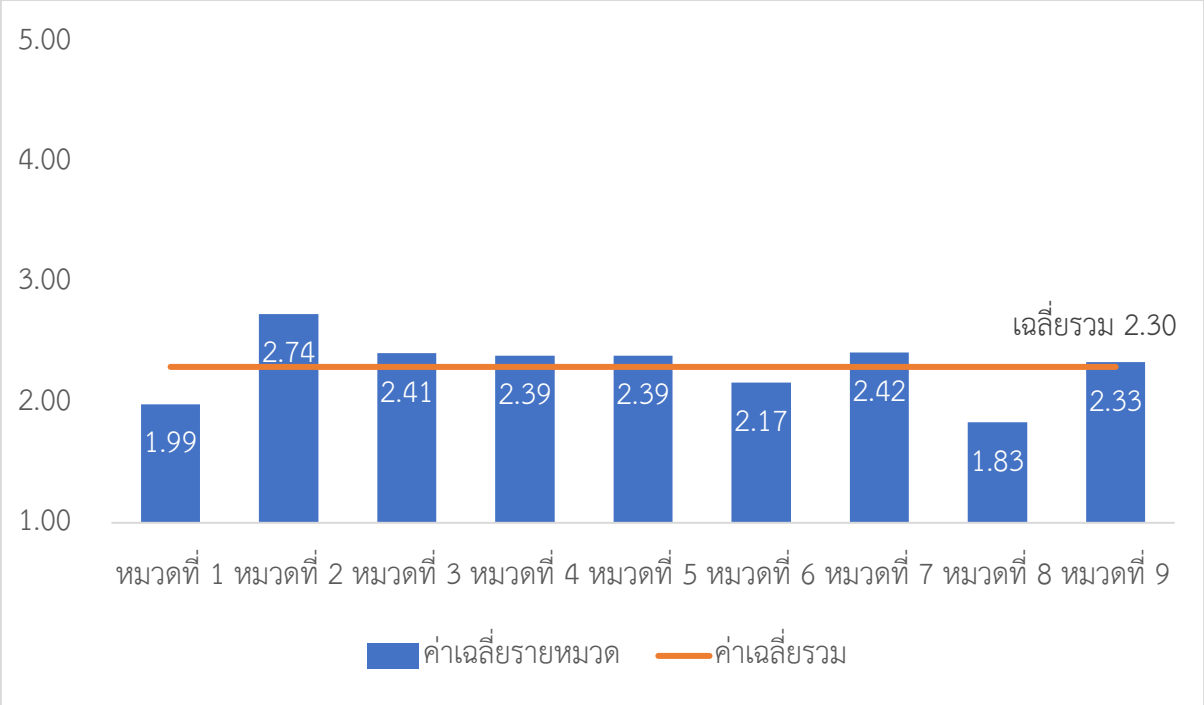
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (2.38 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.46 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” และประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.54 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

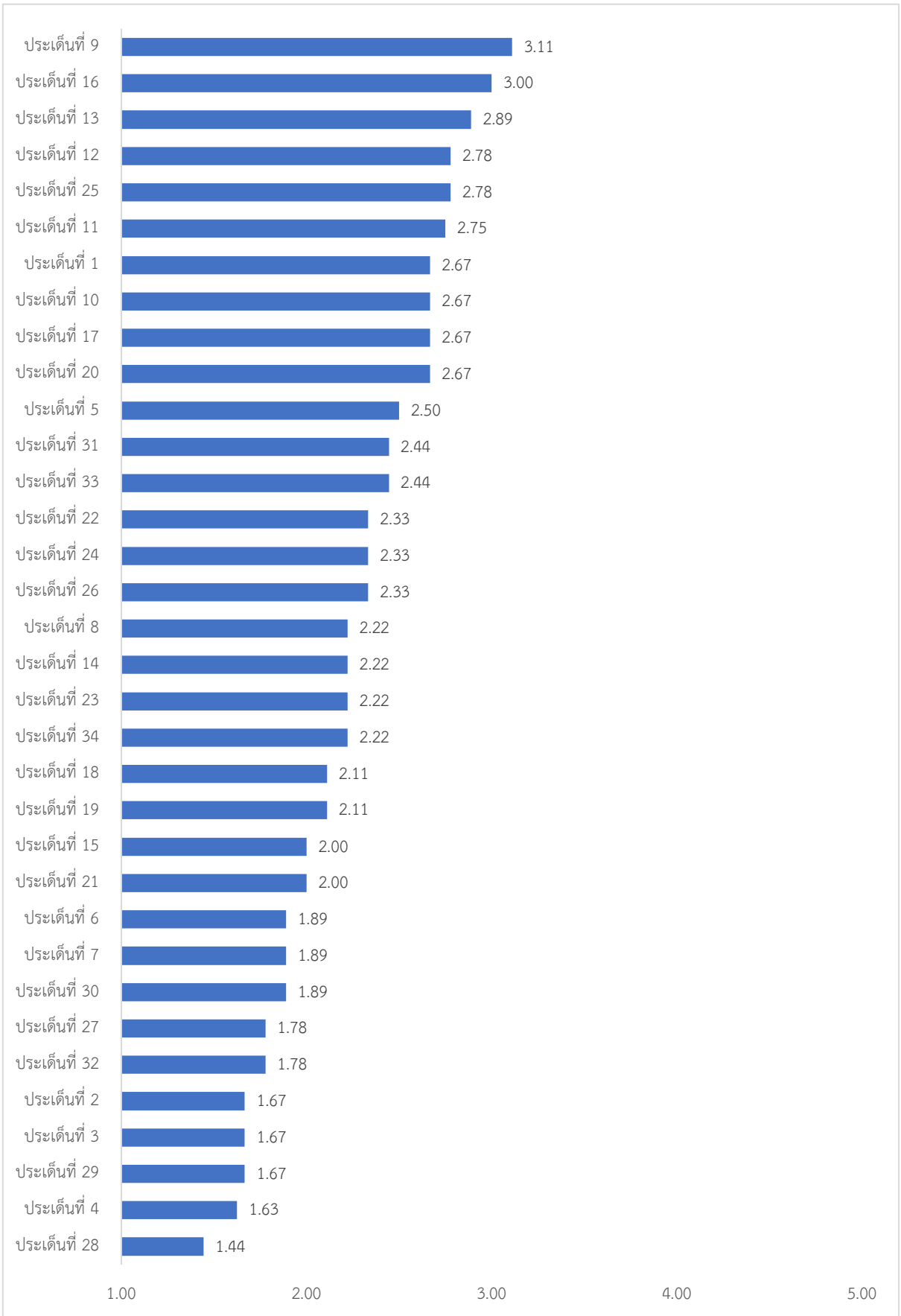
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 63: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 63 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.30 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 คะแนน

ภาพที่ 64: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



ภาพที่ 64 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (3.11 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (3.00 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (2.89 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

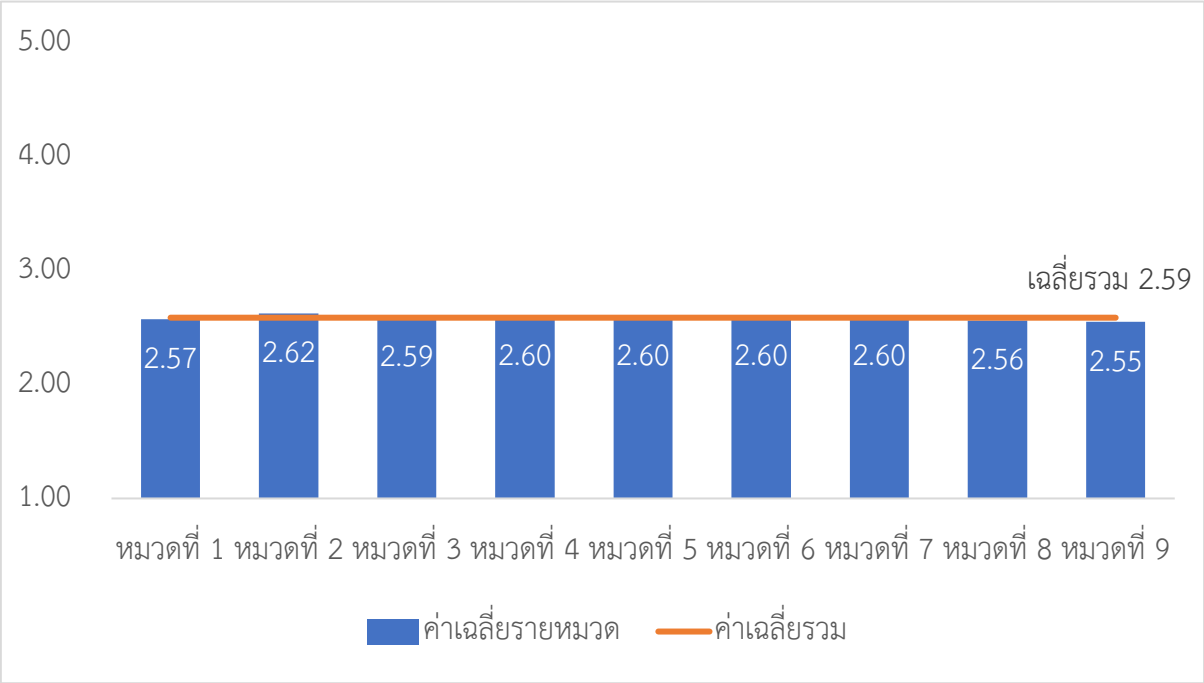
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” (1.44 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (1.63 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 1.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น”

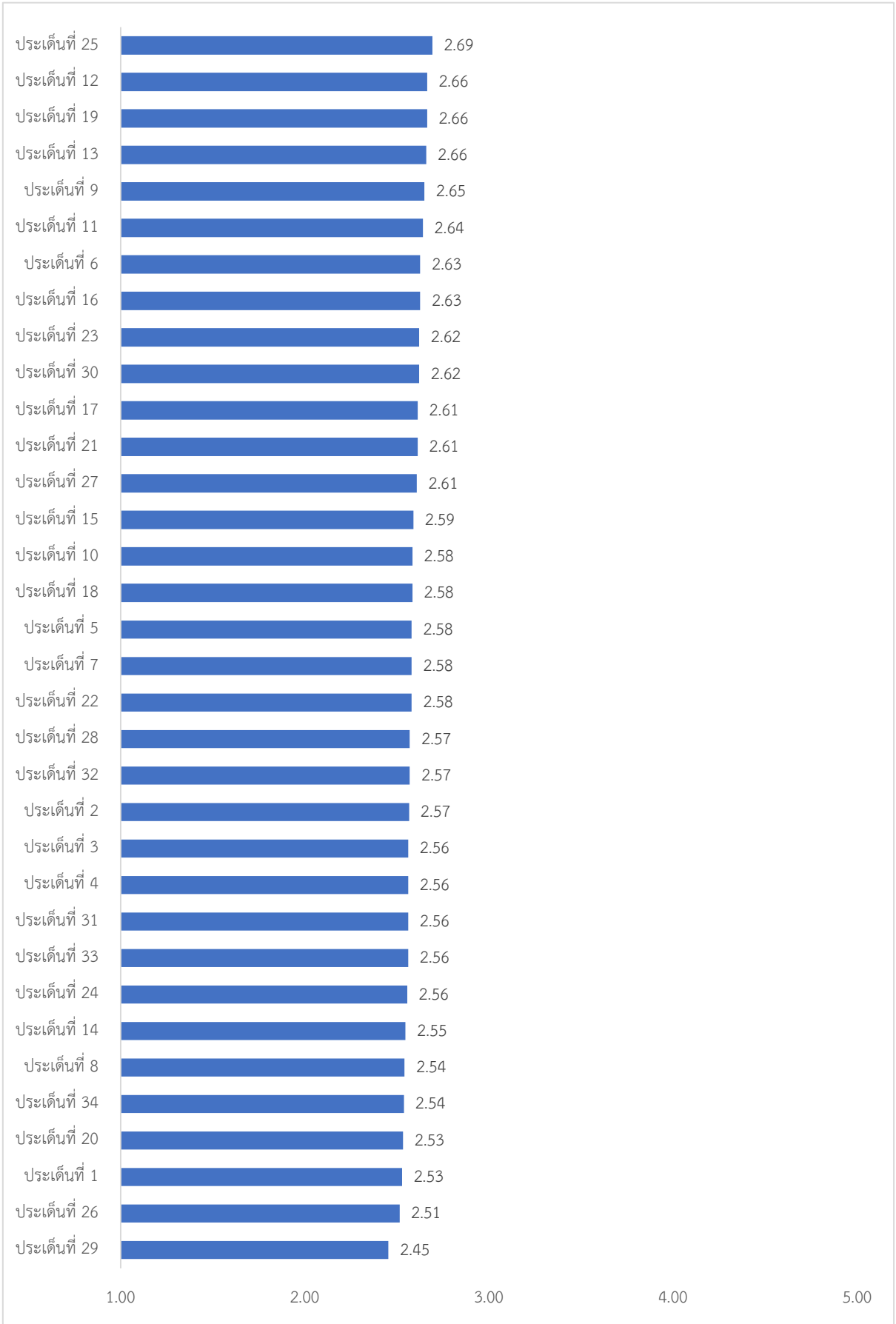
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 65: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 65 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 คะแนน

ภาพที่ 66: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 66 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” (2.69 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.66 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” ประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” และ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็น 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (2.65 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

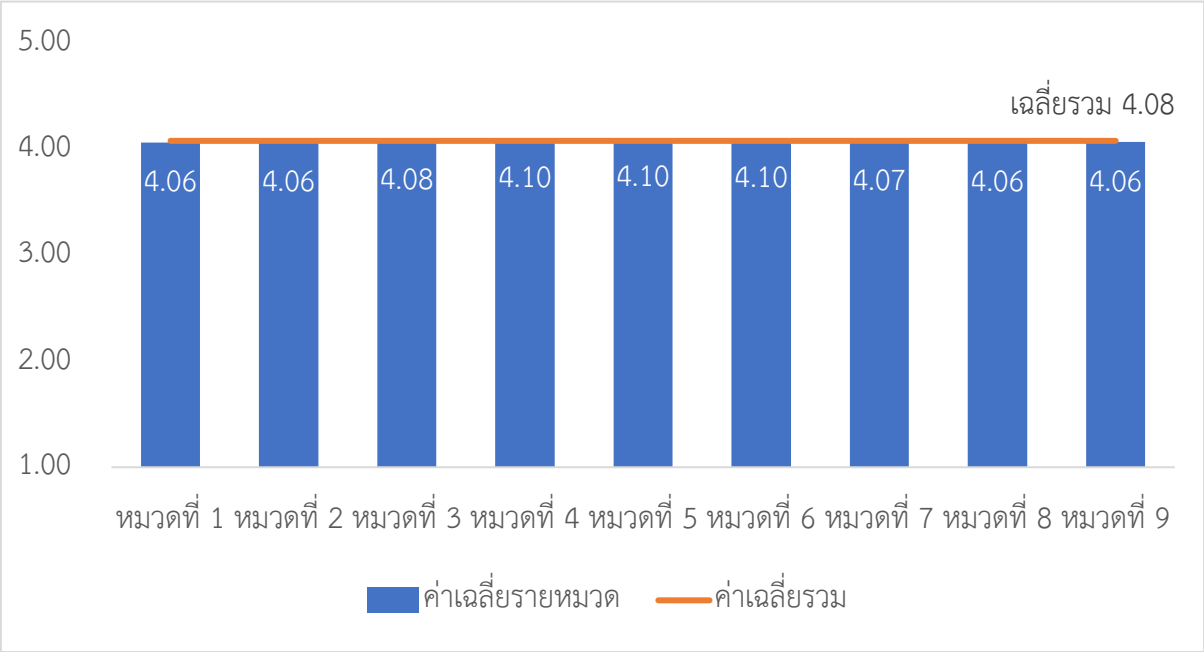
อันดับที่ 1 คือ ประเด็น 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (2.45 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็น 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (2.51 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.53 คะแนน ได้แก่คือ ประเด็น 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” และ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ”

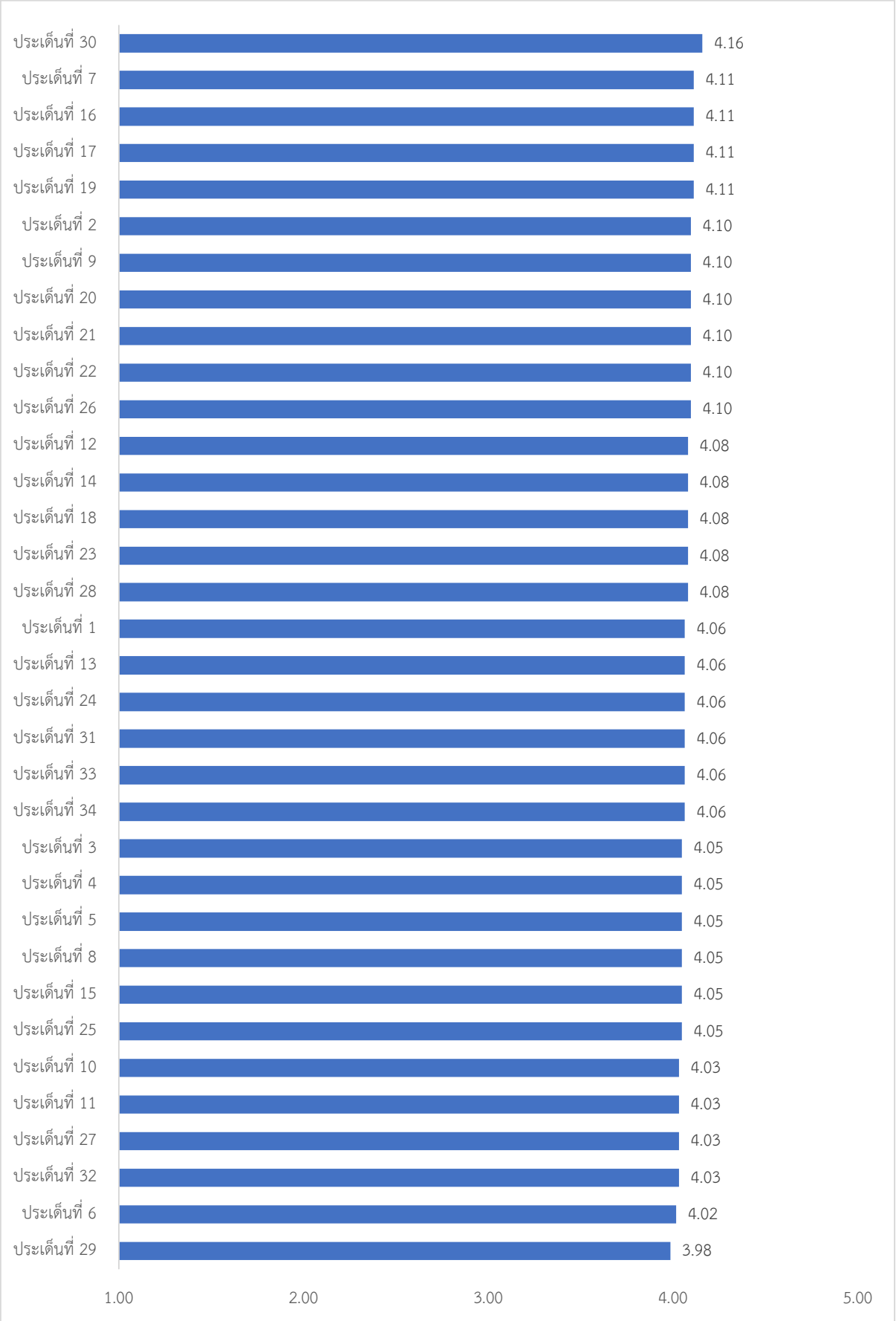
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 67: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 67 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และหมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน

ภาพที่ 68: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า



ภาพที่ 68 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 30 “กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.16 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.11 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 6 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.10 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” และประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

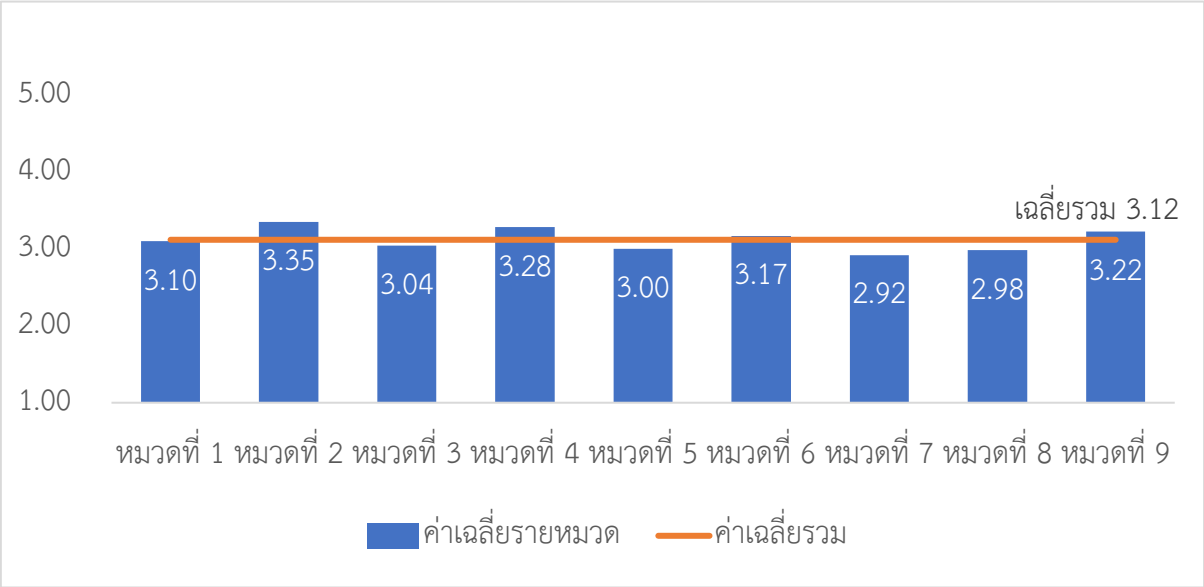
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น ” (3.98 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.02 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.03 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” และประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ”

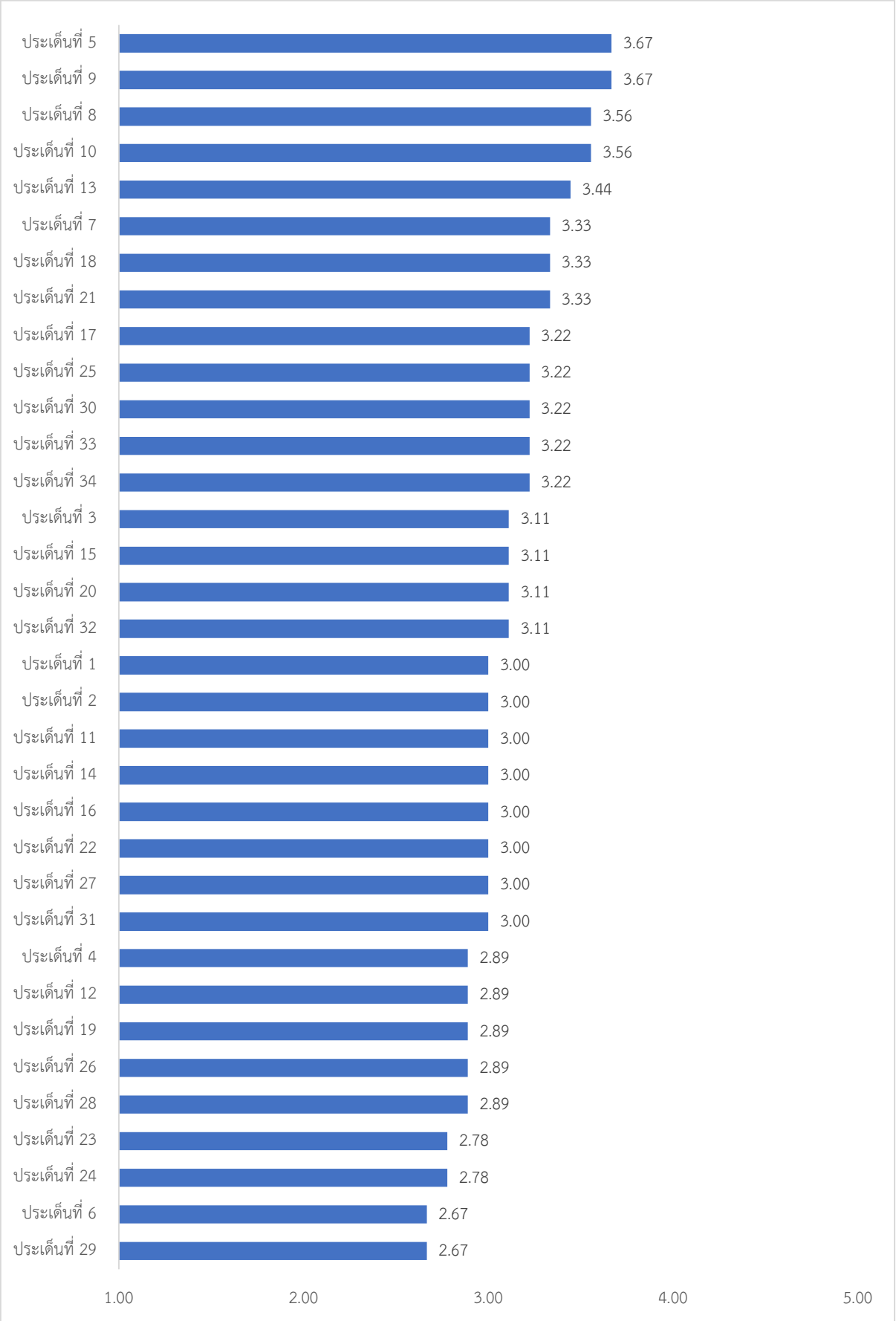
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 69: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 69 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลปานกลาง โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 คะแนน

ภาพที่ 70: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



ภาพที่ 70 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.56 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (3.44 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

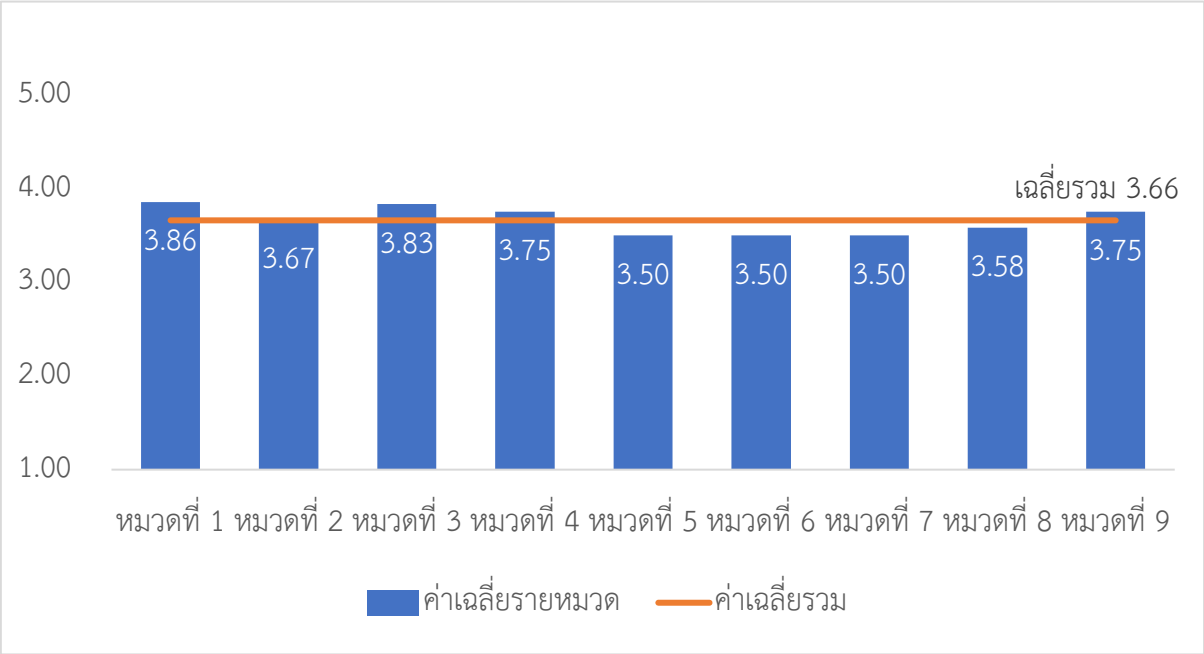
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”และ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.78 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 23 “”และ ประเด็นที่ 24 “”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 5 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.89 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” เป็นต้น

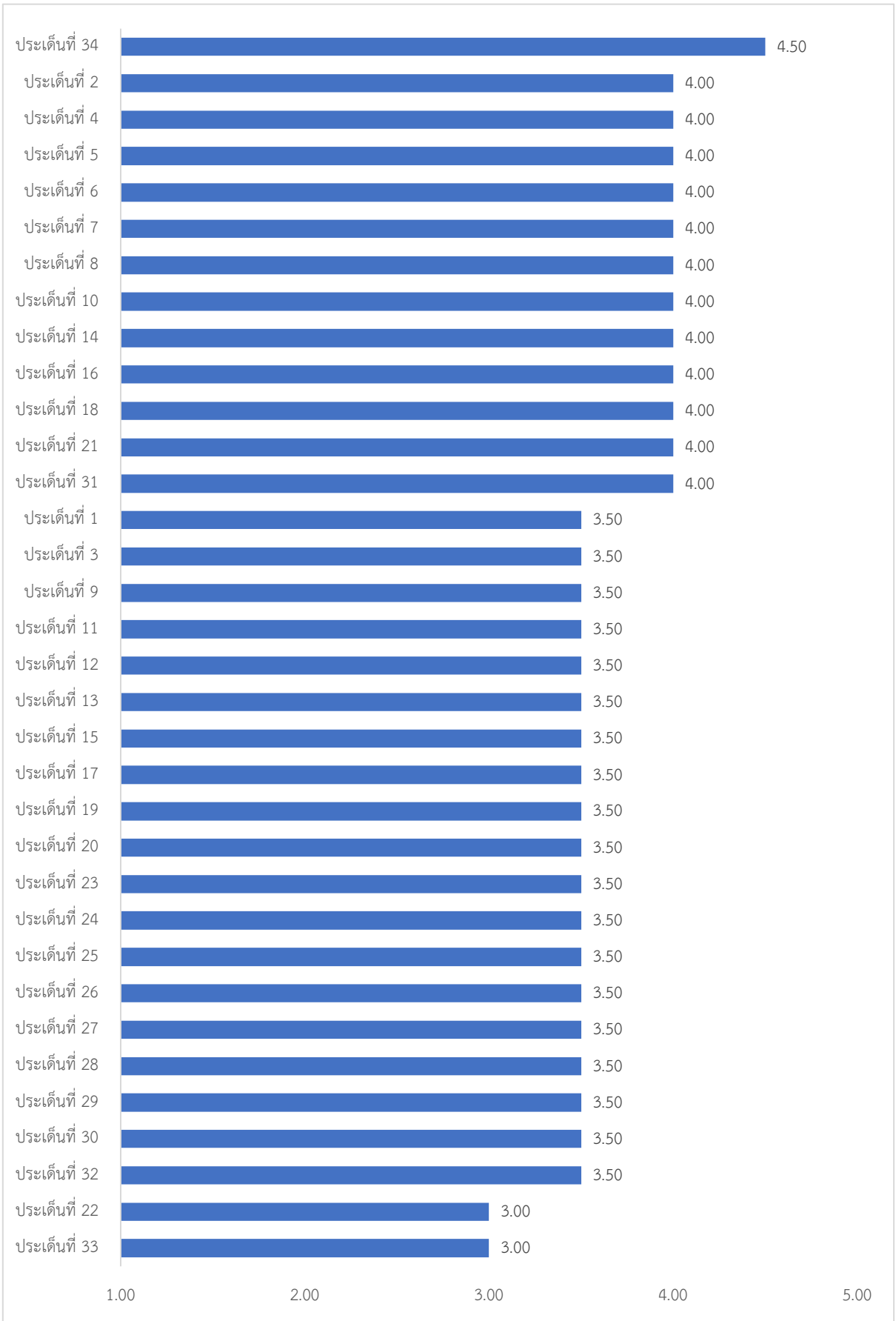
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 71: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 71 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดย**หมวดที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คะแนน

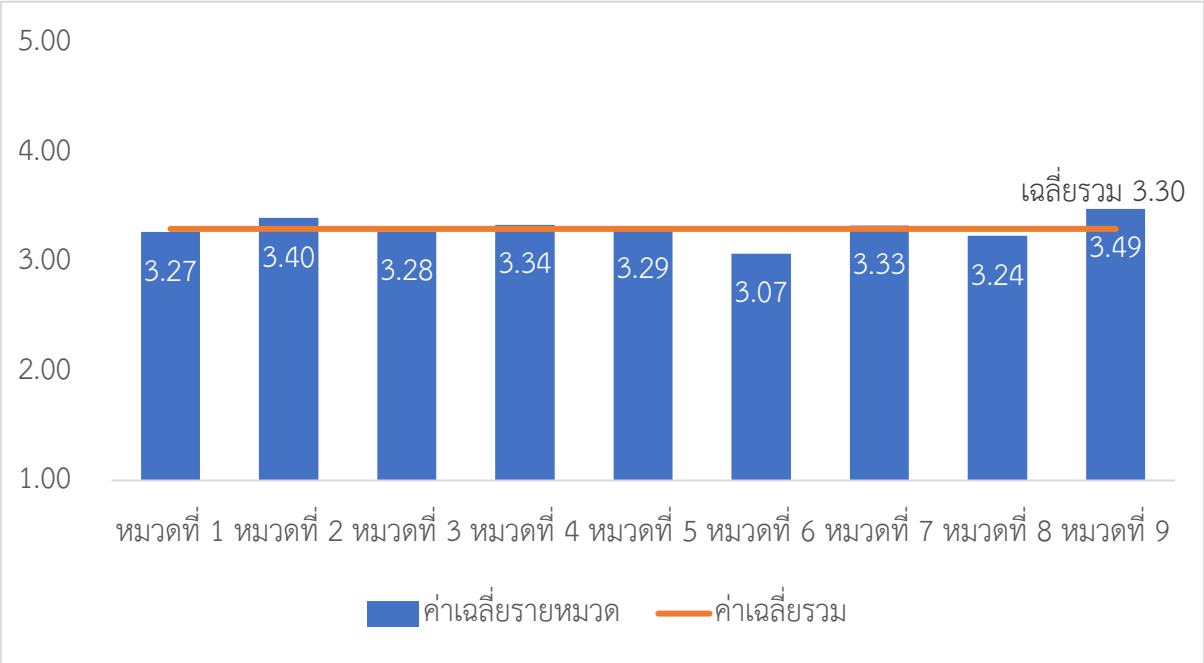
ภาพที่ 72: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



ภาพที่ 72 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (4.50 คะแนน) สำหรับ **ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)”

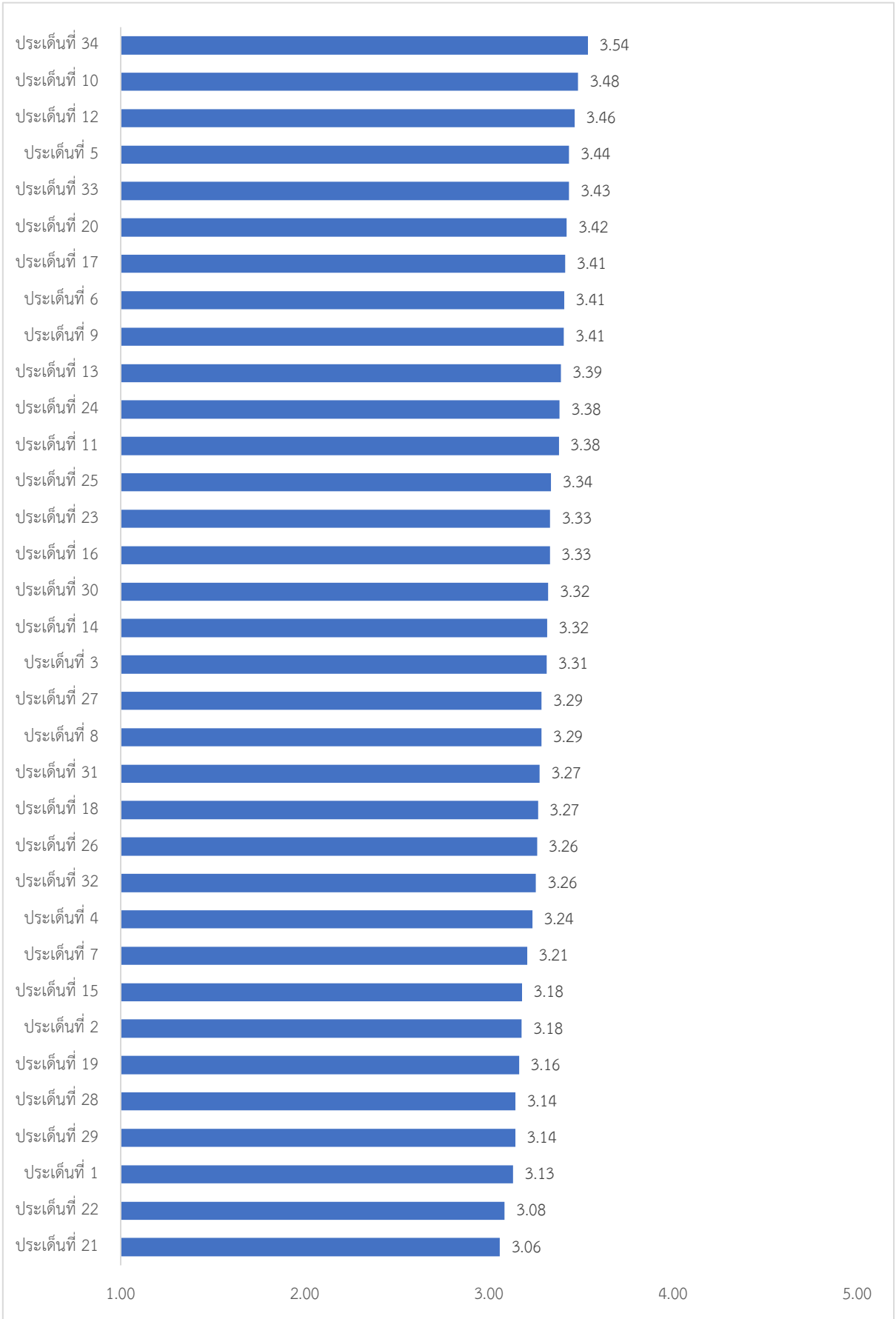
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 73: : ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 73 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คะแนน โดยหมวดที่มีระดับความกังวล สูงที่สุด คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คะแนน และหมวดที่มีระดับความกังวล ต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 คะแนน

ภาพที่ 74: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



ภาพที่ 74 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.54 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” (3.48 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (3.46 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

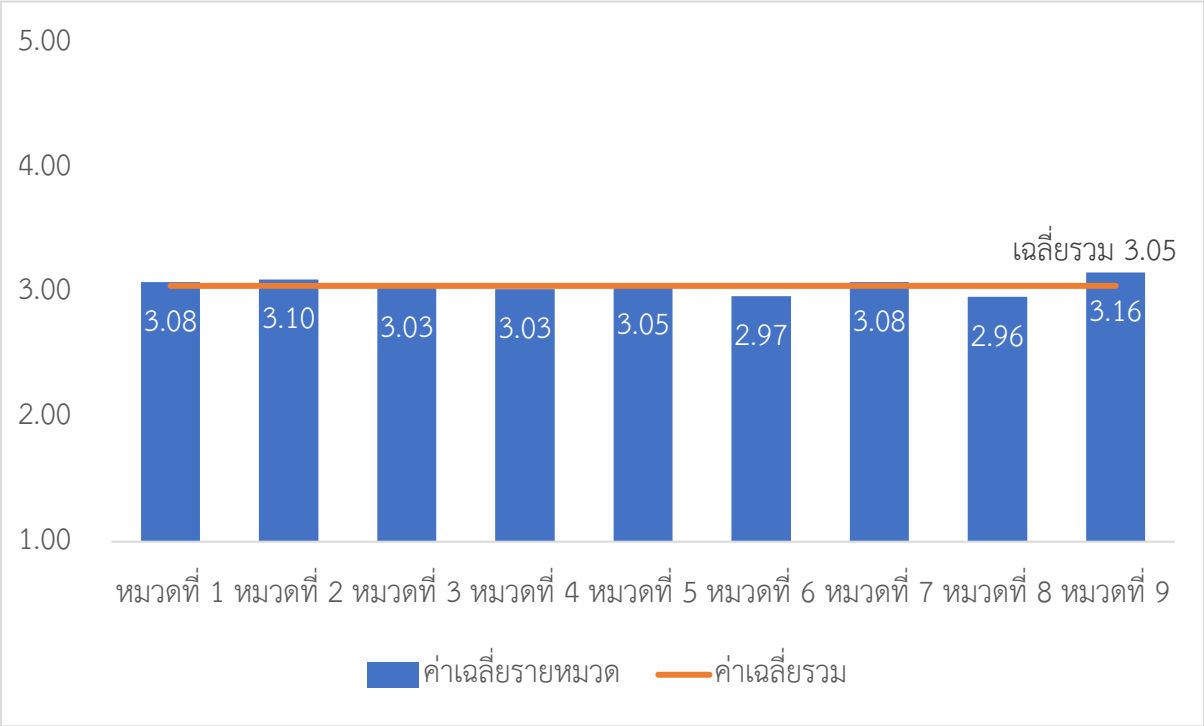
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.06 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.08 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” (3.13 คะแนน)

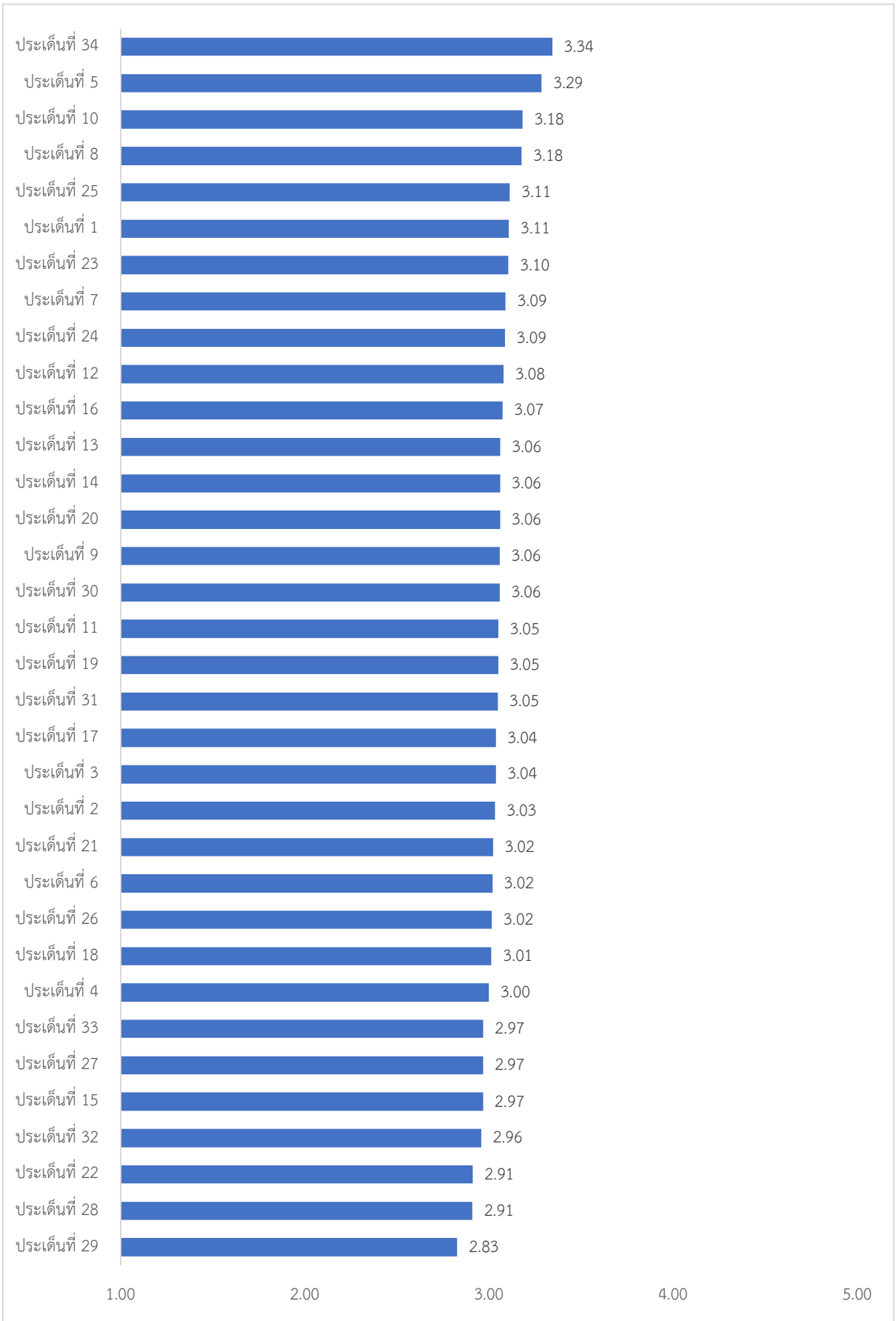
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 75: ผลการสำรวจความกังวล ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 75 พบว่า ระดับความกังวล โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดยหมวดที่มีระดับความกังวล สูงที่สุด คือ หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน และหมวดที่มีระดับความกังวล ต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คะแนน

ภาพที่ 76: อันดับความกังวล ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



นอกจากนี้ ภาพที่ 76 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)”” (3.34 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” (3.29 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.18 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ”และ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (2.83 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 2.91 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน”และ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” (2.96 คะแนน)

3.4.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

การสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความกังวลมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 38: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	3.67
2	การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.33
3	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	3.33
4	การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ	3.33
5	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	3.33
6	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	3.33
7	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	3.33
8	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	3.67
9	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	3.33
10	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ	3.33
ค่าสูดสุด (Max)		3.67
ค่าต่ำสุด (Min)		3.33
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.40**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.33
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.14

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.40 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลปานกลาง โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 3.67 คะแนน ได้แก่ 1. “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” และ 2. “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 8 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 3.33 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2“การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” ประเด็นที่ 3 “การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.” และประเด็นที่ 4 “การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ” เป็นต้น นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.40 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.33 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.14 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 39: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	3.00
2	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	3.00
3	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	3.08
4	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	3.00
5	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	3.08
6	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	3.15
7	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	3.00
8	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวดและมุ่งเน้นคุณภาพ	2.92

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
ค่าสูดสุด (Max)		3.15
ค่าต่ำสุด (Min)		2.92
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.03**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.07

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.03 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.03 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.07 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 40: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มสื่อมวลชน
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	2.44
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	2.33
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	2.56
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	2.22

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มสื่อมวลชน
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	2.33
ค่าสูดสุด (Max)		2.56
ค่าต่ำสุด (Min)		2.22
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**2.38**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		2.33
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.13

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 2.38 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุกและส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (2.38 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (2.33 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 41: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มชุมชนและสังคม
1	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี	1.97
2	โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	1.95
3	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	1.95

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มชุมชนและสังคม
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร	1.96
ค่าสูดสุด (Max)		1.97
ค่าต่ำสุด (Min)		1.95
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**1.96**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		1.96
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.01

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 1.96 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลน้อย โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 1.95 คะแนน ได้แก่ 1. “โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน” และ 2. “การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (1.96 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (1.96 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.01 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกันมาก

กลุ่ม 5 คู่ค้า

ตารางที่ 42: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มคู่ค้า
1	การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย	4.44
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.32

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวลกลุ่มคู่ค้า
3	การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ	4.38
4	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ	4.32
ค่าสูดสุด (Max)		4.44
ค่าต่ำสุด (Min)		4.32
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.37**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.35
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.06

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.32 คะแนน ได้แก่ 1. “การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” และ 2. “กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.37 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.35 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.06 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

กลุ่ม 6 พันธมิตร

ตารางที่ 43: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวลกลุ่มพันธมิตร
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.22
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	3.44

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวลกลุ่มพันธมิตร
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.44
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.67
5	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน	3.33
6	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	3.67
ค่าสูดสุด (Max)		3.67
ค่าต่ำสุด (Min)		3.22
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.46**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.44
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.18

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 3.46 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 3.44 คะแนน ได้แก่ 1. “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง” และ 2. “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.46 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.44 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.18 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ตารางที่ 44: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.50
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.00
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.50
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.50
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	3.50
ค่าสูดสุด (Max)		4.00
ค่าต่ำสุด (Min)		3.50
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.60**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.50
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.22

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่ม นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.60 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 3.50 คะแนน ได้แก่ 1 “กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” 2. “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ 3. “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” และ 4. “การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.60 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median)

(3.50 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.22 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 8 ลูกค้า

ตารางที่ 45: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มลูกค้า
1	การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นแม้แต่วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	3.53
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ	3.26
3	การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)	3.47
4	การบริหารจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการพิจารณาปรับกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำแม่น้ำเจ้าพระยา	3.64
5	การให้บริการประปาครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่นำสมัยและระบบท่อคุณภาพสูง การให้บริการพัฒนาระบบประปาในอาคารของผู้ใช้น้ำ เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และสำนักงาน เป็นต้น การให้บริการออกแบบ ติดตั้งระบบการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaim Water)	3.52
6	คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้	3.78
7	แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	3.68
8	การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง แรงดันเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีการปรับราคาค่าน้ำให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำประปา (กปน. ไม่ได้ปรับค่าน้ำประปามามากกว่า 20 ปี)	3.71
9	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ	3.52

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มลูกค้า
10	กปน. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานประปาในเมืองใหญ่และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและ ออกแบบระบบประปา อุปกรณ์ประปาแก่ผู้ใช้น้ำ	3.61
ค่าสูดสุด (Max)		3.78
ค่าต่ำสุด (Min)		3.26
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.57**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.57
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.15

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 3.57 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.57 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.57 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 46: ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวล กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน	3.35
2	กระบวนการ/ระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	3.37
3	กระบวนการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเห็นต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม	3.26

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความกังวลกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
4	กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	3.25
5	กระบวนการทำงานที่กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัล และระบบตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจในการประเมินผล	3.30
6	การบริหารจัดการและการแบ่งงานที่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนด เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ขาดผู้รับผิดชอบ	3.30
7	กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90	3.34
ค่าสูดสุด (Max)		3.37
ค่าต่ำสุด (Min)		3.25
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.31**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.30
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.05

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.31 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความกังวลปานกลาง โดย**ประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด** คือ “กระบวนการ/ระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด** คือ “กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.31 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.30 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

3.5 ผลการสำรวจด้านความเชื่อมั่น

ตารางที่ 47: ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	4.50	-	4.60	4.44
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	-	4.43	3.86	4.10	3.85
สื่อมวลชน	-	-	-	4.14	3.59
ชุมชนและสังคม	-	4.40	4.03	4.01	4.10
คู่ค้า	-	4.41	4.21	4.31	4.07
พันธมิตร	-	4.67	4.55	4.20	4.67
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	4.42	3.96
ลูกค้า	-	-	-	-	3.51
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.83
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	-	4.48	4.16	4.25	4.10
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	4.00

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2562-2564

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 4.10 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.00 คะแนน อ้างอิงคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.67 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.44 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.10 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.51 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.59 คะแนน) และ 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.83 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความเชื่อมั่นในปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นที่ลดลง อันจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม จากเดิมในปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน ลดลงเป็น 4.10 คะแนน ในปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความเชื่อมั่นลดลง พบว่า 5 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความเชื่อมั่นลดลง มีเพียงกลุ่มชุมชนและสังคมและกลุ่มพันธมิตรที่มีระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นลดลงมากที่สุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยลดลงจาก 4.42 คะแนน ในปี 2564 ลดลงเป็น 3.96 คะแนน ในปี 2565 ลดลง 0.46 คะแนน

ตารางที่ 48: ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565

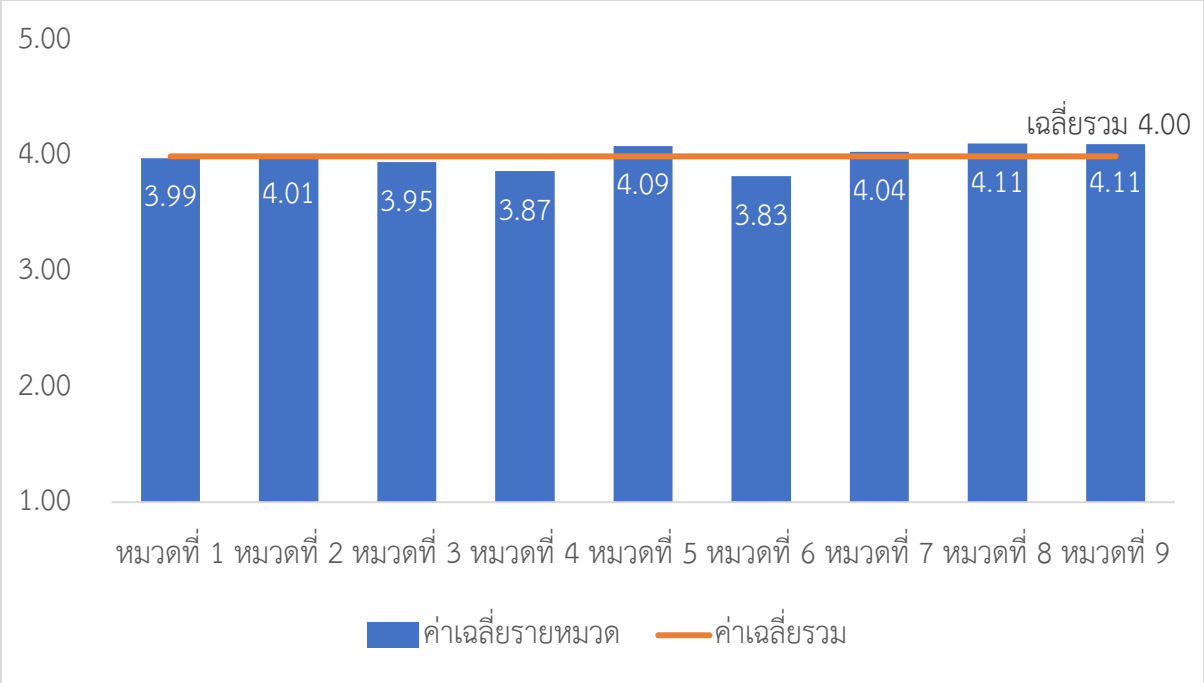
สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	4.86	4.75	4.00	3.98	4.13	4.11	4.86	4.25	3.63	3.93
ค่าต่ำสุด (Min)	3.30	4.00	3.69	3.30	4.08	4.05	4.33	3.50	3.36	3.70
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.00	**4.44**	**3.85**	**3.59**	**4.10**	**4.07**	**4.67**	**3.96**	**3.51**	**3.83**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	4.00	4.44	3.86	3.67	4.10	4.06	4.70	4.00	3.50	3.84
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.10	0.29	0.09	0.24	0.01	0.02	0.17	0.23	0.08	0.06

จากตารางที่ 48 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน โดยมี**ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด**อยู่ที่ 4.86 คะแนน จากกลุ่มพันธมิตร และมี**ระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด**อยู่ที่ 3.30 คะแนน จากกลุ่มลูกค้า เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.00 คะแนน ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยที่ 4.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการแจกจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ที่ 0.10 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดคือกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ (0.29 คะแนน) และต่ำสุดคือกลุ่มชุมชนและสังคม (0.01 คะแนน) เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 5 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.85 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.59 คะแนน) 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (3.96 คะแนน) และ 4. กลุ่มลูกค้า (3.51 คะแนน) และ 5. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.83 คะแนน)

ตารางที่ 49: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	3.99	4.29	3.92	3.67	4.09	4.06	4.70	3.86	3.46	3.84
2	4.01	4.44	3.86	3.52	4.11	4.09	4.54	4.08	3.55	3.93
3	3.95	4.17	3.87	3.30	4.10	4.06	4.70	4.00	3.53	3.84
4	3.87	4.00	3.85	3.33	4.09	4.06	4.50	3.75	3.46	3.80
5	4.09	4.75	4.00	3.67	4.08	4.06	4.78	4.00	3.63	3.86
6	3.83	4.17	3.88	3.33	4.12	4.05	4.33	3.50	3.36	3.70
7	4.04	4.63	3.73	3.67	4.13	4.06	4.86	4.00	3.50	3.81
8	4.11	4.75	3.85	3.98	4.08	4.09	4.76	4.17	3.50	3.86
9	4.11	4.75	3.69	3.83	4.10	4.11	4.83	4.25	3.63	3.79
รวม	**4.00**	**4.44**	**3.85**	**3.59**	**4.10**	**4.07**	**4.67**	**3.96**	**3.51**	**3.83**

ภาพที่ 77: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 49 และภาพที่ 77 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.00 คะแนน) ประกอบด้วย 4 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ (3.99 คะแนน) 2. หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (3.95 คะแนน) 3. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (3.87 คะแนน) และ 4. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.83 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่

เท่ากันเท่ากับ 4.11 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ อันดับที่ 2 คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.09 คะแนน) และอันดับที่ 3 หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (4.04 คะแนน)

ตารางที่ 50: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	3.99	**4.00**	4.00	4.15	3.78	4.14	4.08	4.56	4.00	3.40	3.89
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**4.04**	4.50	4.08	3.78	4.08	4.05	4.67	4.00	3.38	3.84
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**3.93**	3.50	4.15	3.56	4.10	4.08	4.78	4.00	3.34	3.83
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.04**	4.00	3.92	4.00	4.08	4.06	4.78	4.00	3.62	3.89
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**3.75**	4.00	3.62	3.33	4.07	4.10	4.56	3.00	3.39	3.67
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**4.11**	5.00	3.77	3.89	4.08	4.08	4.78	4.00	3.51	3.85
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**4.04**	5.00	3.77	3.33	4.08	3.98	4.78	4.00	3.57	3.88
ค่าเฉลี่ย			**3.99**	**4.29**	**3.92**	**3.67**	**4.09**	**4.06**	**4.70**	**3.86**	**3.46**	**3.84**

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	4.01	**3.85**	4.33	3.85	3.33	4.10	4.10	4.22	3.50	3.35	3.84
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**3.92**	4.33	4.00	3.00	4.08	4.10	4.33	4.00	3.47	3.99
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**3.92**	4.33	4.00	3.44	4.09	4.08	4.44	3.50	3.55	3.80
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**4.15**	4.67	3.77	3.89	4.15	4.10	4.78	4.50	3.60	3.95
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**4.12**	4.67	3.69	3.56	4.06	4.11	4.78	4.50	3.79	3.96
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**4.12**	4.33	3.85	3.89	4.16	4.08	4.67	4.50	3.54	4.04
ค่าเฉลี่ย			4.01	**4.44**	**3.86**	**3.52**	**4.11**	**4.09**	**4.54**	**4.08**	**3.55**	**3.93**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	3.95	**3.96**	4.00	3.85	3.44	4.10	4.06	4.78	4.00	3.55	3.85
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media		**3.92**	4.50	3.85	3.33	4.10	4.06	4.56	3.50	3.55	3.86

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น											
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**3.97**	4.00	3.92	3.11	4.10	4.06	4.78	4.50	3.49	3.79
ค่าเฉลี่ย			3.95	**4.17**	**3.87**	**3.30**	**4.10**	**4.06**	**4.70**	**4.00**	**3.53**	**3.84**
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	3.87	**3.87**	4.00	3.92	3.44	4.08	4.06	4.44	3.50	3.49	3.85
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**3.88**	4.00	3.77	3.22	4.11	4.06	4.56	4.00	3.44	3.74
ค่าเฉลี่ย			3.87	**4.00**	**3.85**	**3.33**	**4.09**	**4.06**	**4.50**	**3.75**	**3.46**	**3.80**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media	4.09	**4.04**	4.50	4.00	3.56	4.07	4.06	4.67	4.00	3.62	3.87

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	(Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**4.15**	5.00	4.00	3.78	4.09	4.05	4.89	4.00	3.64	3.86
ค่าเฉลี่ย			4.09	**4.75**	**4.00**	**3.67**	**4.08**	**4.06**	**4.78**	**4.00**	**3.63**	**3.86**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	3.83	**3.92**	4.33	3.92	3.44	4.14	4.02	4.33	4.00	3.44	3.67
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**3.73**	4.00	3.85	3.22	4.10	4.08	4.33	3.00	3.28	3.74
ค่าเฉลี่ย			3.83	**4.17**	**3.88**	**3.33**	**4.12**	**4.05**	**4.33**	**3.50**	**3.36**	**3.70**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	4.04	**4.06**	5.00	3.69	3.56	4.15	4.06	4.78	4.00	3.49	3.84
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.14**	5.00	3.77	4.00	4.11	4.10	4.89	4.00	3.59	3.80
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร		**3.99**	4.50	3.69	3.33	4.14	4.05	4.89	4.00	3.48	3.82

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส											
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**3.98**	4.00	3.77	3.78	4.10	4.02	4.89	4.00	3.45	3.78
ค่าเฉลี่ย			4.04	**4.63**	**3.73**	**3.67**	**4.13**	**4.06**	**4.86**	**4.00**	**3.50**	**3.81**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	4.11	**4.02**	4.00	3.85	4.00	4.09	4.11	4.89	4.00	3.42	3.78
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**4.07**	5.00	3.77	4.00	4.07	4.05	4.89	3.50	3.47	3.91
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**4.17**	5.00	3.77	4.22	4.09	4.11	4.89	4.00	3.50	3.94
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**4.12**	5.00	3.85	3.78	4.13	4.10	4.44	4.50	3.49	3.80
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**4.11**	4.50	3.92	3.89	4.04	4.06	4.67	4.50	3.51	3.88
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลาก		**4.20**	5.00	3.92	4.00	4.08	4.10	4.78	4.50	3.59	3.84

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	ประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ											
ค่าเฉลี่ย			4.11	4.75	3.85	3.98	4.08	4.09	4.76	4.17	3.50	3.86
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	4.11	**4.12**	4.50	4.00	3.78	4.08	4.08	4.67	4.50	3.56	3.93
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**4.10**	5.00	3.38	3.89	4.11	4.14	5.00	4.00	3.70	3.65
ค่าเฉลี่ย			4.11	4.75	3.69	3.83	4.10	4.11	4.83	4.25	3.63	3.79

จากตารางที่ 50 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.00 คะแนน) ประกอบด้วย 4 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด มี**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** ดังนี้

1. หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. (3.99 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คะแนน

2. หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ (3.95 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน

3. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (3.87 คะแนน) การจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คะแนน

4. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (3.83 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่าน

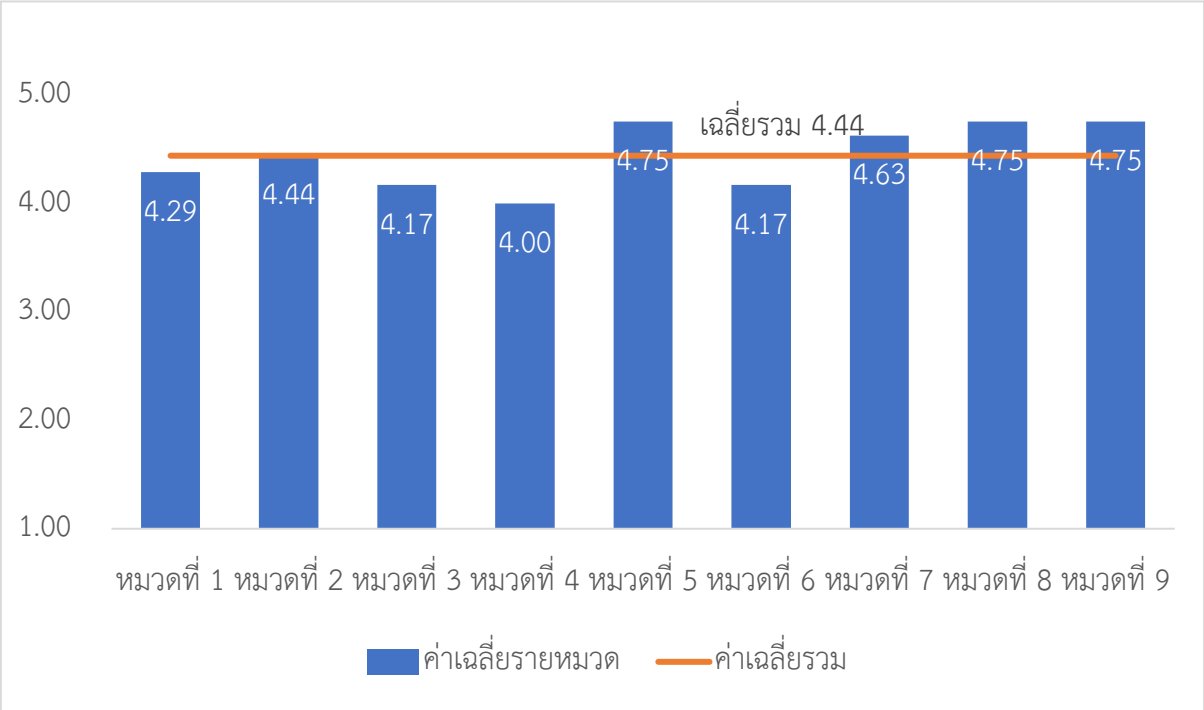
กิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.00 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากับ 3.73 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

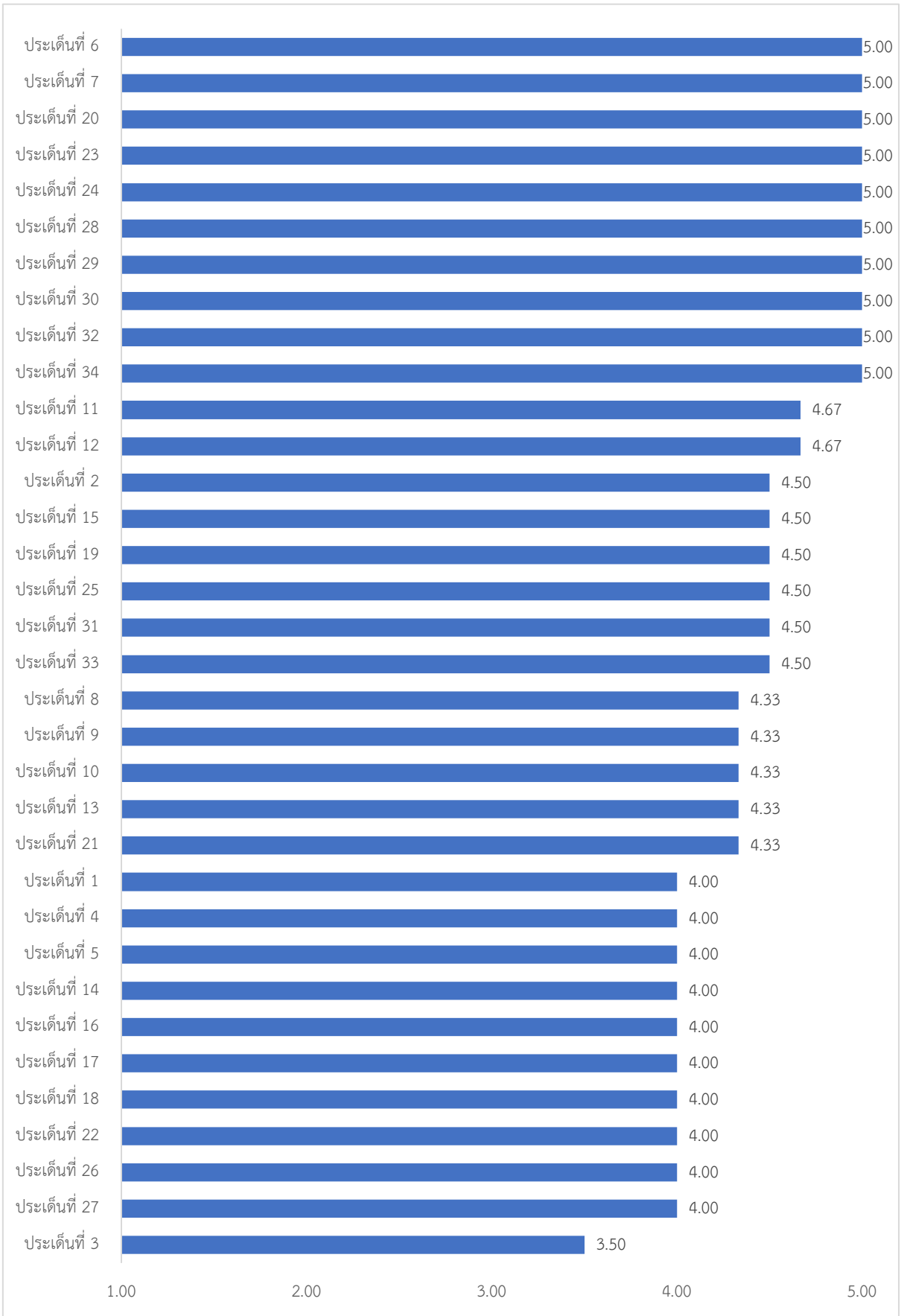
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 78: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 78 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.44 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** ประกอบด้วย 3 หมวด ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.75 คะแนน คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ และ**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน

ภาพที่ 79: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ภาพที่ 79 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 10 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” เป็นต้น

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” และประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 6 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

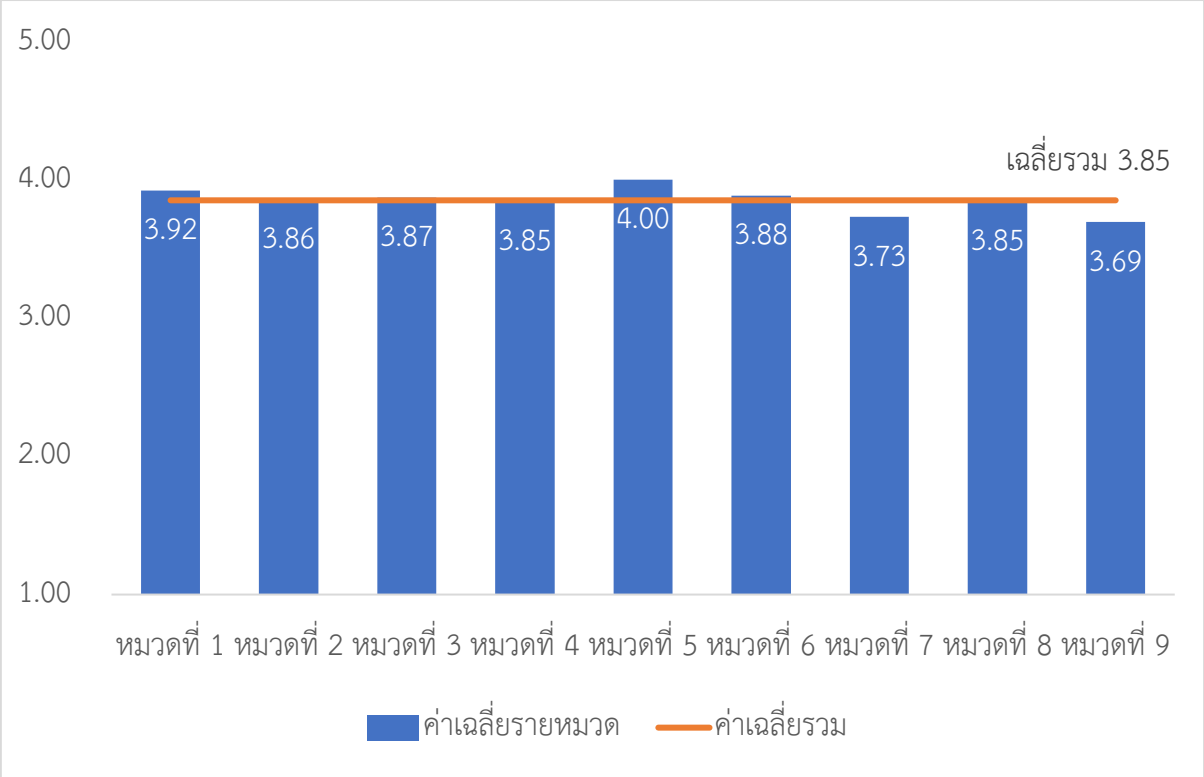
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (3.50 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 10 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปันแลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม”

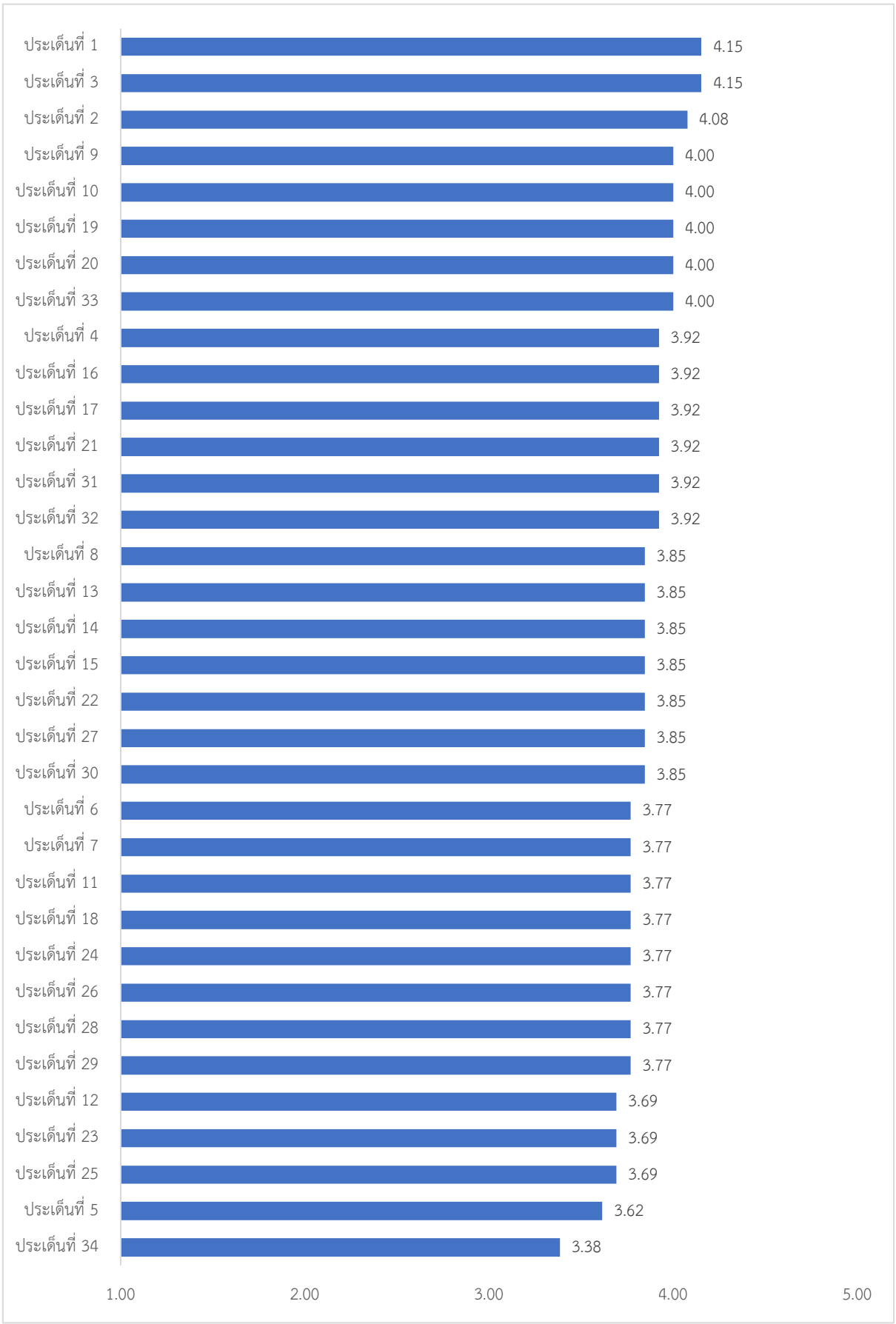
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 80: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 80 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.85 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69คะแนน

ภาพที่ 81: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



ภาพที่ 81 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

<u>อันดับที่ 1</u> ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”

<u>อันดับที่ 2</u> คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” (4.08 คะแนน)

<u>อันดับที่ 3</u> ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

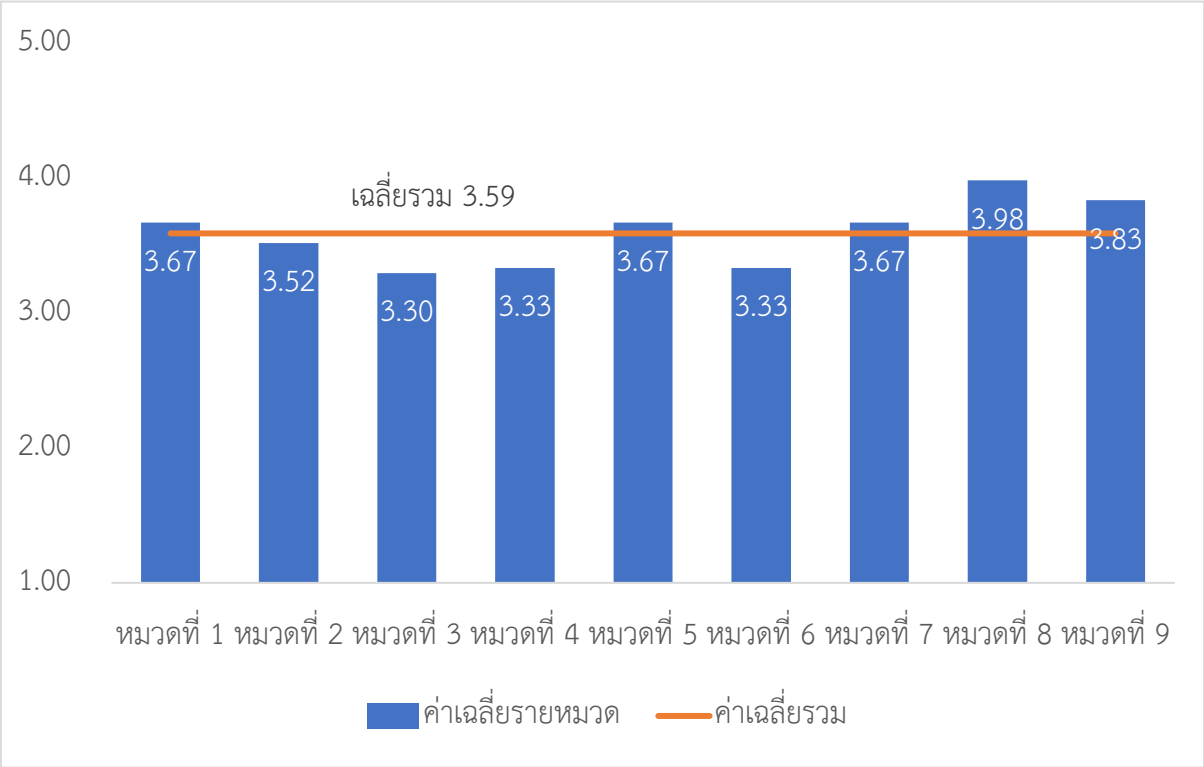
<u>อันดับที่ 1</u> คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.38 คะแนน)

<u>อันดับที่ 2</u> คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” (3.62 คะแนน)

<u>อันดับที่ 3</u> ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.69 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผยชัดเจน โปร่งใส” ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” และประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19”

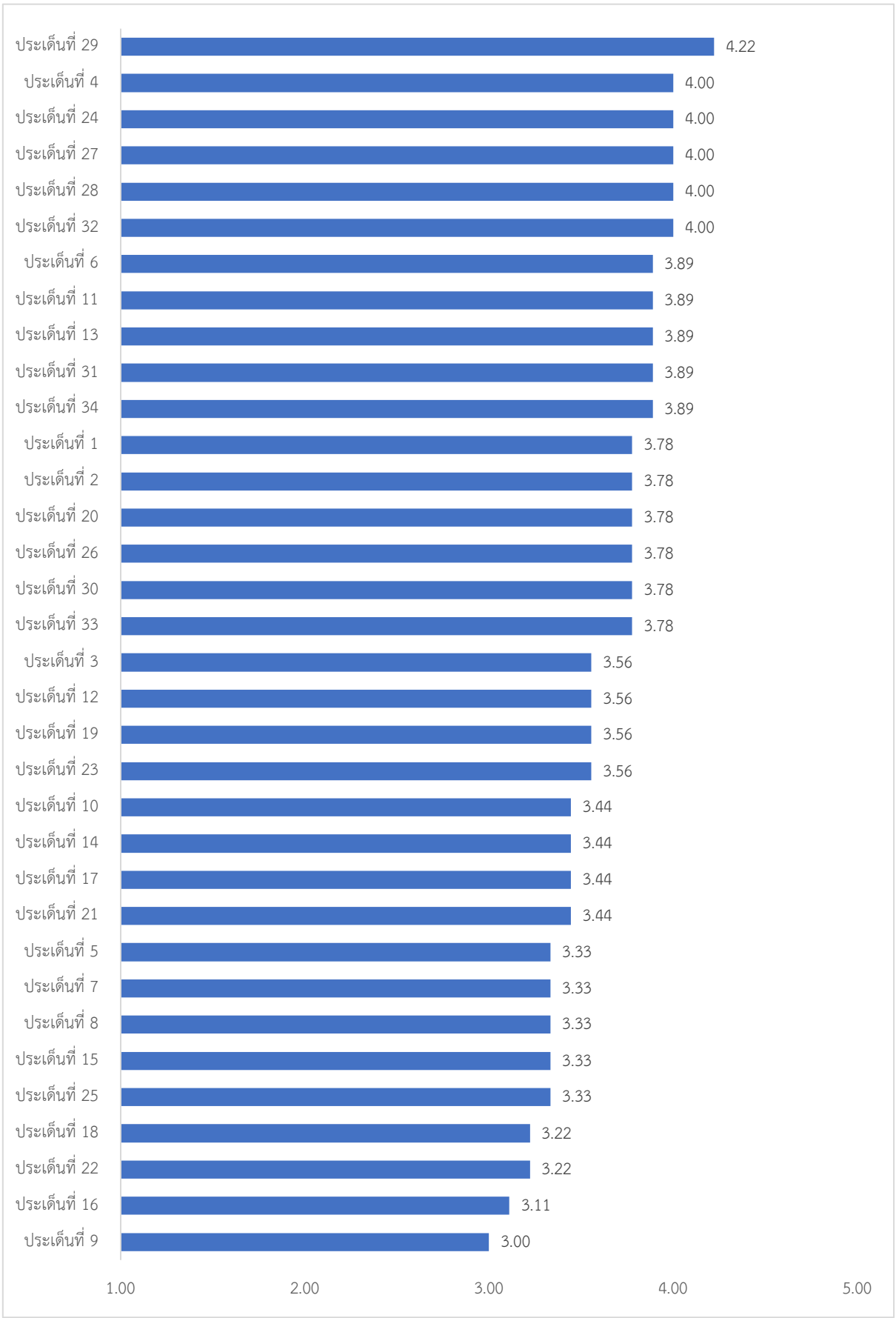
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 82: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 82 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.59 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69คะแนน หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คะแนน

ภาพที่ 83: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



ภาพที่ 83 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก**

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (4.22 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.89 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” และประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

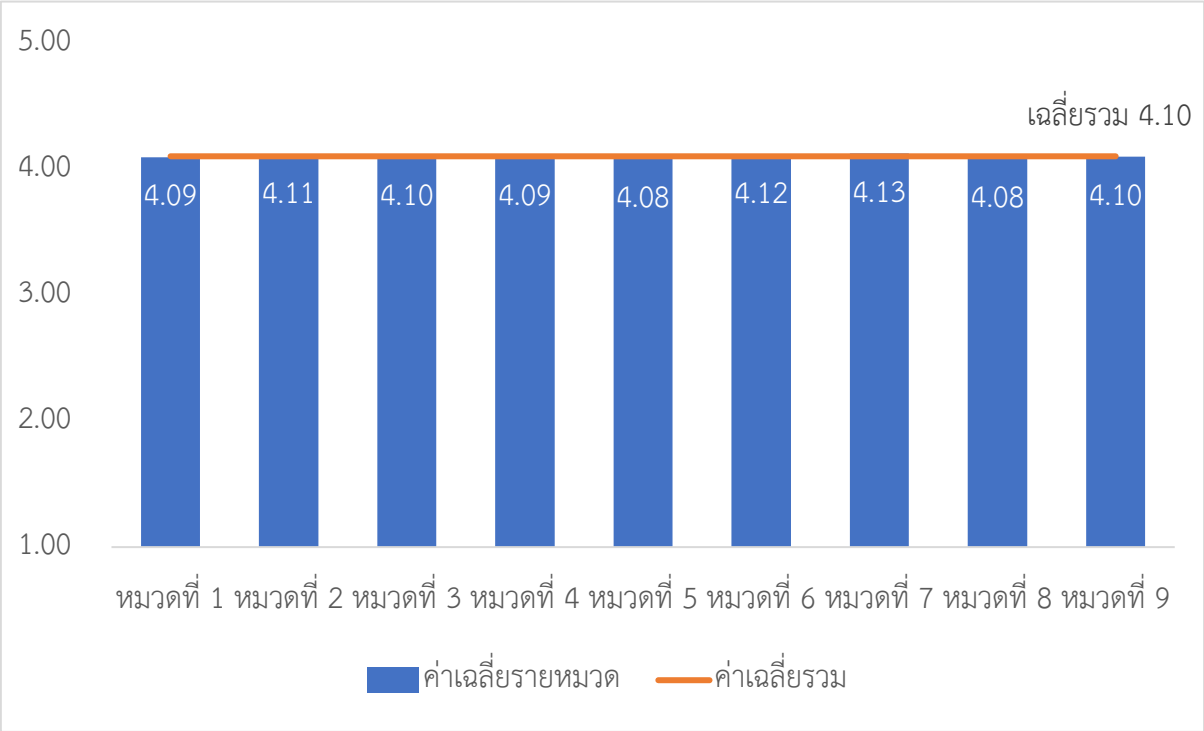
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยสำหรับการอุปโภค บริโภค” (3.00 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (3.11 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.22 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน”

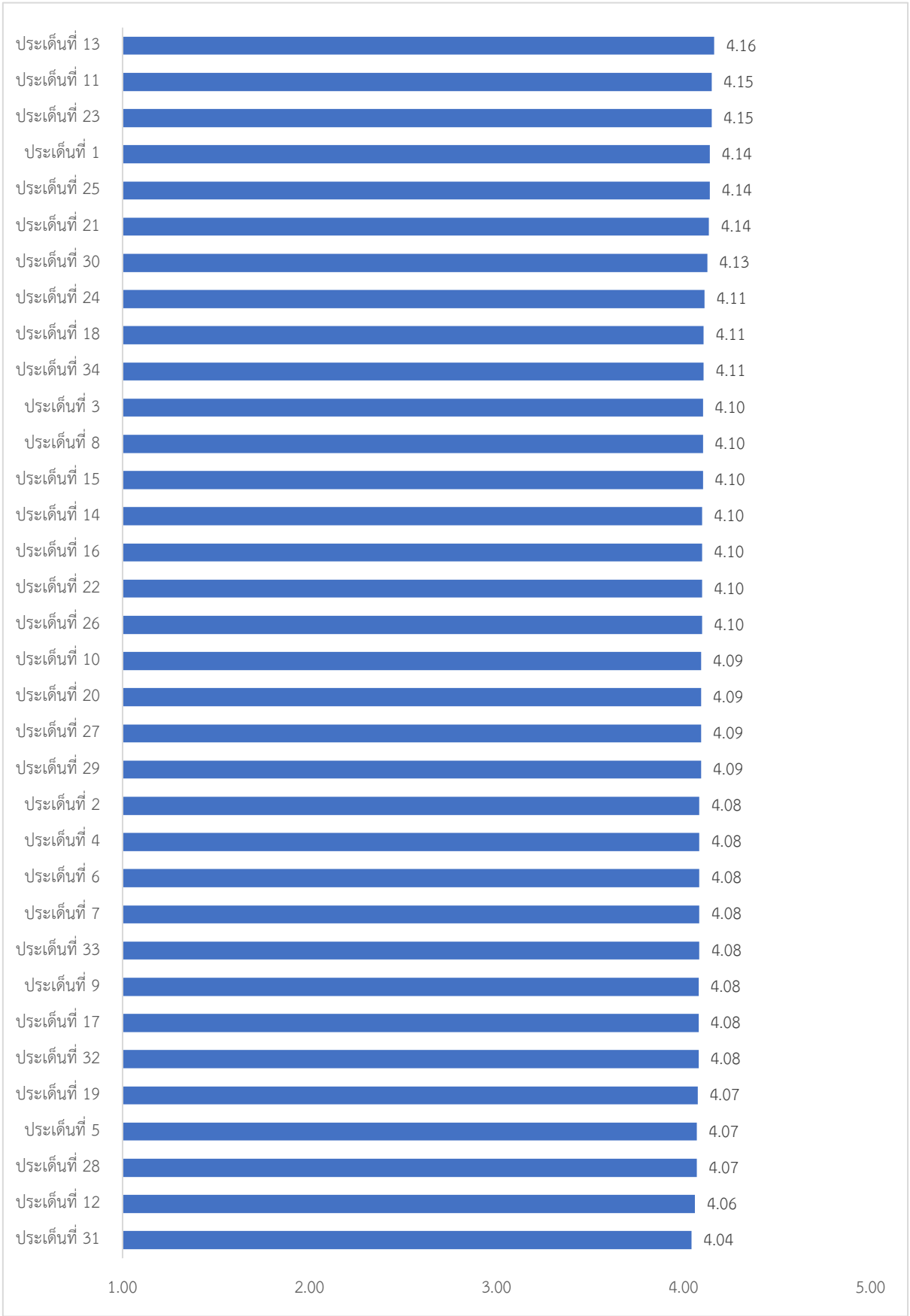
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 84: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 84 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.10 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.08 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และหมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ภาพที่ 85: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 85 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.16 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.15 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” และประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.14 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

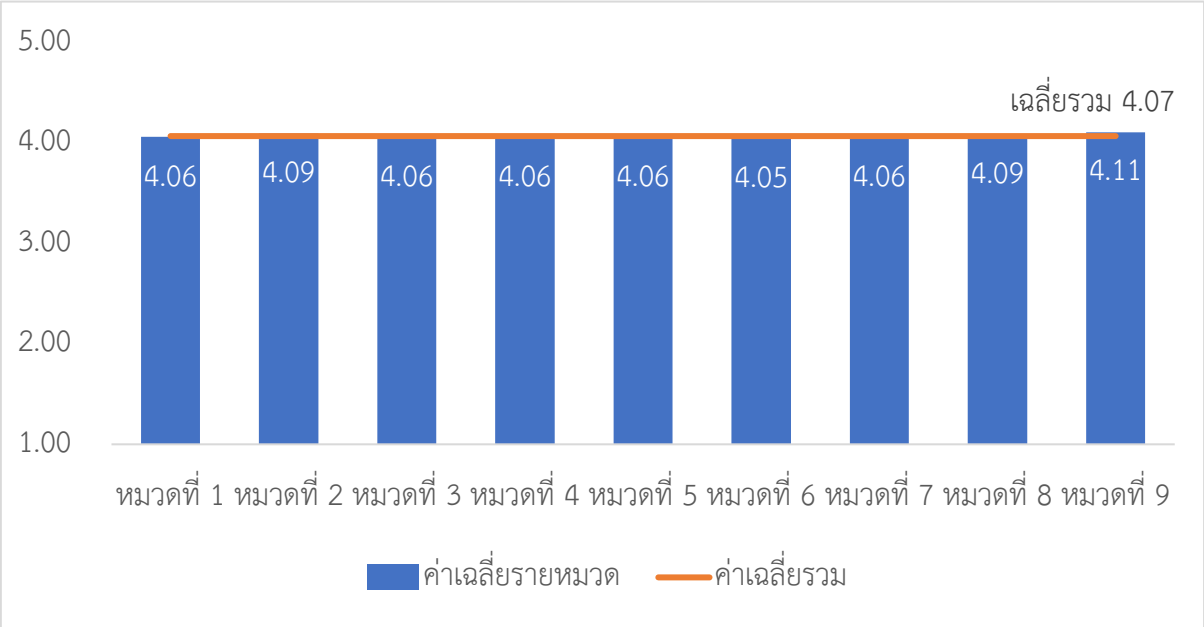
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” (4.04 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (4.06 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.07 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น”

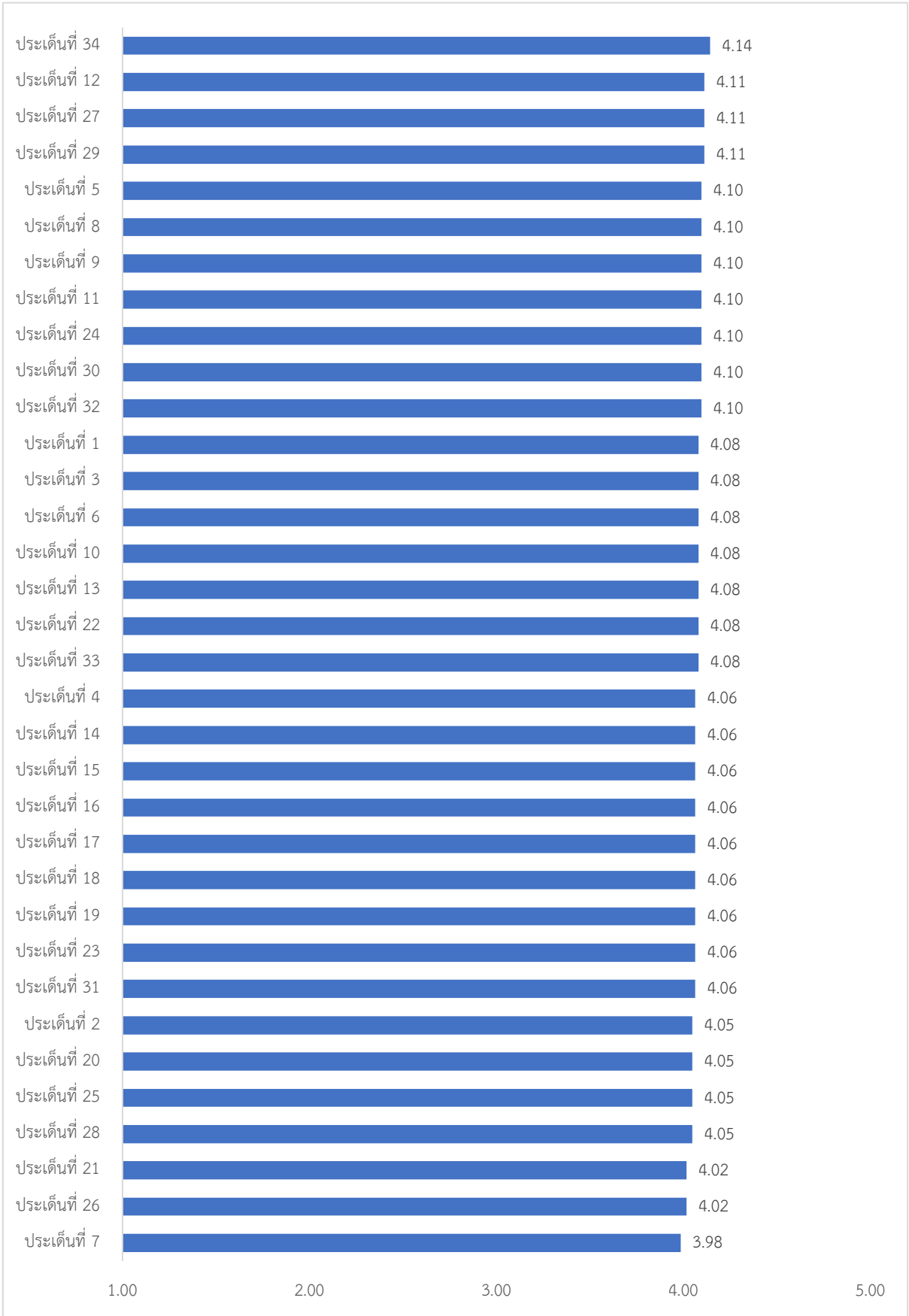
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 86: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 86 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.07 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน และ **หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คะแนน

ภาพที่ 87: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า



ภาพที่ 87 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (4.14 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.11 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” และประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 7 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.10 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

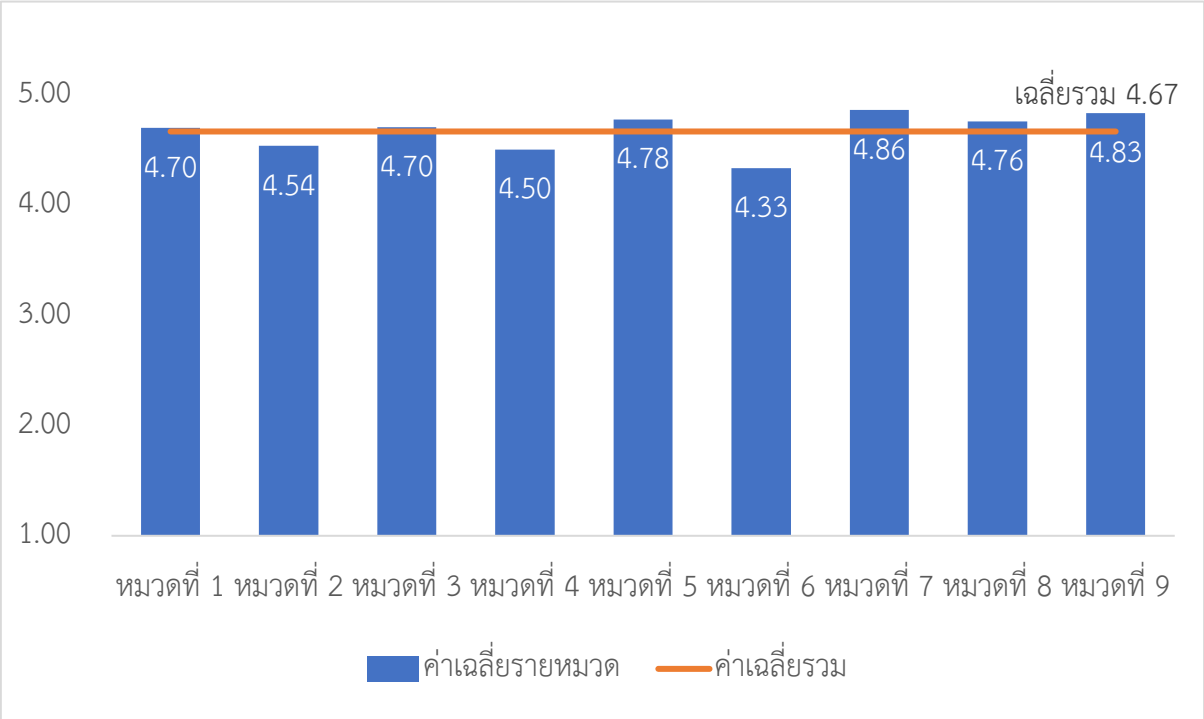
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.98 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.02 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.05 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” และประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” และประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน”

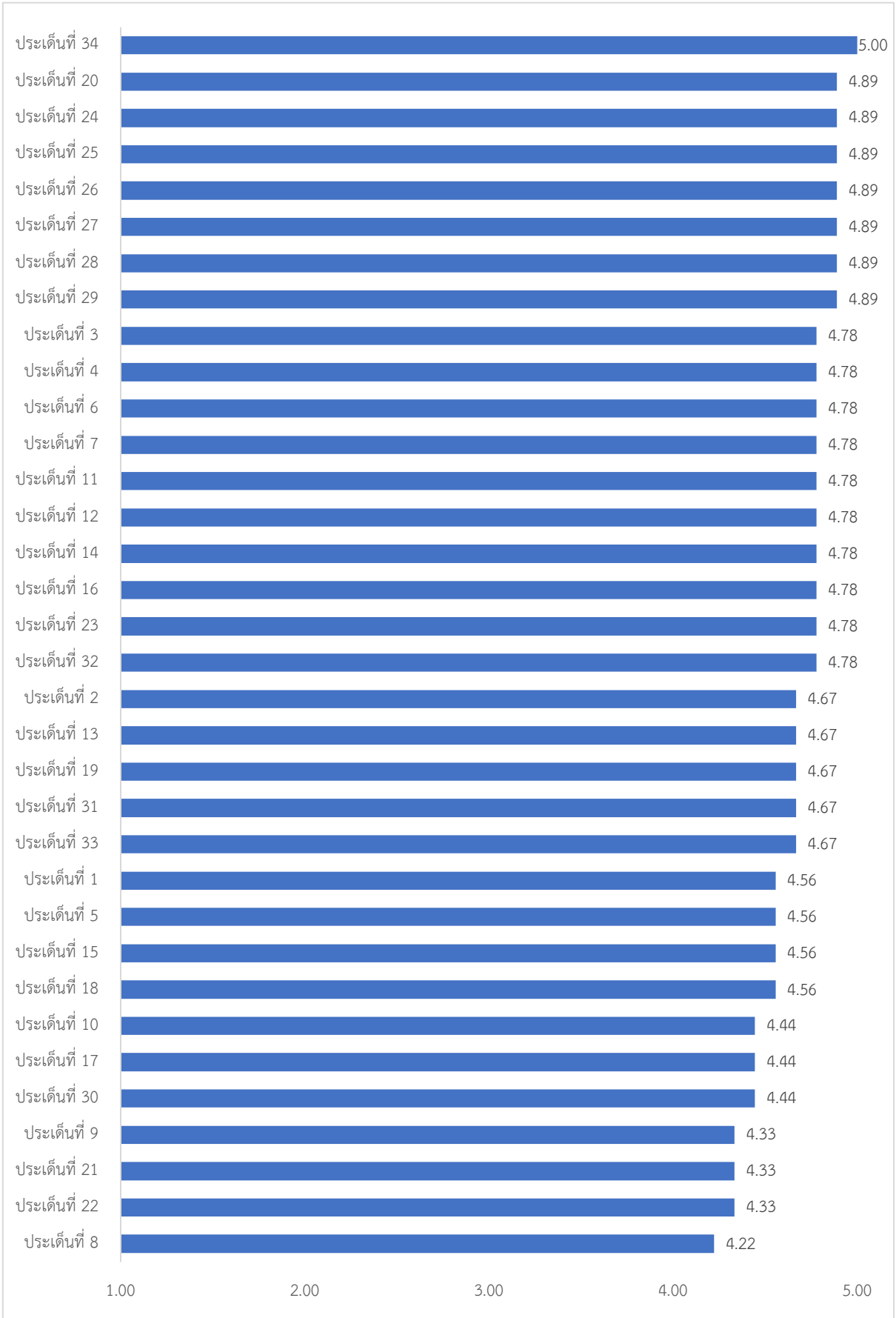
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 88: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 88 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.67 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน

ภาพที่ 89: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



ภาพที่ 89 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (5.00 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 7 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.89 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 10 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.78 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

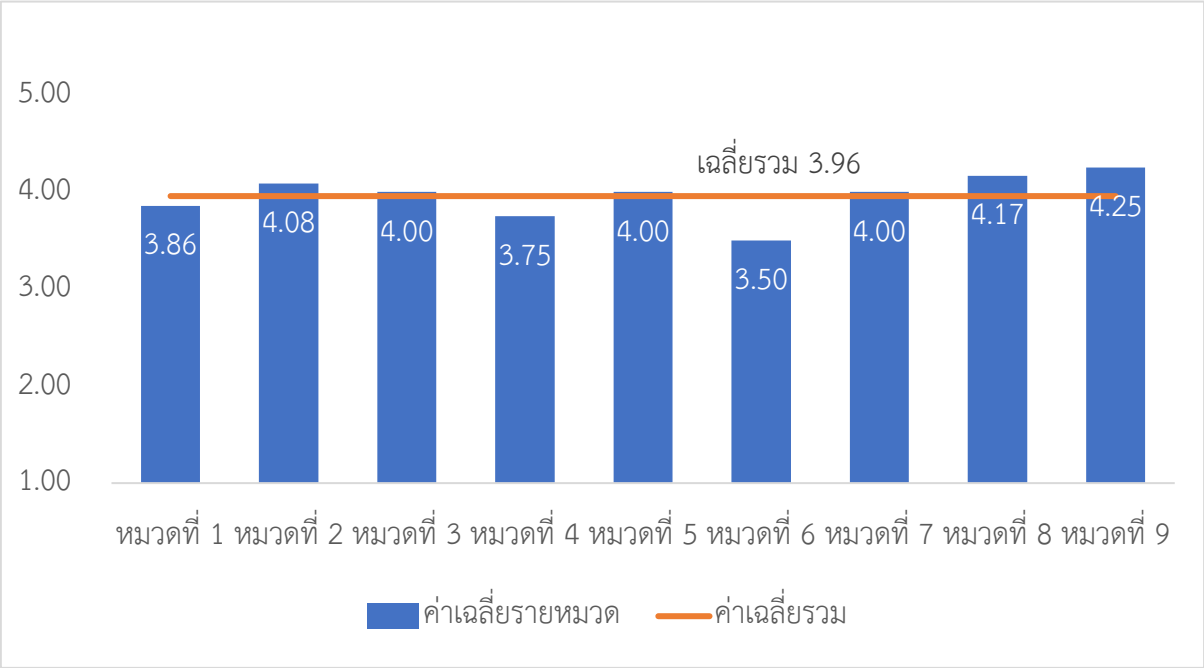
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” (4.22 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.44 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 30 “กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (คะแนน) และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม”

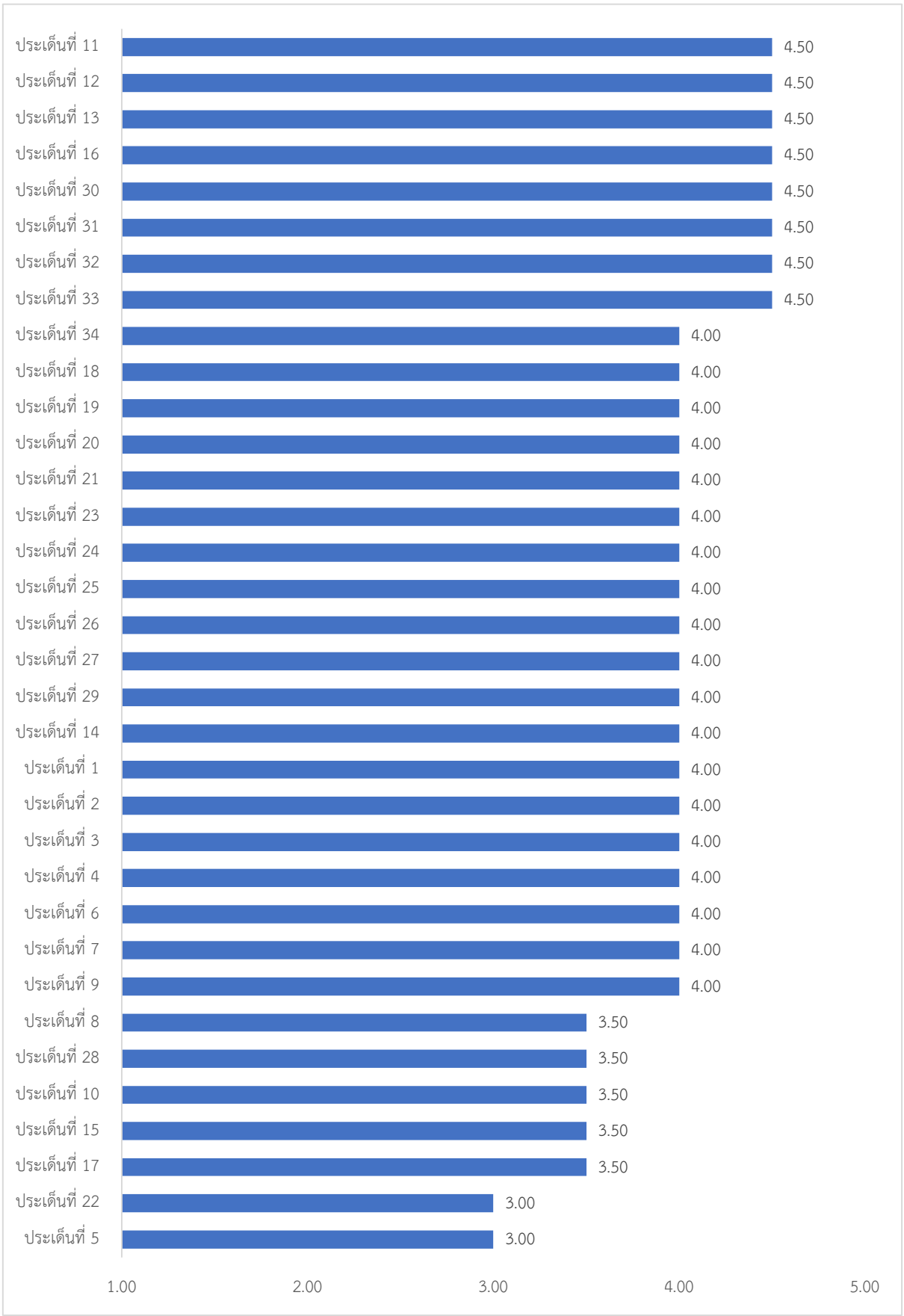
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 90: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 90 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.96 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน และ **หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คะแนน

ภาพที่ 91: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

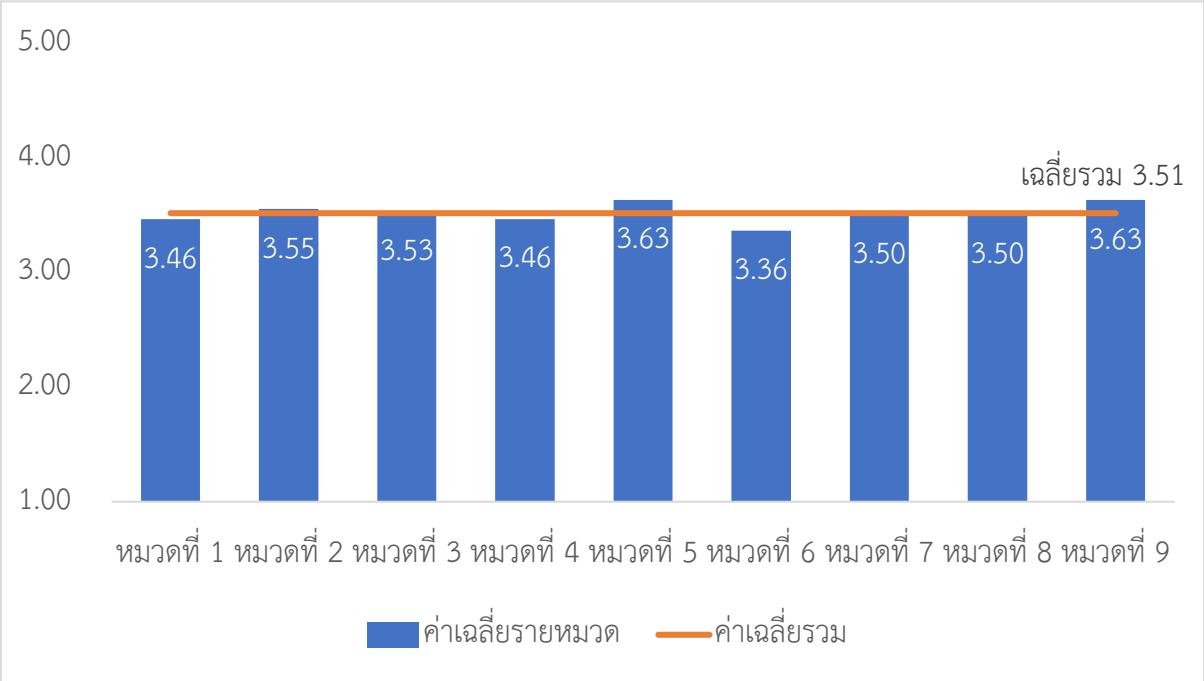


ภาพที่ 91 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** ประกอบด้วย 8 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” และประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอและความสะอาด” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาโดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน”

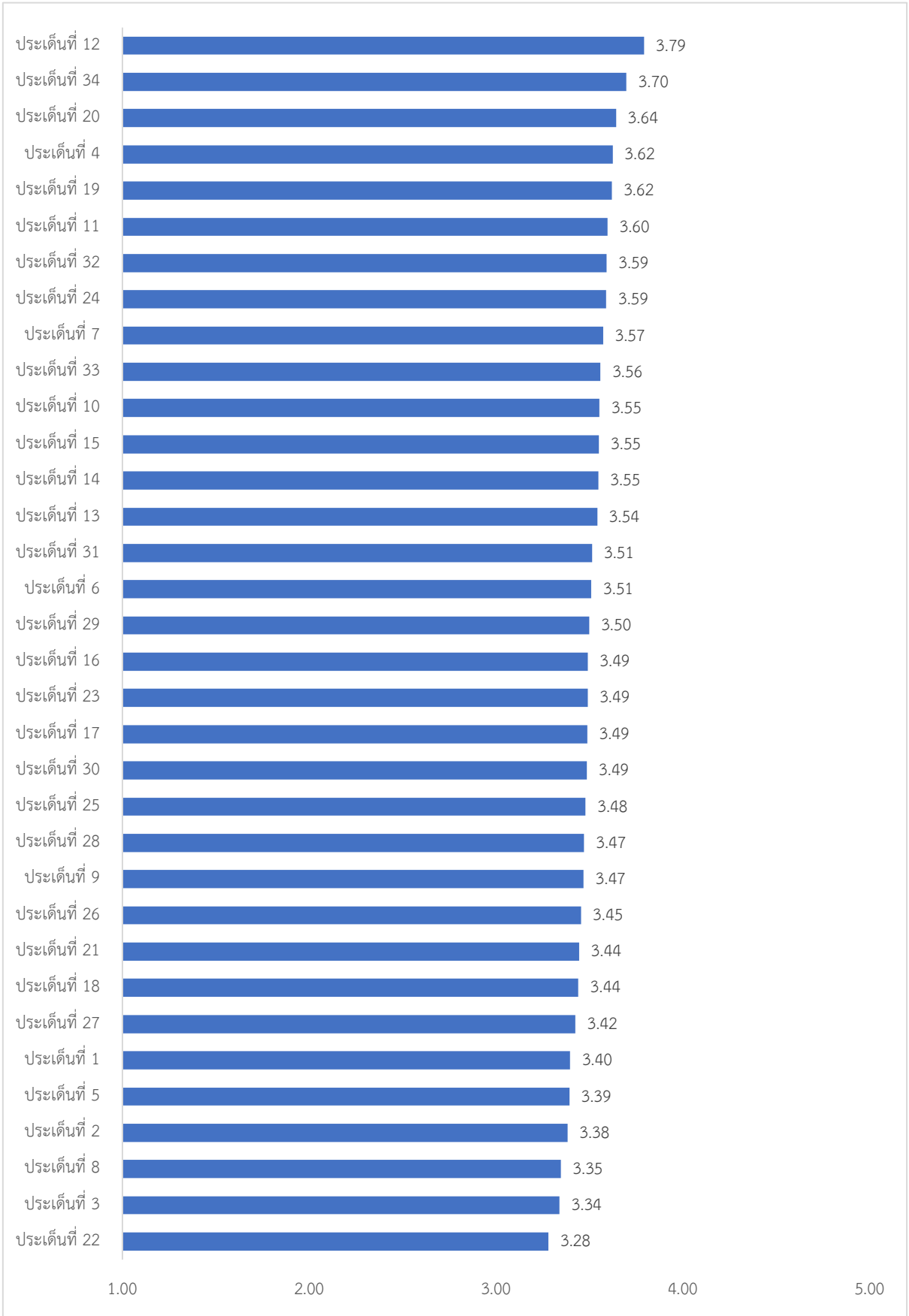
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 92: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 92 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.51 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.63 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน และหมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ ส่วน**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 คะแนน

ภาพที่ 93: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า

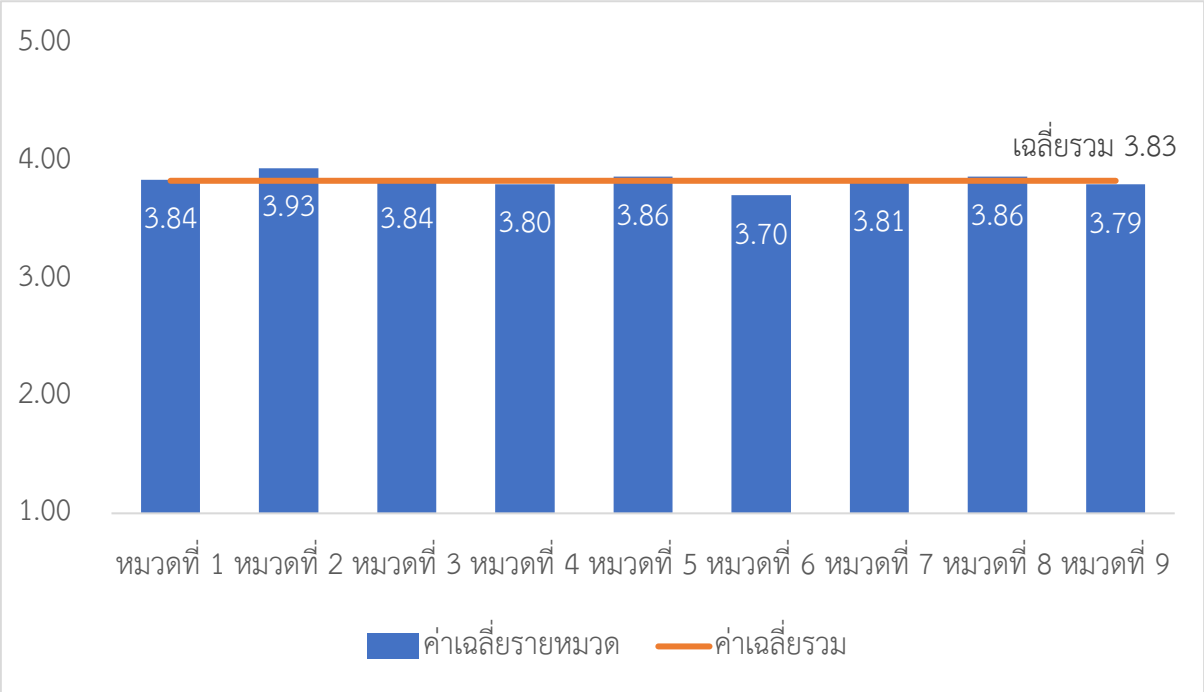


ภาพที่ 93 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (3.79 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.70 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” (3.64 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.28 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” (3.34 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” (3.35 คะแนน)

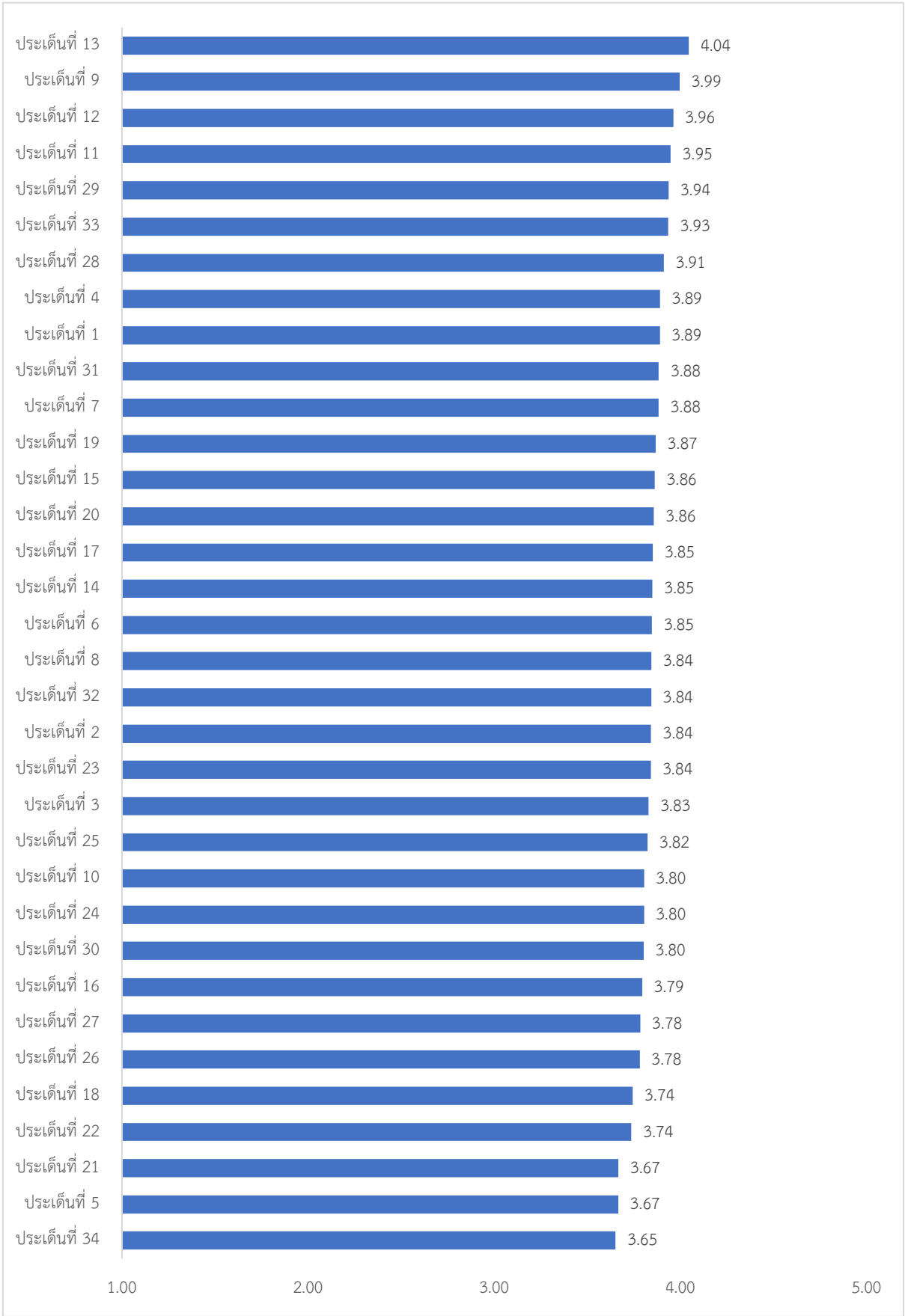
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 94: ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 94 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.83 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมาก โดย**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คะแนน

ภาพที่ 95: อันดับความเชื่อมั่น ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 95 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอและความสะอาด” (4.04 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (3.99 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (3.96 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.65 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.74 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน”

3.6 ผลการสำรวจด้านความพึงพอใจ

3.6.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 51: ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2561-2565

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2561	2562	2563	2564	2565
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	-	-	-	4.52	4.76
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.51	4.21	3.91	4.04	4.06
สื่อมวลชน	-	-	-	4.07	3.93
ชุมชนและสังคม	3.32	4.12	4.11	4.09	4.12
คู่ค้า	3.70	4.23	4.42	4.31	4.12
พันธมิตร	3.60	4.28	4.10	4.15	4.32
นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ	-	-	-	4.39	3.95
ลูกค้า	-	-	-	-	4.27
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	3.82
คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)	3.53	4.18	4.14	4.14	4.18
คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม	-	-	-	-	4.15

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2561-2564

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในปี 2565 อยู่ที่ 4.18 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.76 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (4.32 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.27 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.93 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (3.95 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความพึงพอใจในปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น อันจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม จากเดิมในปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.18 คะแนน ในปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น พบว่า 4 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีเพียงกลุ่มสื่อมวลชน คู่ค้า และนักเคลื่อนไหวฯ ที่มีระดับความพึงพอใจลดลง ทั้งนี้ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจลดลง

มากที่สุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยลดลงจาก 4.39 คะแนน ในปี 2564 ลดลงเป็น 3.95 คะแนน ในปี 2565 ลดลง 0.44 คะแนน

ตารางที่ 52: ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565

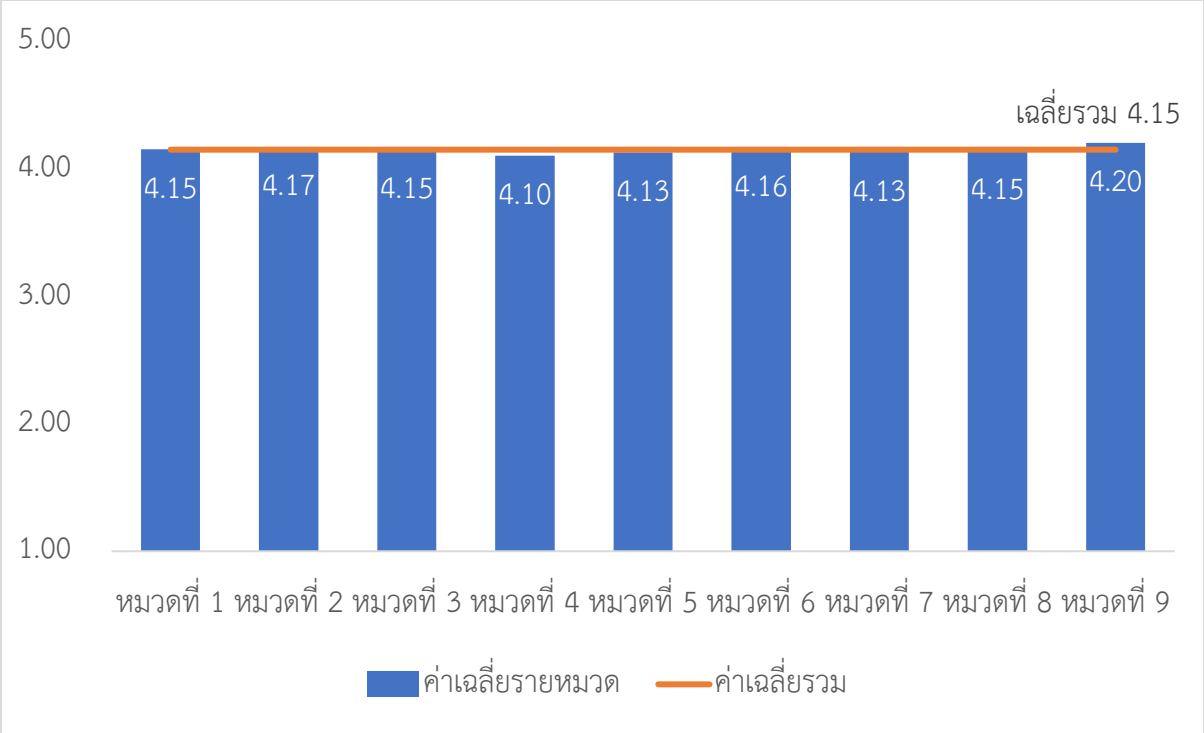
สถิติเชิงพรรณนา	รวมทุกกลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
		หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าสูงสุด (Max)	4.90	4.90	4.27	4.22	4.14	4.16	4.39	4.25	4.32	3.93
ค่าต่ำสุด (Min)	3.70	4.50	3.81	3.70	4.10	4.06	4.27	3.75	4.24	3.70
ค่าเฉลี่ย (Mean)	**4.15**	**4.76**	**4.06**	**3.93**	**4.12**	**4.12**	**4.32**	**3.95**	**4.27**	**3.82**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)	4.12	4.78	4.08	3.94	4.12	4.12	4.30	3.88	4.27	3.82
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	0.07	0.12	0.13	0.16	0.02	0.04	0.05	0.20	0.03	0.07

จากตารางที่ 52 พบว่า ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คะแนน โดยมี**ระดับความพึงพอใจสูงสุด**อยู่ที่ 4.90 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ และมี**ระดับความพึงพอใจต่ำสุด**อยู่ที่ 3.70 คะแนน จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.12 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.31 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.07 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดคือกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (0.20 คะแนน) และต่ำสุดคือกลุ่มชุมชนและสังคม (0.02 คะแนน) เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.06 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.93 คะแนน) 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.12 คะแนน) 4. กลุ่มคู่ค้า (4.12 คะแนน) 5. กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (3.95 คะแนน) และ 6. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.82 คะแนน)

ตารางที่ 53: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	4.15	4.90	4.16	3.92	4.10	4.15	4.27	3.79	4.24	3.82
2	4.17	4.81	3.99	3.85	4.12	4.12	4.35	4.08	4.27	3.93
3	4.15	4.78	4.03	4.00	4.11	4.11	4.37	3.83	4.28	3.83
4	4.10	4.83	3.81	4.00	4.14	4.06	4.30	3.75	4.24	3.81
5	4.13	4.83	4.00	3.94	4.13	4.06	4.28	3.75	4.28	3.87
6	4.16	4.67	4.08	4.00	4.14	4.12	4.28	4.25	4.25	3.70
7	4.13	4.75	4.08	3.72	4.14	4.16	4.39	3.88	4.25	3.82
8	4.15	4.78	4.09	3.70	4.10	4.14	4.34	4.00	4.29	3.87
9	4.20	4.50	4.27	4.22	4.11	4.13	4.28	4.25	4.32	3.75
รวม	**4.15**	**4.76**	**4.06**	**3.93**	**4.12**	**4.12**	**4.32**	**3.95**	**4.27**	**3.82**

ภาพที่ 96: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด



จากตารางที่ 53 และภาพที่ 96 พบว่า หมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.15 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.10 คะแนน) 2. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.13) และ 3. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (4.13 คะแนน) ตามลำดับ นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก**

ได้แก่ 1. หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ (4.20 คะแนน) 2. หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ (4.17 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม (4.16 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 54: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน.												
1	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	4.15	**4.26**	5.00	4.31	3.78	4.05	4.19	4.44	4.50	4.21	3.88
2	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน		**4.11**	5.00	4.00	4.11	4.18	4.06	4.11	3.50	4.18	3.83
3	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		**4.08**	5.00	4.15	4.00	4.07	4.21	4.22	3.00	4.26	3.81
4	กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.13**	4.67	3.92	4.33	4.12	4.18	4.33	3.50	4.28	3.86
5	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		**4.20**	5.00	4.08	3.78	4.13	4.05	4.33	4.50	4.23	3.67
6	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก		**4.14**	5.00	4.38	3.33	4.09	4.05	4.33	4.00	4.26	3.83
7	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ		**4.14**	4.67	4.31	4.11	4.10	4.28	4.11	3.50	4.27	3.88
ค่าเฉลี่ย			4.15	**4.90**	**4.16**	**3.92**	**4.10**	**4.15**	**4.27**	**3.79**	**4.24**	**3.82**
หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ												
8	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มี	4.17	**4.23**	4.67	4.00	4.00	4.12	4.08	4.67	4.50	4.23	3.85

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	ประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ											
9	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค		**4.09**	4.50	4.00	3.78	4.18	4.00	4.11	4.00	4.29	4.00
10	กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม		**4.16**	5.00	4.15	3.67	4.14	4.15	4.33	4.00	4.22	3.81
11	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		**4.13**	4.67	3.92	4.22	4.08	4.21	4.33	3.50	4.29	3.95
12	กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19		**4.24**	5.00	4.15	3.67	4.10	4.11	4.33	4.50	4.36	3.96
13	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด		**4.15**	5.00	3.69	3.78	4.11	4.17	4.33	4.00	4.24	4.03
ค่าเฉลี่ย			4.17	**4.81**	**3.99**	**3.85**	**4.12**	**4.12**	**4.35**	**4.08**	**4.27**	**3.93**
หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์												
14	กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ		**4.23**	5.00	4.15	4.11	4.18	4.13	4.33	4.00	4.34	3.86
15	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	4.15	**4.04**	4.33	3.92	4.00	4.10	3.95	4.44	3.50	4.27	3.86
16	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้		**4.17**	5.00	4.00	3.89	4.06	4.24	4.33	4.00	4.25	3.78

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											
ค่าเฉลี่ย			4.15	**4.78**	**4.03**	**4.00**	**4.11**	**4.11**	**4.37**	**3.83**	**4.28**	**3.83**
หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม												
17	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	4.10	**4.13**	4.67	3.54	4.11	4.17	4.10	4.38	4.00	4.31	3.86
18	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน		**4.08**	5.00	4.08	3.89	4.11	4.03	4.22	3.50	4.17	3.75
ค่าเฉลี่ย			4.10	**4.83**	**3.81**	**4.00**	**4.14**	**4.06**	**4.30**	**3.75**	**4.24**	**3.81**
หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน												
19	กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ	4.13	**4.14**	4.67	4.15	3.89	4.11	4.06	4.22	4.00	4.32	3.85

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
	Website กปน. (http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น											
20	กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ		**4.11**	5.00	3.85	4.00	4.15	4.05	4.33	3.50	4.24	3.89
ค่าเฉลี่ย			**4.13**	**4.83**	**4.00**	**3.94**	**4.13**	**4.06**	**4.28**	**3.75**	**4.28**	**3.87**
หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม												
21	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	4.16	**4.17**	5.00	4.23	3.89	4.11	4.06	4.33	4.00	4.29	3.66
22	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน		**4.16**	4.33	3.92	4.11	4.17	4.18	4.22	4.50	4.22	3.74
ค่าเฉลี่ย			**4.16**	**4.67**	**4.08**	**4.00**	**4.14**	**4.12**	**4.28**	**4.25**	**4.25**	**3.70**
หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส												
23	กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม	4.13	**4.19**	4.67	4.15	3.89	4.17	4.03	4.67	4.00	4.29	3.86
24	กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		**4.08**	5.00	3.85	3.44	4.12	4.13	4.11	4.00	4.28	3.80
25	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส		**4.17**	5.00	4.15	4.11	4.16	4.17	4.44	3.50	4.20	3.81

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
26	กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น		**4.08**	4.33	4.15	3.44	4.10	4.32	4.33	4.00	4.24	3.79
ค่าเฉลี่ย			4.13	**4.75**	**4.08**	**3.72**	**4.14**	**4.16**	**4.39**	**3.88**	**4.25**	**3.82**
หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม												
27	การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	4.15	**4.08**	4.67	4.00	3.56	4.05	4.24	4.11	4.00	4.31	3.78
28	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น		**4.04**	4.67	4.08	3.56	4.14	4.02	4.22	3.50	4.28	3.93
29	กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น		**4.20**	5.00	4.23	3.33	4.14	4.16	4.22	4.50	4.29	3.97
30	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม		**4.21**	4.67	3.92	3.89	4.14	4.16	4.50	4.50	4.28	3.82
31	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ		**4.13**	5.00	4.00	3.89	4.03	4.15	4.44	3.50	4.26	3.89
32	กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ		**4.21**	4.67	4.31	4.00	4.07	4.11	4.56	4.00	4.34	3.86

ลำดับ	ประเด็นคำถามปี 2565	ค่าเฉลี่ยรายหมวด	ค่าเฉลี่ยรายประเด็น	หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	หน่วยงานเชิงภารกิจฯ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหวฯ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ย			4.15	**4.78**	**4.09**	**3.70**	**4.10**	**4.14**	**4.34**	**4.00**	**4.29**	**3.87**
หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ												
33	กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)	4.20	**4.25**	4.33	4.38	4.56	4.14	4.17	4.33	4.00	4.38	3.93
34	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)		**4.16**	4.67	4.15	3.89	4.08	4.10	4.22	4.50	4.26	3.56
ค่าเฉลี่ย			4.20	**4.50**	**4.27**	**4.22**	**4.11**	**4.13**	**4.28**	**4.25**	**4.32**	**3.75**

จากตารางที่ 54 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.15 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 9 หมวด มี**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ดังนี้

1. หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.10 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน

2. หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน (4.13) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน

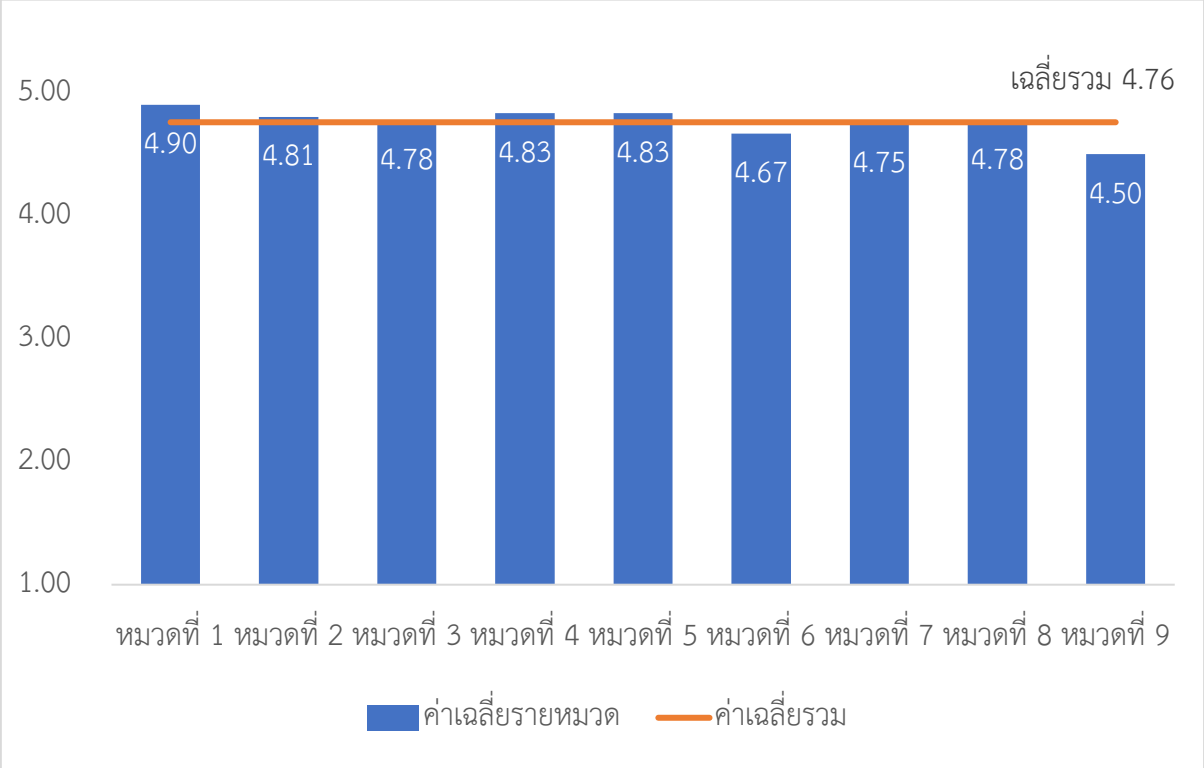
3. หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (4.13 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.08 คะแนน ได้แก่ “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น”

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.15 คะแนน โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน และ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากับ 4.04 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

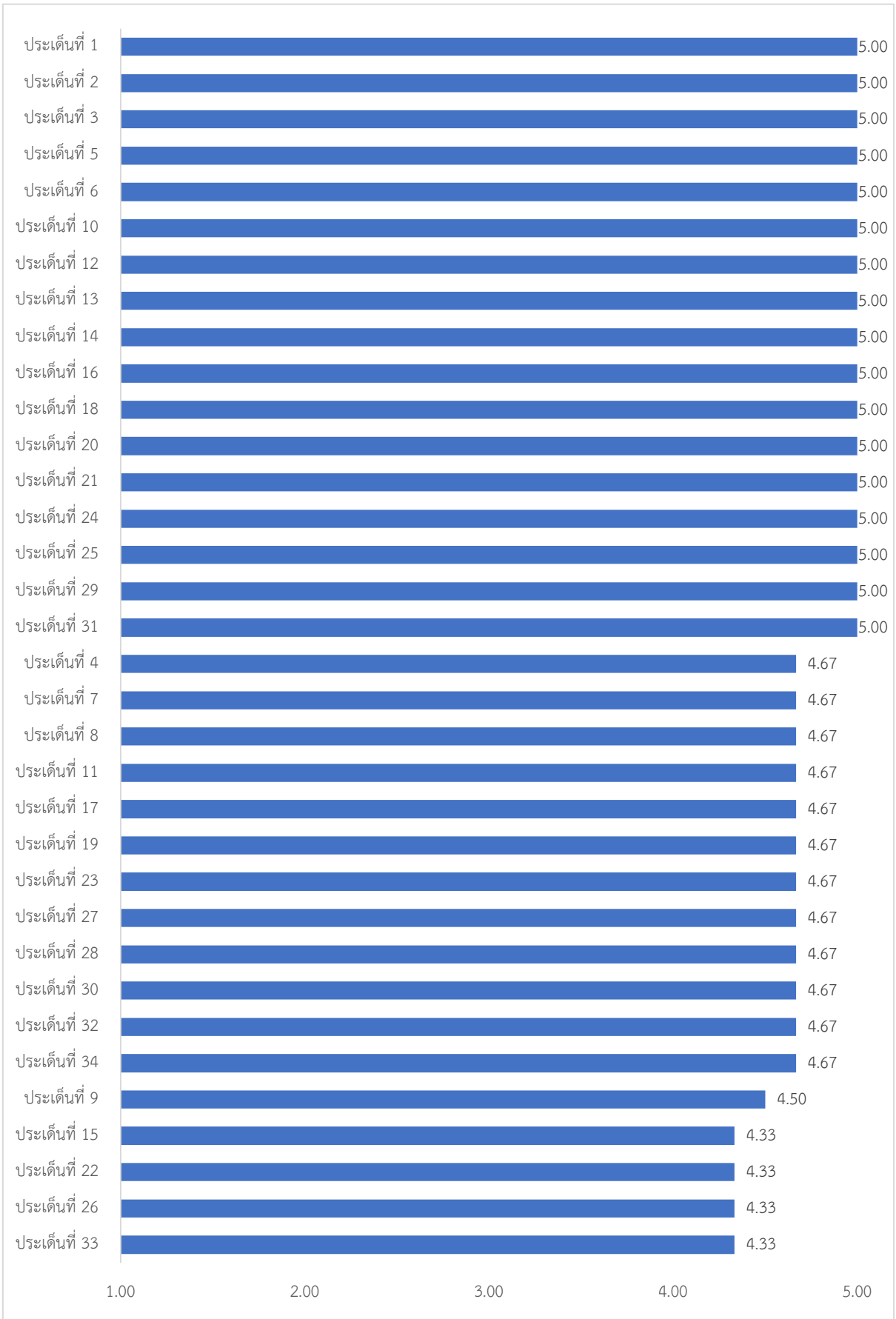
กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ภาพที่ 97: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 97 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.90 คะแนน สำหรับ**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 คะแนน

ภาพที่ 98: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

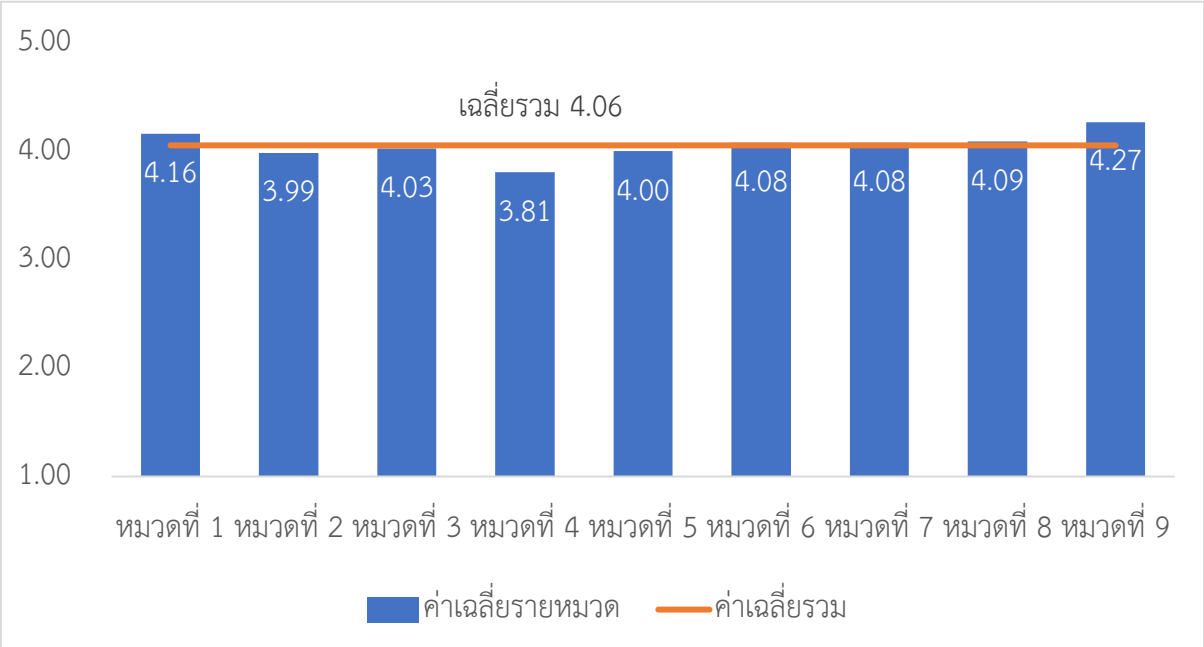


ภาพที่ 98 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 17 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” และประเด็นที่ 3 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” ประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน” และประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น”

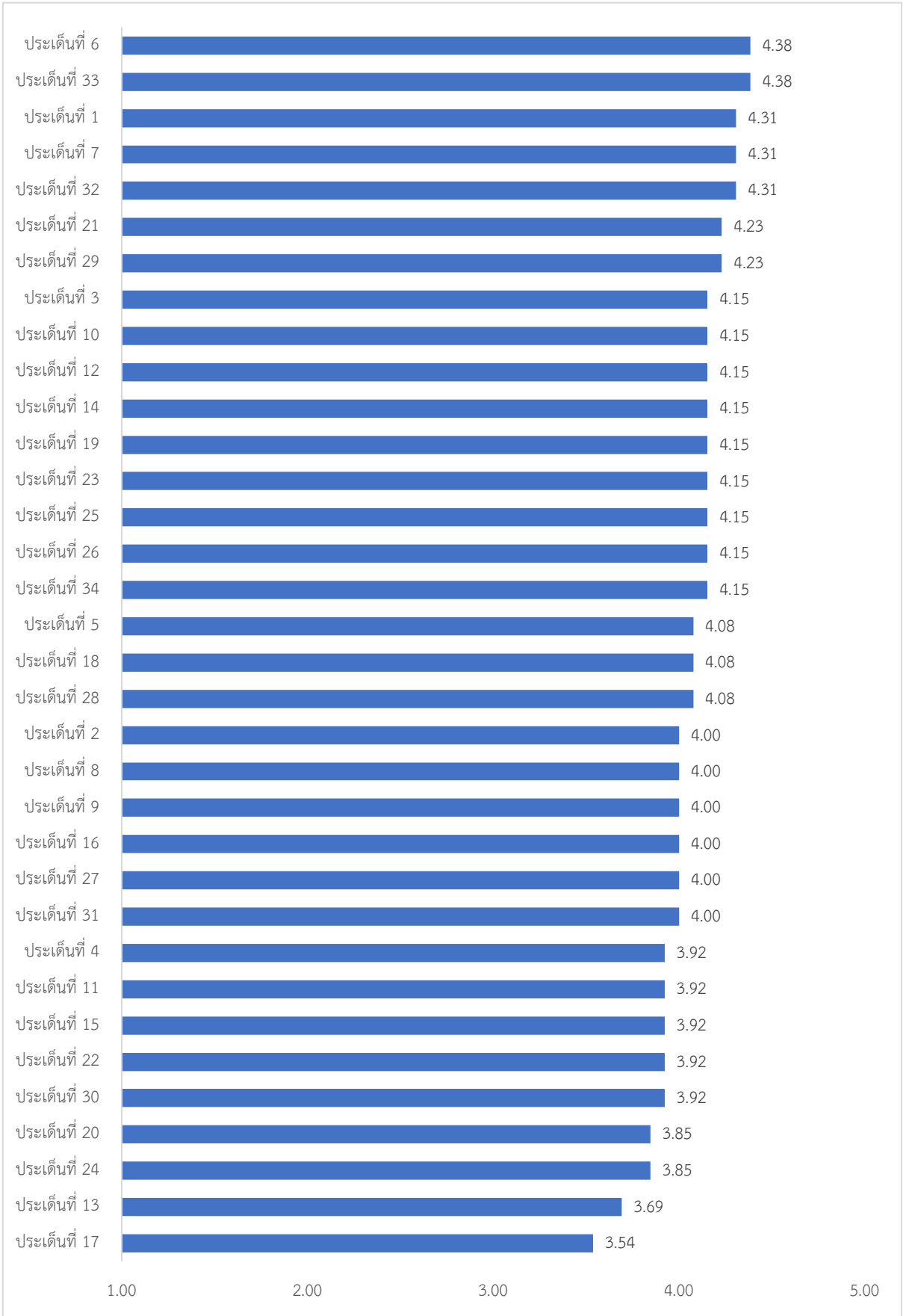
กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 99: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 99 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คะแนน

ภาพที่ 100: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



ภาพที่ 100 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.38 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” และประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.31 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.23 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

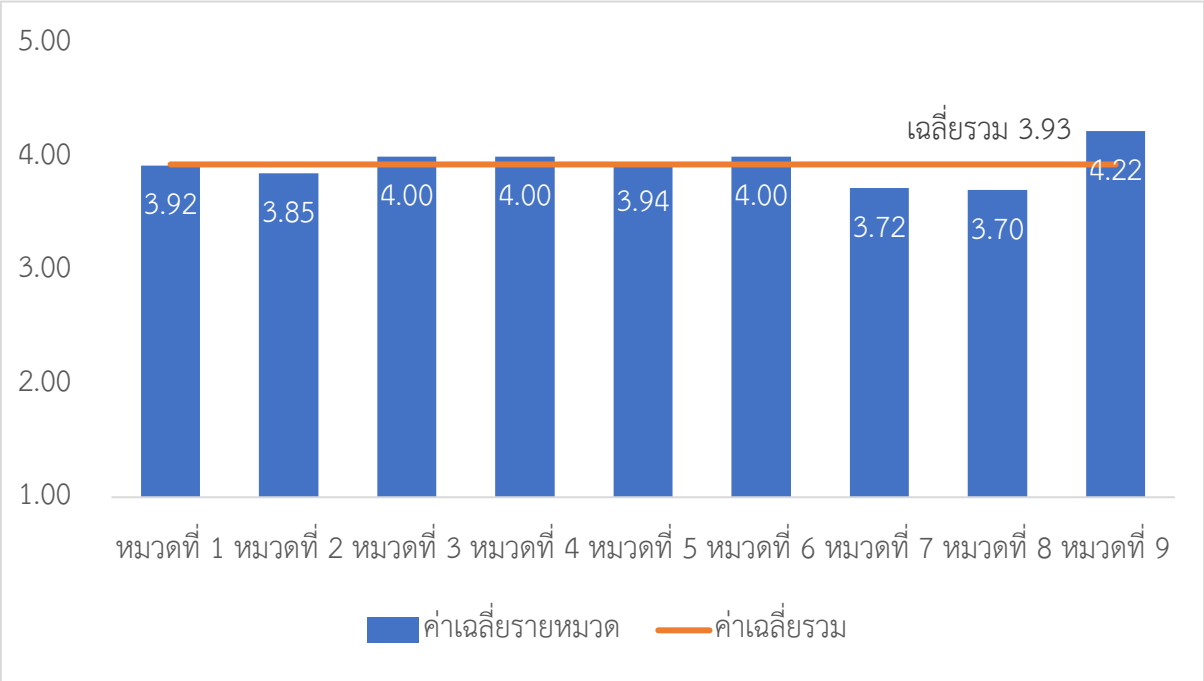
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (3.54 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (3.69 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.85 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 20 “กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ”

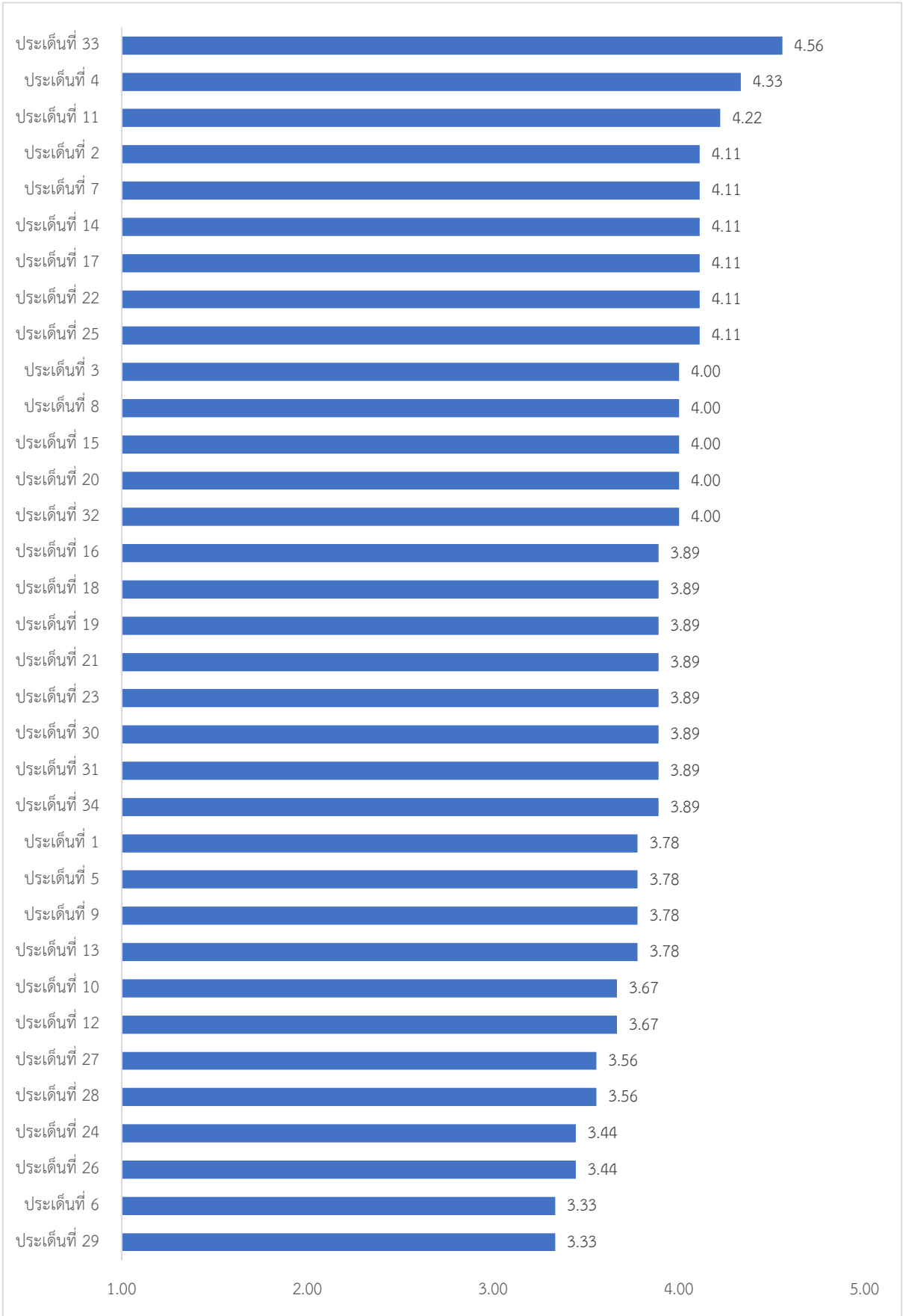
กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 101: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 101 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 คะแนน และ**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คะแนน

ภาพที่ 102: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



ภาพที่ 102 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” (4.56 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.33 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 11 “ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด” (4.22 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

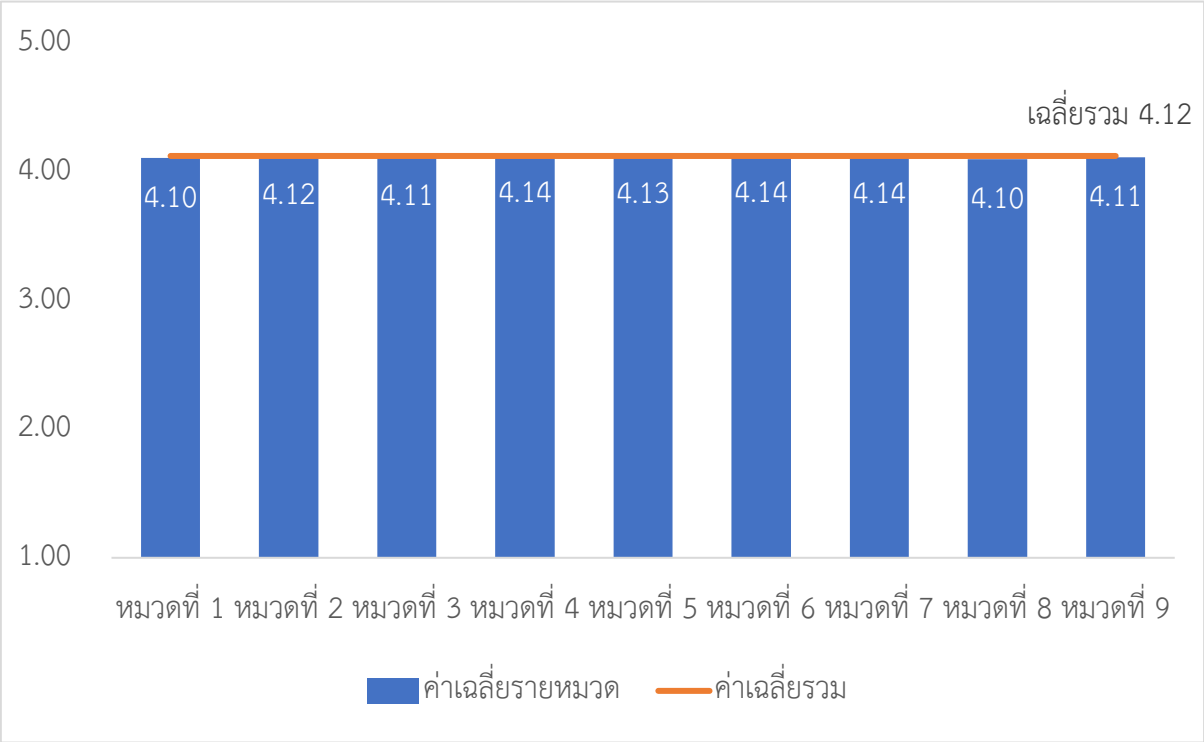
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการบวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.44 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.56 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ”

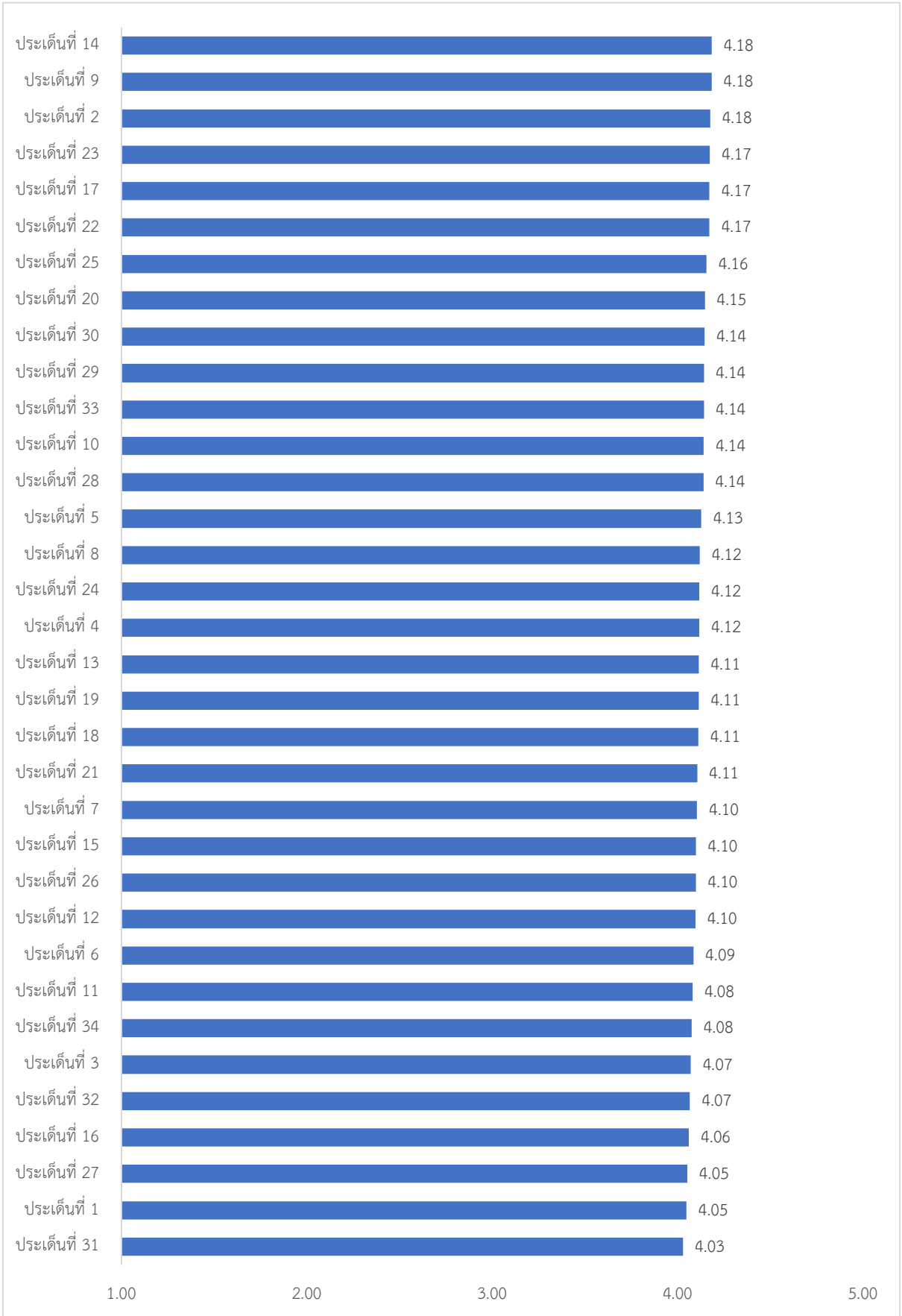
กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 103: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 103 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 3 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.14 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม และหมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.10 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. และหมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ภาพที่ 104: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



ภาพที่ 104 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.18 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 14 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยสำหรับการอุปโภค บริโภค” และประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.17 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” ประเด็นที่ 17 “กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 22 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” (4.16 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 31 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ” (4.03 คะแนน)

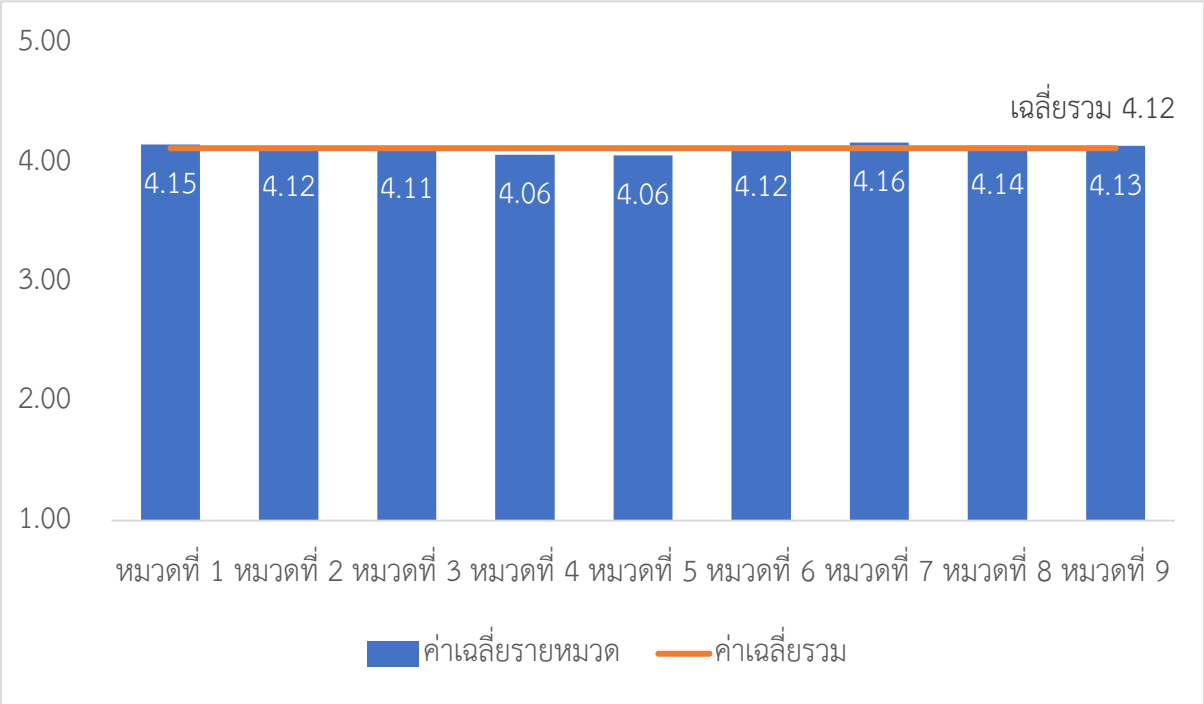
อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.05 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” และประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (4.06 คะแนน)

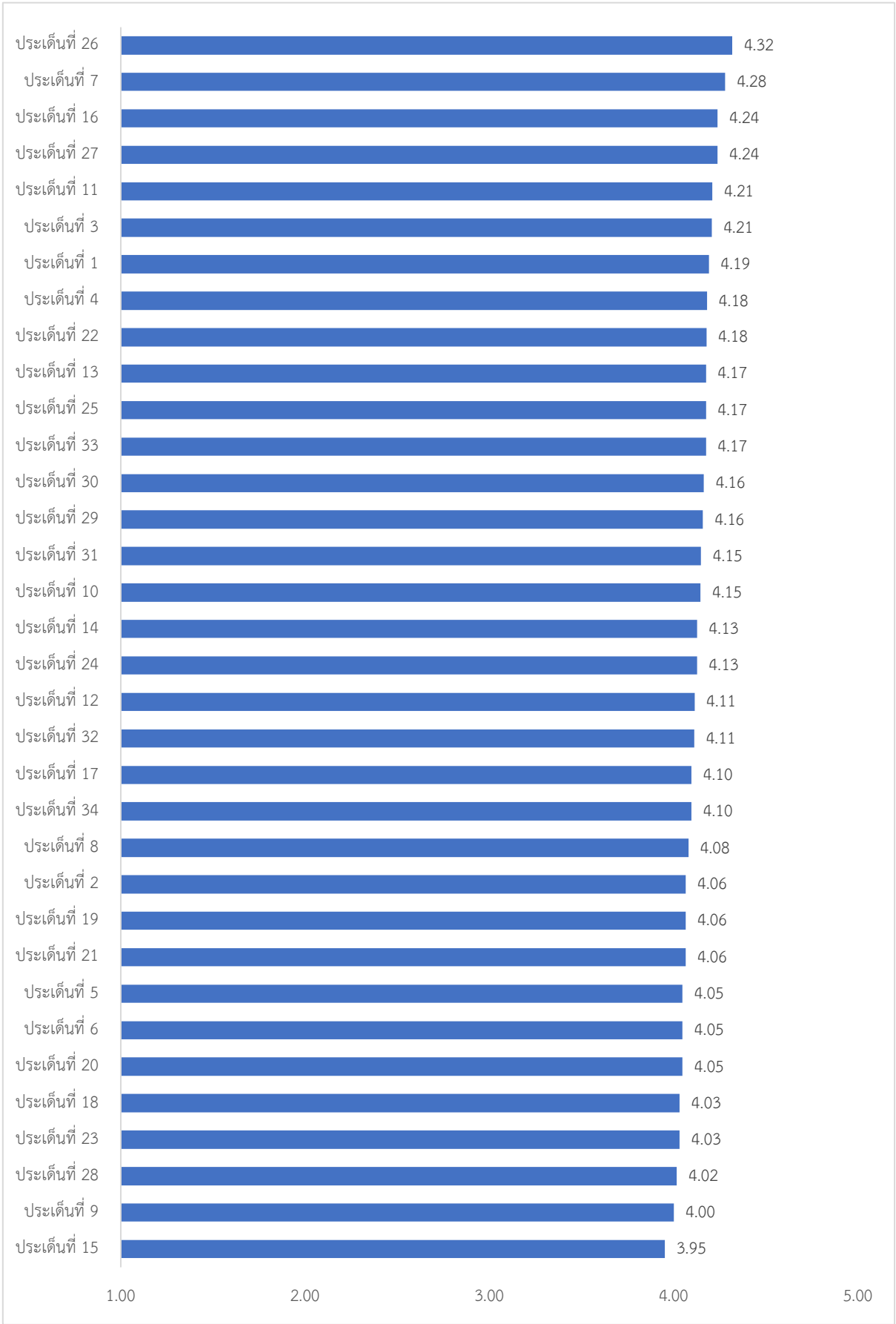
กลุ่ม 5 คู่ค้า

ภาพที่ 105: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 105 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.06 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม และหมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน

ภาพที่ 106: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า

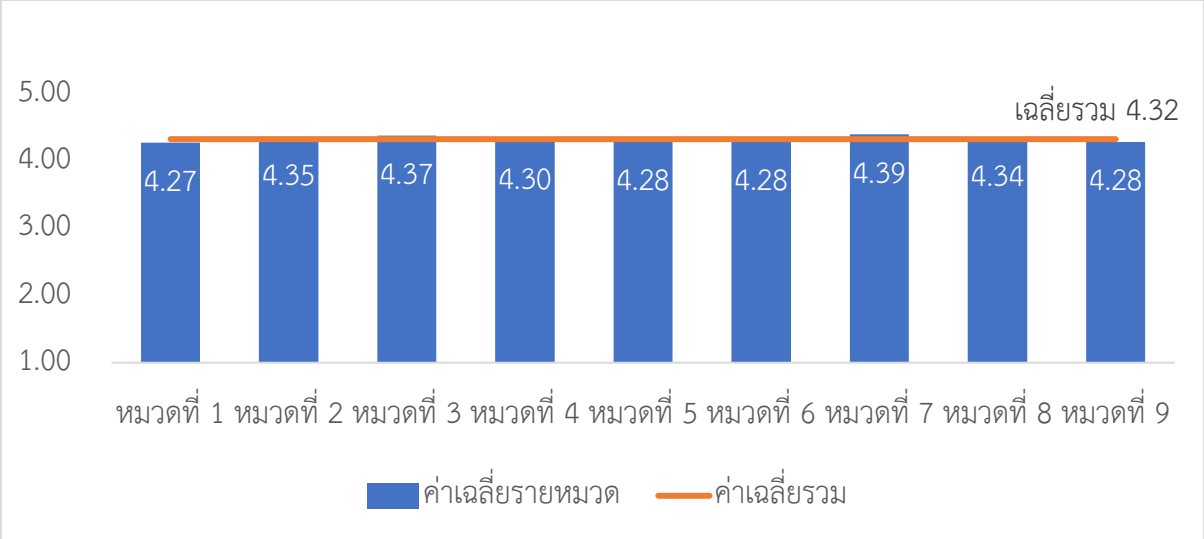


ภาพที่ 106 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (4.32 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 7 “บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (4.28 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 16 “กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.24 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น” (3.95 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (4.00 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” (4.02 คะแนน)

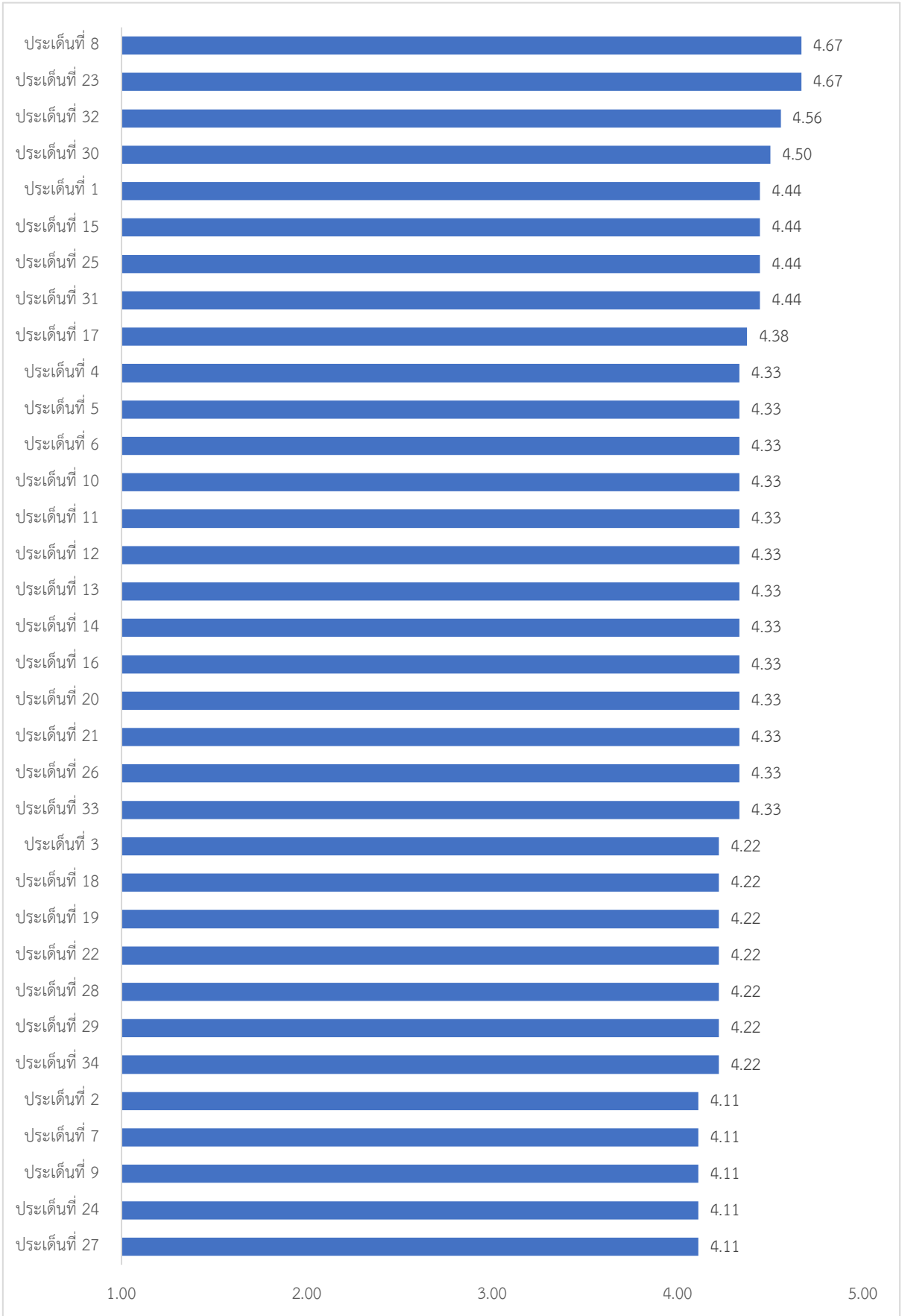
กลุ่ม 6 พันธมิตร

ภาพที่ 107: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 107 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน

ภาพที่ 108: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



ภาพที่ 108 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” และประเด็นที่ 23 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” (4.56 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 30 “กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.50 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

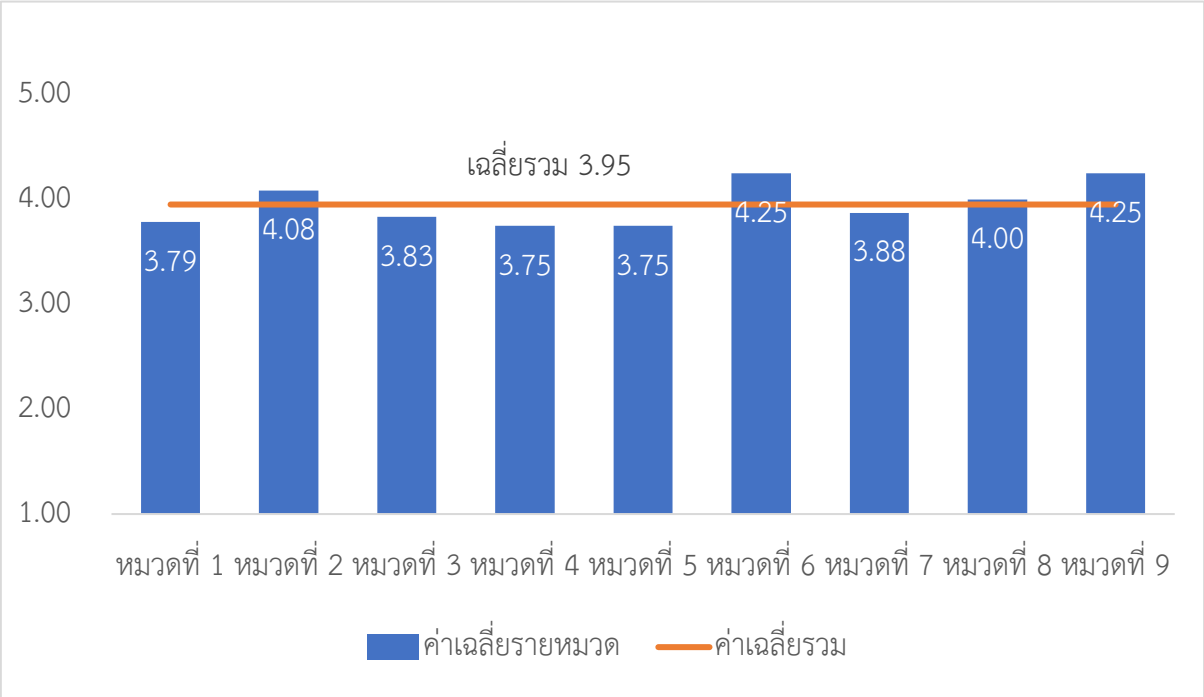
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.11 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 27 “การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ” ประเด็นที่ 24 “กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค” เป็นต้น

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 7 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.22 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” และประเด็นที่ 28 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 13 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.33 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” ประเด็นที่ 26 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” และประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” เป็นต้น

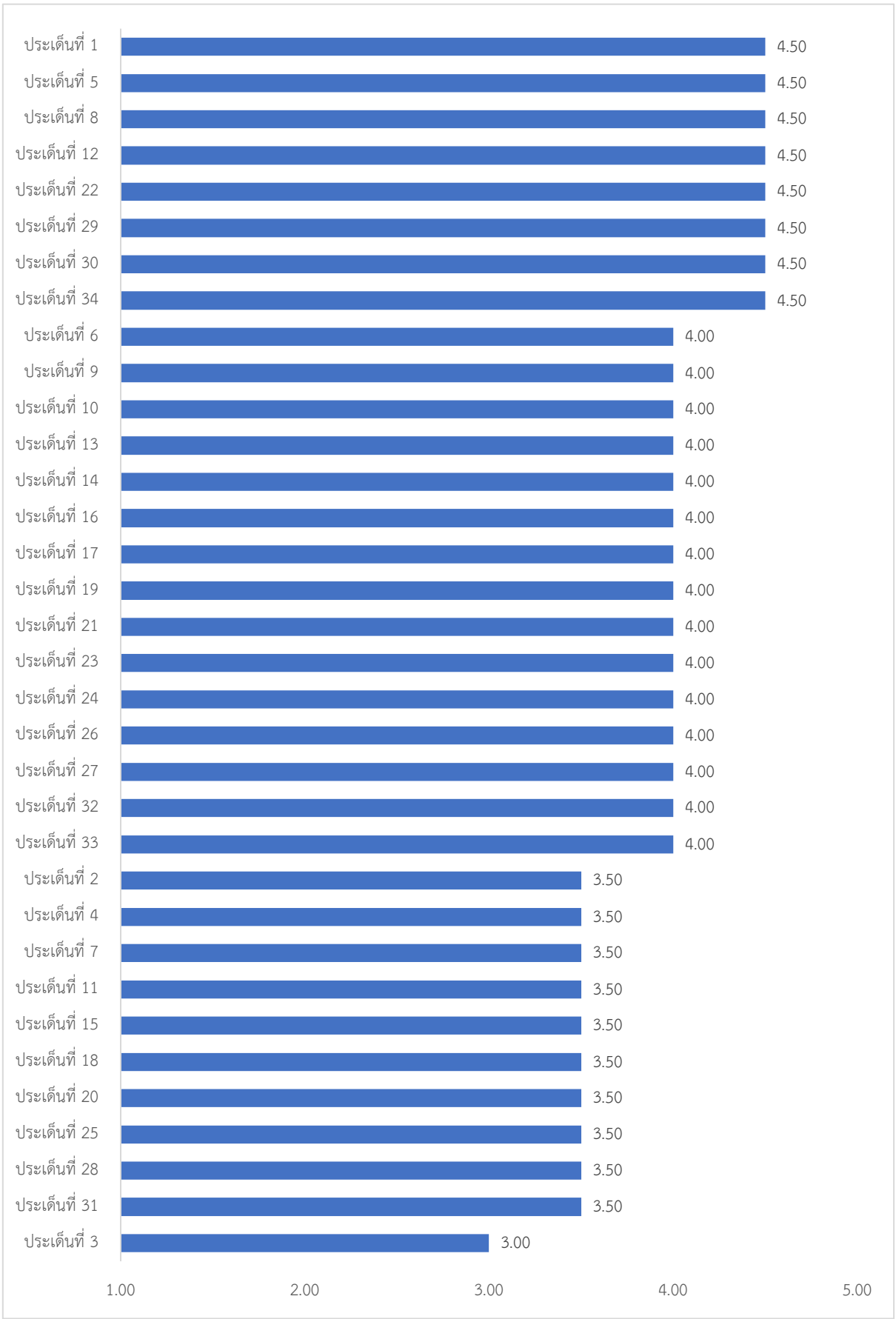
กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ภาพที่ 109: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 109 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.75 คะแนน หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม และหมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน

ภาพที่ 110: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

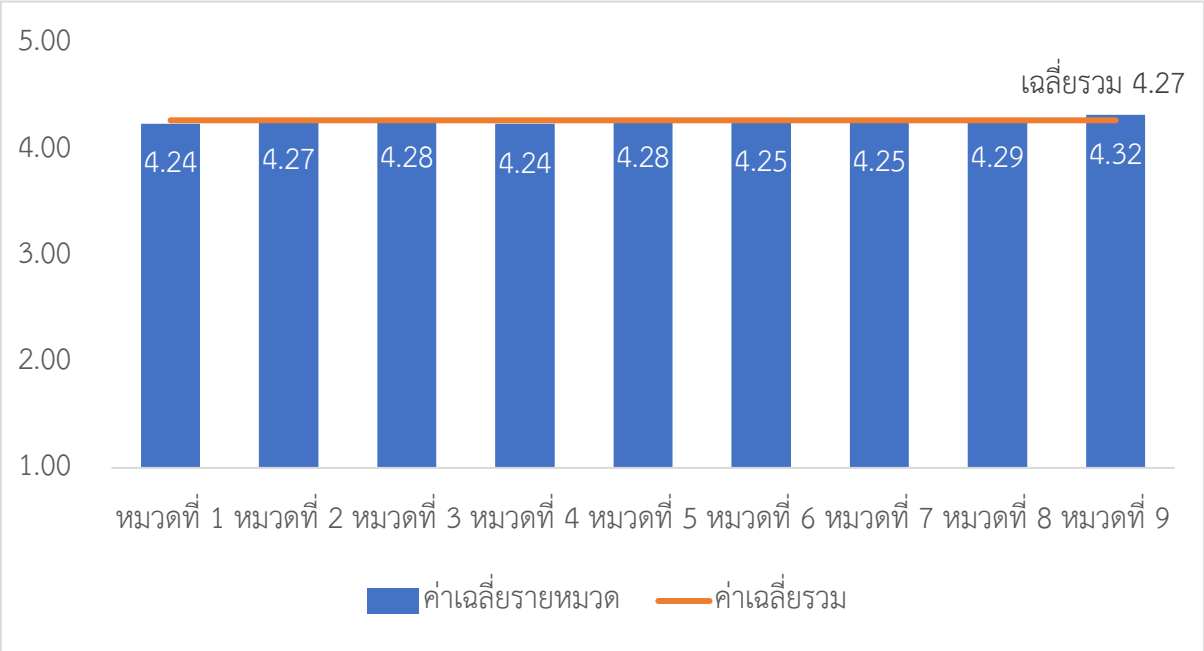


ภาพที่ 110 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 8 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.50 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง” ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปา เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” และประเด็นที่ 8 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ” เป็นต้น

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ ประเด็นที่ 3 “”กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 คะแนน

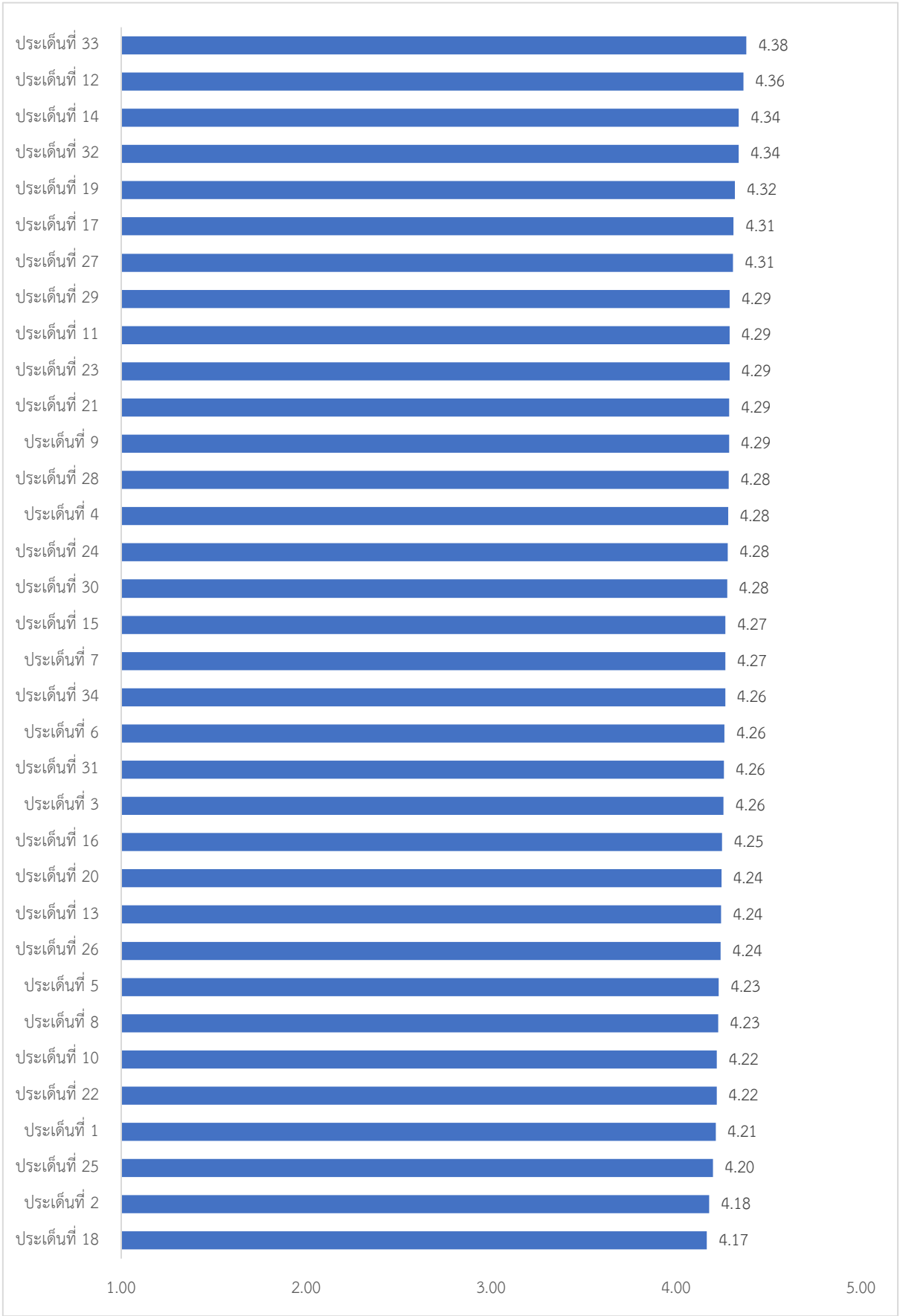
กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 111: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 111 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 9 ด้านอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.24 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. และหมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม

ภาพที่ 112: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



ภาพที่ 112 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 33 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)” (3.38 คะแนน)

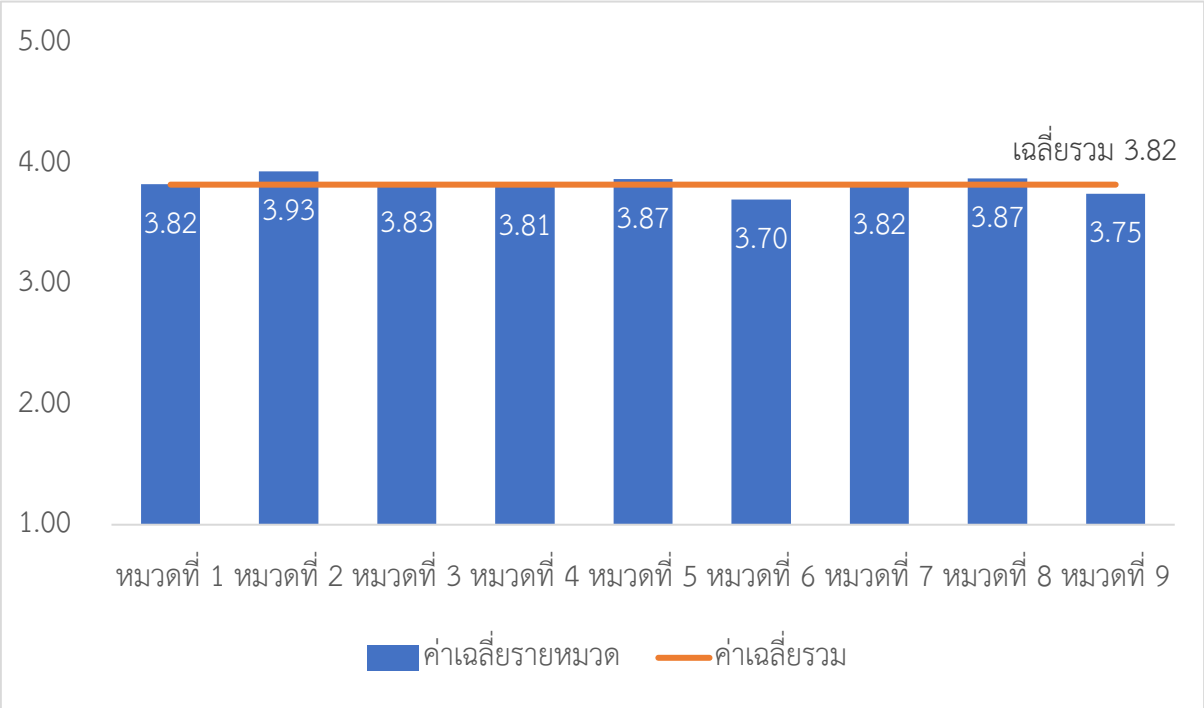
อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19” (4.36 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.34 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 14 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 32 “กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ”

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (4.17 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน” (4.18 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 25 “กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส” (4.20 คะแนน)

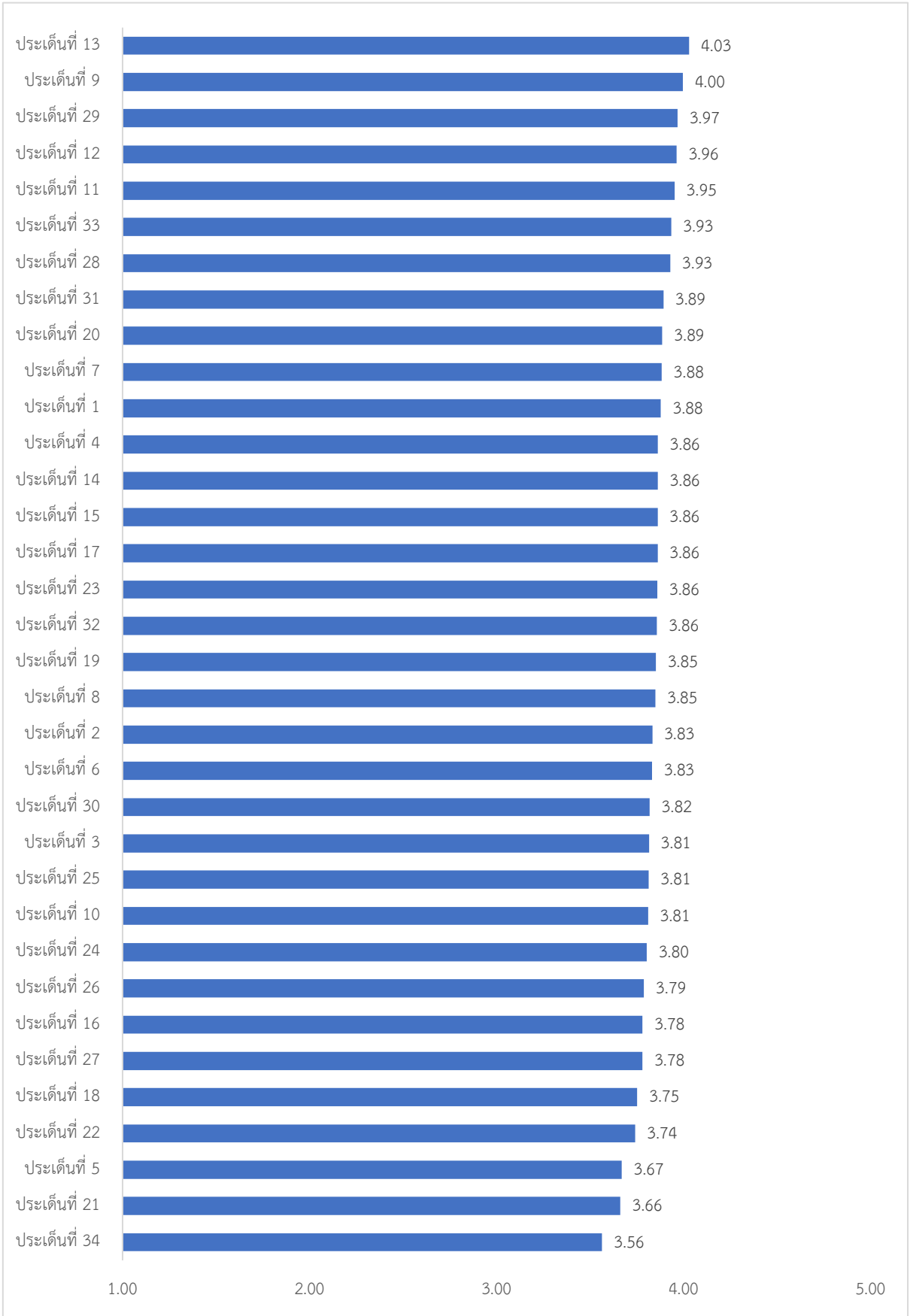
กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 113: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2565 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 113 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ หมวดที่ 2 ด้านดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 คะแนน ส่วน**หมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คะแนน

ภาพที่ 114: อันดับความพึงพอใจ ปี 2565 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 114 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 13 “กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด” (4.03 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค” (4.00 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 29 “กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น” (3.97 คะแนน)

สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 34 “กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)” (3.56 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 21 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.66 คะแนน) และอันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย” (3.67 คะแนน)

3.6.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

การสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความพึงพอใจ มุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 55: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	4.33
2	การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.33
3	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	4.00
4	การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ	4.00
5	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	4.00
6	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	4.00
7	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	4.00
8	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	3.67

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความคาดหวังกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ
9	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	4.00
10	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวดและมุ่งเน้นคุณภาพ	4.00
ค่าสูดสุด (Max)		4.33
ค่าต่ำสุด (Min)		3.33
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.93**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.26

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.93 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** คือ “การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.93 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.26 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 56: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
1	การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา	3.85
2	การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.	3.69
3	การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย	3.77

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
4	การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ	3.85
5	การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	3.62
6	การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	3.54
7	การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย/ชีวอนามัย	3.69
8	การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวดและมุ่งเน้นคุณภาพ	3.54
ค่าสูดสุด (Max)		3.85
ค่าต่ำสุด (Min)		3.54
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.69**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.69
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.12

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.69 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.85 คะแนน ได้แก่ “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” คือ “การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา” และ “การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.54 คะแนน ได้แก่ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” และ “การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.69 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.69 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.12 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 57: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มสื่อมวลชน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มสื่อมวลชน
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.89
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	3.67
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.78
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.00
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	3.89
ค่าสูดสุด (Max)		4.00
ค่าต่ำสุด (Min)		3.67
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.84**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.89
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.13

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.84 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ได้แก่ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ได้แก่ “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.84 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.89 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

กลุ่ม 4 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 58: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มชุมชนและสังคม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มชุมชนและสังคม
1	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี	4.08
2	โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.09
3	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	4.07
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร	4.08
ค่าสูดสุด (Max)		4.09
ค่าต่ำสุด (Min)		4.07
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.08**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.08
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.01

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.08 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ได้แก่ “โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด** ได้แก่ “การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.08 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.08 คะแนน) พบว่ามีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.01 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกันมาก

กลุ่ม 5 คู่ค้า

ตารางที่ 59: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มคู่ค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มคู่ค้า
1	การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย	4.44
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.32
3	การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ	4.38
4	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ	4.32
ค่าสูดสุด (Max)		4.44
ค่าต่ำสุด (Min)		4.32
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.37**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.35
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.06

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ “การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน สำหรับ **ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.32 คะแนน ได้แก่ “การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” และ “กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.37 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.35 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.06 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

กลุ่ม 6 พันธมิตร

ตารางที่ 60: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพันธมิตร

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มพันธมิตร
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.33
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	4.22
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	4.11
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.89
5	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน	4.44
6	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	4.44
ค่าสูดสุด (Max)		4.44
ค่าต่ำสุด (Min)		3.89
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**4.24**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		4.28
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.22

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.24 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.44 คะแนน ได้แก่ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” และ “การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.24 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.28 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจง

แบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.22 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ตารางที่ 61: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ
1	กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.00
2	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง	3.00
3	กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	3.50
4	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	3.00
5	การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	3.50
ค่าสูดสุด (Max)		3.50
ค่าต่ำสุด (Min)		3.00
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.20**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.27

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.20 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.50 คะแนน ได้แก่ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ “การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร” สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.00 คะแนน ได้แก่ “กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง”

และ “การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.20 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.27 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 8 ลูกค้า

ตารางที่ 62: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มลูกค้า

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มลูกค้า
1	การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นแม้แต่วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	3.54
2	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ	3.35
3	การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)	3.59
4	การบริหารจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการพิจารณาปรับกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำแม่น้ำเจ้าพระยา	3.50
5	การให้บริการประปาครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่นำสมัยและระบบท่อคุณภาพสูง การให้บริการพัฒนาระบบประปาในอาคารของผู้ใช้น้ำ เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และสำนักงาน เป็นต้น การให้บริการออกแบบ ติดตั้งระบบการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaim Water)	3.50
6	คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้	3.45
7	แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	3.38
8	การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง แรงดันเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีการปรับราคาค่าน้ำให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำประปา (กปน. ไม่ได้ปรับค่าน้ำประปามามากกว่า 20 ปี)	3.54
9	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ	3.51

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มลูกค้า
10	กปน. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานประปาในเมืองใหญ่และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและ ออกแบบระบบประปา อุปกรณ์ประปาแก่ผู้ใช้น้ำ	3.57
ค่าสูดสุด (Max)		3.59
ค่าต่ำสุด (Min)		3.35
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.49**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.51
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.08

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 3.49 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ “การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.35 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.49 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.51 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 63: ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2565 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการ กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
1	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน	3.74
2	กระบวนการ/ระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	3.69

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความต้องการกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
3	กระบวนการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเห็นต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม	3.72
4	กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	3.80
5	กระบวนการทำงานที่กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัล และระบบตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจในการประเมินผล	3.68
6	การบริหารจัดการและการแบ่งงานที่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนด เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ขาดผู้รับผิดชอบ	3.67
7	กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90	3.66
ค่าสูดสุด (Max)		3.80
ค่าต่ำสุด (Min)		3.66
ค่าเฉลี่ย (Mean)		**3.71**
ค่ากลางของข้อมูล (Median)		3.69
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)		0.05

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.71 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดย**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด** คือ “กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คะแนน สำหรับ**ประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด** คือ “กระบวนการหลัก ควรดำเนินการโดยบุคลากร กปน. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อคงสมรรถนะและความสามารถหลักขององค์กร เนื่องจาก กปน. มีสัดส่วนการจ้าง Outsource ในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 90” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.71 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.69 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal

Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันเล็กน้อย

บทที่ 4
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 บทสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565

ในปี 2565 ได้มีการสำรวจการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 โดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มชุมชนและสังคม 5. กลุ่มคู่ค้า 6. กลุ่มพันธมิตร 7. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ 8. กลุ่มลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ใช้วิธีการตามหลักการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 จำนวน 1,076 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ สามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 1,448 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวน 3 ตัวอย่าง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 13 ตัวอย่าง กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 214 ตัวอย่าง กลุ่มคู่ค้า จำนวน 63 ตัวอย่าง กลุ่มพันธมิตร จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ จำนวน 2 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 412 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 723 ตัวอย่าง

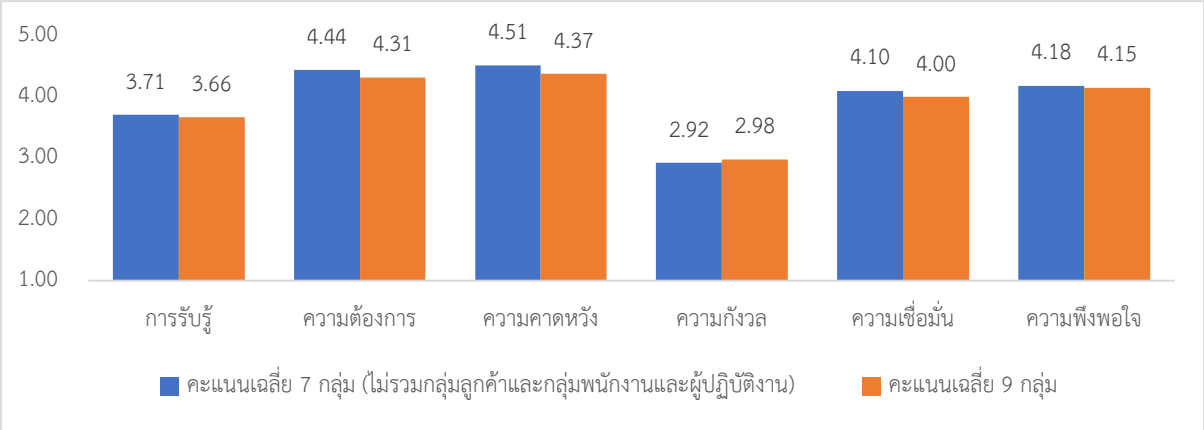
สรุปภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 64 และภาพที่ 115

ทั้งนี้ แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ในปี 2565 จะครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ในขณะที่แบบสำรวจฯ ของปีก่อนหน้าครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากแบบสำรวจฯ ในปีนี้ ได้จำแนกผลออกเป็น 7 กลุ่ม เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลกับปีที่ผ่านมา และจำแนกผลเป็น 9 กลุ่ม เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดและเป็นค่าสถิติตั้งต้นสำหรับการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. ในอนาคตต่อไป

ตารางที่ 64: ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การรับรู้		ความต้องการ		ความคาดหวัง		ความกังวล		ความเชื่อมั่น		ความพึงพอใจ	
	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม	7 กลุ่ม	9 กลุ่ม
หน่วยงานเชิงนโยบายฯ	4.40	4.40	4.82	4.82	4.82	4.82	1.89	1.89	4.44	4.44	4.76	4.76
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.75	3.75	4.04	4.04	4.07	4.07	2.81	2.81	3.85	3.85	4.06	4.06
สื่อมวลชน	3.33	3.33	4.20	4.20	4.38	4.38	2.30	2.30	3.59	3.59	3.93	3.93
ชุมชนและสังคม	4.11	4.11	4.15	4.15	4.29	4.29	2.59	2.59	4.10	4.10	4.12	4.12
คู่ค้า	4.04	4.04	4.17	4.17	4.20	4.20	4.08	4.08	4.07	4.07	4.12	4.12
พันธมิตร	3.84	3.84	4.95	4.95	4.95	4.95	3.12	3.12	4.67	4.67	4.32	4.32
นักเคลื่อนไหวฯ	2.48	2.48	4.72	4.72	4.83	4.83	3.66	3.66	3.96	3.96	3.95	3.95
ลูกค้า	-	3.10	-	3.80	-	3.83	-	3.30	-	3.51	-	4.27
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-	3.86	-	3.95	-	3.95	-	3.05	-	3.83	-	3.82
คะแนนเฉลี่ย	**3.71**	**3.66**	**4.44**	**4.31**	**4.51**	**4.37**	**2.92**	**2.98**	**4.10**	**4.00**	**4.18**	**4.15**

ภาพที่ 115: ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ



ภาพรวมด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้อยู่ที่ 3.71 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 3.66 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.40 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.11 คะแนน) และ 3. กลุ่มคู่ค้า (4.04 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (2.48 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (3.10 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (3.33 คะแนน)

ภาพรวมด้านความต้องการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการอยู่ที่ 4.44 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.31 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ

1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว (4.72 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความต้องการต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.80 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.04 คะแนน)

ภาพรวมด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.51 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.95 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (4.83 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.82 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.83 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.07 คะแนน)

ภาพรวมด้านความกังวล พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความกังวลที่ 2.92 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 2.98 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. คู่ค้า (4.08 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการชุมชนและสังคม (3.66 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (3.30 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความกังวลต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (1.89 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (2.30 คะแนน) และ3. กลุ่มชุมชนและสังคม (2.59 คะแนน)

ภาพรวมด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 4.10 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.00 คะแนน อ้างอิงคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.67 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.44 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.10 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มลูกค้า (3.51 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.59 คะแนน) และ 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.83 คะแนน)

ภาพรวมด้านความพึงพอใจ ปี 2565 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.76 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (4.32 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.27 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.93 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (3.95 คะแนน)

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ที่มีระดับคะแนนต่ำที่สุดในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยระดับความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ที่มีคะแนนสูงที่สุดในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มชุมชนและสังคม 5. กลุ่มคู่ค้า 6. กลุ่มพันธมิตร 7. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ 8. กลุ่มลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกับข้อมูลความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 65

ตารางที่ 65: ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	**การรับรู้**	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.50	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมายผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	ความต้องการ	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน	5.00	ควรพิจารณาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในยุคโลกป่วน มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้
	ความคาดหวัง	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน	5.00	ควรพิจารณาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในยุคโลกป่วน มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความกังวล	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย	3.33	ควรพิจารณาบริหารจัดการน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำผ่านการเปลี่ยนท่อประปาและเปลี่ยนมาตรวัดน้ำอย่างเป็นระบบ ใช้วัสดุและอุปกรณ์ทางวิศวกรรมที่มีมาตรฐาน มุ่งเน้นคุณภาพ และมีระยะเวลาการใช้งานที่ยาวนาน ตลอดจนพิจารณานำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	ความเชื่อมั่น	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.50	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	ความพึงพอใจ	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	4.33	ควรพิจารณามีช่องทางที่หลากหลาย และมีจำนวนความถี่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสื่อสารทิศทางและผลการการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงมีกระบวนการติดตามและประเมินการรับรู้และประสิทธิผลของแต่ละช่องทางอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	**การรับรู้**	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.31	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความต้องการ	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	4.38	ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิตสูบส่ง และสูบจ่ายน้ำประปาตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อควบคุม ติดตามและวิเคราะห์อัตราน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ควรพิจารณาแนวทางการเพิ่มรายได้เพิ่มเติม เช่น การทำธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องใหม่ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ครบวงจร เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการเงินที่มั่นคงและขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน
	ความคาดหวัง	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.31	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความกังวล	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.15	ควรพิจารณาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้เกิดความโปร่งใส่ ตรวจสอบได้ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
	ความเชื่อมั่น	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.38	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความพึงพอใจ	กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น	3.54	ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในยุคดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เช่น เทคโนโลยี Internet of Things (IoTs) และแพลตฟอร์มการติดตามข้อมูลแบบเป็นปัจจุบัน (Real-Time) เช่น การเข้าถึงข้อมูลคุณภาพน้ำ การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
3. กลุ่มสื่อมวลชน	**การรับรู้**	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัด	2.33	ควรพิจารณาเพิ่มเติมช่องทาง รูปแบบ และความถี่ ในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
		ประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.		เพื่อให้องค์กรรู้เท่าทันสภาพแวดล้อมภายนอก และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป
	ความต้องการ	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้ และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส	4.89	ควรพิจารณาสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีกระบวนการติดตามอย่างเป็นระบบ โปร่งใส เข้าถึงได้ง่าย
	ความคาดหวัง	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด	5.00	ควรพิจารณายกระดับกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ ทั้งด้านความมั่นคง เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น
	ความกังวล	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค	3.11	ควรพิจารณายกระดับกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ ทั้งด้านความมั่นคง เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น
	ความเชื่อมั่น	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค	3.00	ควรพิจารณายกระดับกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ ทั้งด้านความมั่นคง เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความพึงพอใจ	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก	3.33	ควรพิจารณามาตรการลดค่าน้ำประปาเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบสูงจากภาวะเศรษฐกิจและโรคระบาด เช่น กลุ่มผู้ใช้น้ำที่อยู่อาศัย (Residential) ที่ใช้น้ำน้อยกว่า 5 ลบ.ม. อาจพิจารณาให้ใช้ฟรี
4. กลุ่มชุมชนและสังคม	**การรับรู้**	กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.05	ควรพิจารณาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้เกิดความโปร่งใส่ตรวจสอบได้ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
	ความต้องการ	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย	4.21	ควรพิจารณาการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นคุณภาพของวัสดุทางวิศวกรรมเพื่อการใช้งานที่ยาวนานและคงทน โดยมีเกณฑ์การเปลี่ยนท่อประปาที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	ความคาดหวัง	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	4.36	ควรพิจารณาเพิ่มเติมช่องทางรูปแบบ และความถี่ ในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรรู้เท่าทันสภาพแวดล้อมภายนอก และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความกังวล	กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้ และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส	2.69	ควรพิจารณาสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีกระบวนการติดตามอย่างเป็นระบบ โปร่งใส เข้าถึงได้ง่าย
	ความเชื่อมั่น	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ	4.04	ควรพิจารณาลดความเสี่ยงด้านการหยุดจ่ายน้ำโดยการขยายกำลังการผลิตภาคตะวันตกเพื่อลดภาระของโรงผลิตน้ำฝั่งตะวันออก เนื่องจากหากเกิดเหตุขัดข้อง อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ตลอดจนมีมาตรการและกระบวนการตรวจประเมินระบบรักษาความปลอดภัยของโรงงานผลิตน้ำอย่างเข้มงวด เป็นระบบ และต่อเนื่อง
	ความพึงพอใจ	กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ	4.03	ควรพิจารณาลดความเสี่ยงด้านการหยุดจ่ายน้ำโดยการขยายกำลังการผลิตภาคตะวันตกเพื่อลดภาระของโรงผลิตน้ำฝั่งตะวันออก เนื่องจากหากเกิดเหตุขัดข้อง อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ตลอดจนมีมาตรการและกระบวนการตรวจประเมินระบบรักษาความปลอดภัยของโรงงานผลิตน้ำอย่างเข้มงวด เป็นระบบ และต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
5. กลุ่มคู่ค้า	**การรับรู้**	กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก	3.90	ควรพิจารณามาตรการลดค่าน้ำประปาเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบสูงจากภาวะเศรษฐกิจและโรคระบาด เช่น กลุ่มผู้ใช้น้ำที่อยู่อาศัย (Residential) ที่ใช้น้ำน้อยกว่า 5 ลบ.ม. อาจพิจารณาให้ใช้ฟรี
	ความต้องการ	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	4.32	ควรพิจารณามีช่องทางที่หลากหลาย และมีจำนวนความถี่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสื่อสารทิศทางและผลการการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงมีกระบวนการติดตามและประเมินการรับรู้และประสิทธิผลของแต่ละช่องทางอย่างต่อเนื่อง
	ความคาดหวัง	กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น	4.30	ควรพิจารณาโครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ระบบประปาสู่ชุมชนอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการใช้น้ำประปาอย่างรู้คุณค่า
	ความกังวล	กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม	4.16	ควรพิจารณาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเท่าเทียม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความเชื่อมั่น	บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ	3.98	ควรพิจารณาสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการสื่อสารเชิงรุก เพื่อสื่อสารความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการให้บริการขององค์กร
	ความพึงพอใจ	กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	3.95	ควรพิจารณามีช่องทางที่หลากหลาย และมีจำนวนความถี่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสื่อสารทิศทางและผลการการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงมีกระบวนการติดตามและประเมินการรับรู้และประสิทธิผลของแต่ละช่องทางอย่างต่อเนื่อง
6. กลุ่มพันธมิตร	**การรับรู้**	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	2.67	ควรพิจารณาเพิ่มเติมช่องทาง รูปแบบ และความถี่ ในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรรู้เท่าทันสภาพแวดล้อมภายนอก และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความต้องการ	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	5.00	ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิตสูบส่ง และสูบจ่ายน้ำประปาตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อควบคุม ติดตามและวิเคราะห์อัตราน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ควรพิจารณาแนวทางการเพิ่มรายได้เพิ่มเติม เช่น การทำธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องใหม่ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ครบวงจร เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการเงินที่มั่นคงและขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน
	ความคาดหวัง	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	5.00	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	ความกังวล	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย	3.67	ควรพิจารณาการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นคุณภาพของวัสดุทางวิศวกรรมเพื่อการใช้งานที่ยาวนานและคงทน โดยมีเกณฑ์การเปลี่ยนท่อประปาที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
				เคร่งครัด เพื่อลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	ความเชื่อมั่น	กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ	4.22	ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies) เช่น Internet of Things (IoTs) Big Data และ Artificial Intelligence มาช่วยในการเข้าถึงข้อมูล ตัดสินใจ และบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย
	ความพึงพอใจ	กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน	4.11	ควรพิจารณาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในยุคโลกป่วน มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้
7. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระภาคประชาสังคม นักวิชาการ	**การรับรู้**	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	1.00	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความต้องการ	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดย	5.00	ควรพิจารณาความต่อเนื่องของการปล่อยน้ำประปา คุณภาพน้ำประปา แรงดันน้ำ และบริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
		มุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด		หลังการขายที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเกินความคาดหมาย
	ความคาดหวัง	กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง	5.00	ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิต สูบส่ง และสูบจ่ายน้ำประปาตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อควบคุม ติดตามและวิเคราะห์อัตราน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ควรพิจารณาแนวทางการเพิ่มรายได้เพิ่มเติม เช่น การทำธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องใหม่ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ครบวงจร เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการเงินที่มั่นคงและขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน
	ความกังวล	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	4.50	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความเชื่อมั่น	กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ	3.00	ควรพิจารณาการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นคุณภาพของวัสดุทางวิศวกรรมเพื่อการใช้งานที่ยาวนานและคงทน โดยมีเกณฑ์การเปลี่ยนท่อประปาที่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
		และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย		ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	ความพึงพอใจ	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.00	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
8. กลุ่มลูกค้า	**การรับรู้**	กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	2.71	ควรพิจารณายกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเกินความคาดหมาย ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	ความต้องการ	ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด	4.08	ควรพิจารณาความต่อเนื่องของการปล่อยน้ำประปา คุณภาพน้ำประปา แรงดันน้ำ และบริการหลังการขายที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเกินความคาดหมาย
	ความคาดหวัง	บุคลากรของ กปน. มีความรู้มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ	4.11	ควรพิจารณาสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการสื่อสารเชิงรุก เพื่อสื่อสารความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการให้บริการขององค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	ความกังวล	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.54	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความเชื่อมั่น	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน	3.28	ควรพิจารณาเพิ่มบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องการการประปา เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการประปาให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน
	ความพึงพอใจ	กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน	4.17	ควรพิจารณายกระดับโครงการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ให้สามารถต่อยอดสู่การนำไปใช้จริง ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับองค์ความรู้ให้กับบุคลากร และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	**การรับรู้**	กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.	3.56	ควรพิจารณาเพิ่มเติมช่องทาง รูปแบบ และความถี่ ในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรรู้เท่าทันสภาพแวดล้อมภายนอก และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป
	ความต้องการ	กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด	4.18	ควรพิจารณายกระดับกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ ทั้งด้านความมั่นคง เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น
	ความคาดหวัง	กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค	4.18	ควรพิจารณายกระดับกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ ทั้งด้านความมั่นคง เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น
	ความกังวล	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.34	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความเชื่อมั่น	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.65	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติ	ประเด็นสำคัญ	คะแนน	ข้อเสนอแนะ
				ละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน
	ความพึงพอใจ	กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)	3.56	ควรพิจารณาปรับอัตราค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุนในปัจจุบัน โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด ครบถ้วน ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อประชาชน

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. ชุมชนและสังคม 5. คู่ค้า 6. พันธมิตร 7. นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ 8. ลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการพัฒนาแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. ประเด็นคำถามทั่วไป และ 2. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นคำถามทั่วไป

สำหรับประเด็นคำถามทั่วไป ประกอบด้วย คำถามดังต่อไปนี้

1. จากความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของท่านกับ การประปานครหลวง (กปน.) ที่ผ่านมา ท่านพบเจอปัญหาหรืออุปสรรค ทั้งใน **1) ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ 2) ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม 5) ด้านการติดต่อประสานงาน 6) ด้านการมีส่วนร่วม 7) ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส และ 8) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร
2. จากประสบการณ์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ กปน. ท่านมีความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร
    - ท่านมีความต้องการให้ กปน. พัฒนา ทบทวน ปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนอย่างไร
    - ท่านมีความคาดหวังให้ กปน. พัฒนา ทบทวน ปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนอย่างไร
    - ท่านมีความกังวลใดที่ให้ กปน. พัฒนา ทบทวน ปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนอย่างไร
3. ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม (ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
    - ด้านการรับรู้ รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน.
    - ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน.

4. ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม (ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เมื่อพิจารณาการดำเนินงานของ กปน. ที่ผ่านมา ท่านมีความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความไม่เชื่อมั่น และความไม่พึงพอใจ ในประเด็นใดมากที่สุด 3 อันดับแรก อย่างไร

2. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

สำหรับประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ถูกออกแบบให้แตกต่างกันตามบริบทขององค์กรในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของ กปน. ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้

2.1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2.1.1 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

- ในฐานะผู้กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผ่านเกณฑ์ประเมินต่าง ๆ รวมทั้ง Enablers ท่านมีความคาดหวังต่อประเด็นการมีบทบาทเรื่องความมั่นคงแหล่งน้ำอย่างไร เพราะต้องมีการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นซึ่งไม่สามารถควบคุมกำกับการดำเนินการตามนโยบาย
- การกำหนดราคาค่าน้ำประปาที่ต่ำเกินความจริงทำให้ประชาชนผู้ใช้น้ำอาจไม่เห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า แต่การปรับเพิ่มราคาน้ำประปาเพื่อสะท้อนความเป็นจริงและต้นทุน พร้อมทั้งยังเป็นการส่งเสริมการรู้คุณค่าของการใช้ทรัพยากรน้ำ ไม่สามารถดำเนินการได้เพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยการเมือง ดังนั้นนโยบายและกลยุทธ์การลงทุนเพื่อยกระดับบริการยังเป็นประเด็นท้าทาย ท่านมีความคาดหวังต่อประเด็นดังกล่าวอย่างไร
- การที่รัฐวิสาหกิจถูกกำกับและมุ่งเน้นความยั่งยืนด้านรายได้และเน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยการจ้างตัวแทนดำเนินการแทนแม้กระทั่งการดำเนินการที่เป็นหน้าที่หลักส่งผลให้ขาดความสามารถเฉพาะตัวในระยะยาว ท่านมีความคาดหวังต่อประเด็นดังกล่าวในประเด็นความยั่งยืนองค์กรอย่างไร

2.1.2 สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน.ในการจัดการน้ำเสีย เพื่อการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed Water) อย่างไร เพราะอาจเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานภาครัฐอื่น อีกทั้ง พ.ร.บ. กปน. มิได้ระบุขอบเขตในการจัดการและบำบัดน้ำเสียไว้
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบริหารจัดการลิ่มความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยาที่อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกมาผลักดันน้ำเค็มอย่างไร ทั้งนี้ การอาศัยความร่วมมือดังกล่าว เป็นเพียงการขอความอนุเคราะห์ระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถผลักดันให้เกิดการบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบูรณาการความร่วมมือเพื่อสร้างความยั่งยืนและความมั่นคงด้านแหล่งน้ำอย่างไร เช่น กปน. ร่วมมือกับกรมชลประทานในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์น้ำ การผันน้ำจากแหล่งน้ำอื่นสู่เขื่อนสำคัญเพื่อบริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอในฤดูแล้ง เป็นต้น

2.1.3 สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ท่านมีความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ อย่างไร
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านน้ำประปาเพื่อรองรับเมืองน่าอยู่อัจฉริยะอย่างไร เนื่องจากภารกิจดังกล่าว กปน. ต้องบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ท่านคิดว่าการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นควรมีทิศทางเป็นอย่างไร
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างไร เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มุ่งเน้นเฉพาะการพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการประชาชนผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่ยังมิได้นำเทคโนโลยีสำคัญมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับแนวทางการดำเนินงานของ กปน. เพื่อตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาแอปพลิเคชันให้รองรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมถึงการเชื่อมโยงแอปพลิเคชันกับระบบอ่านมาตรวัดน้ำอัตโนมัติ
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังให้ กปน. พัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Virtual Branch ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากกว่าการติดต่อผ่านระบบหรือผ่านโทรศัพท์มือถือหรือไม่อย่างไร

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

2.2.1 กรมชลประทาน

- เนื่องจากสถานการณ์ลิ่มความเค็มที่รุกสูง และน้ำทะเลหนุนสูง ทำให้แม่น้ำเจ้าพระยามีค่าความเค็มเพิ่มสูงกว่าเกณฑ์ปกติ ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาของ กปน. ที่บริเวณสถานีสูบน้ำดิบสำแล จ.ปทุมธานี ทำให้ประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ กปน. ได้รับบริการด้านการประปาที่ไม่เหมาะสมในบางช่วงเวลาของปี ดังนั้น กรมชลประทานในฐานะที่เป็น

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการแหล่งน้ำ ซึ่งหมายรวมถึงการสาธารณูปโภค จึงจำเป็นต้องผันน้ำจากฝั่งตะวันตกจากลุ่มน้ำแม่กลอง สู่ฝั่งตะวันออกไปยังลุ่มน้ำเจ้าพระยา เพื่อให้ กปน. ใช้ในการผลิตน้ำประปา ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ท่านมีมุมมองอย่างไรต่อประเด็นการผันน้ำเพื่อการผลิตน้ำประปาให้กับประชาชน ที่ดำเนินการโดย กปน. โดยตรง เช่น การก่อสร้างอุโมงค์ผันน้ำจากคลองพระยาบันลือ โดยมีอัตรา 60 Q/sec ระยะทาง 19 กิโลเมตร เพื่อนำน้ำเข้าสู่สถานีสูบน้ำสำแล จ.ปทุมธานี เพื่อให้ผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ กปน. กว่า 10 ล้านราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.68 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ มีน้ำประปาที่มีคุณภาพใช้เพื่อการอุปโภคและบริโภค แต่การผันน้ำในข้างต้นนั้น ส่งผลกระทบต่อความต้องการใช้น้ำเพื่อการเกษตรหรือประชาชนในแถบลุ่มน้ำดังกล่าว

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อความมั่นคงและการให้บริการที่ดีผ่านการให้บริการน้ำบำบัด (Reclaimed) อย่างไร
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการภารกิจร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริหารจัดการความมั่นคงของแหล่งน้ำอย่างไร เช่น การให้ความช่วยเหลือในการลดค่าน้ำดิบสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค หรือการมีโครงการร่วมในการบริหารจัดการชุมชนบริเวณลุ่มน้ำร่วมกัน เพื่อการอนุรักษ์ดูแลแหล่งน้ำให้มีคุณภาพ
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือระหว่าง กปน. กับกรมชลประทาน เพื่อสร้างความยั่งยืนและความมั่นคงด้านแหล่งน้ำในโครงการเพิ่มปริมาณน้ำต้นทุนให้เขื่อนภูมิพล แนวส่งน้ำยวม-อ่างเก็บน้ำเขื่อนภูมิพล อย่างไร

2.2.2 กรมทางหลวง

- การประปานครหลวงมีภารกิจให้บริการประปาแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง และต้องทำการซ่อมท่อประปา ปรับปรุงระบบประปา และขยายพื้นที่การให้บริการ ทำให้ต้องขอเข้าพื้นที่ถนนซึ่งเป็นเส้นทางภายใต้การกำกับดูแลของกรมทางหลวง เพื่อดำเนินการซ่อมท่อ ปรับปรุงท่อและระบบท่อประปามีอายุมาก ทำให้การเข้าซ่อมท่อ (ในกรณีเกิดน้ำรั่วที่ยังไม่ระเบิดจนเห็นประจักษ์) ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานของท่าน ซึ่งอาจรบกวนการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในอดีต ในระดับใด และท่านมีความคาดหวังในเรื่องการติดต่อประสานงานระหว่าง กปน. และ กรมทางหลวงอย่างไร
- การเข้าพื้นที่เพื่อทำการซ่อมท่อ ปรับปรุงท่อ เมื่อแล้วเสร็จ ต้องทำการคืนพื้นที่ให้เจ้าของหน่วยงาน ท่านมีความพึงพอใจในระดับใดต่อการคืนพื้นที่ของ กปน. ในระดับใด นอกจากนี้ ท่านมีความคาดหวังต่อระยะเวลา และคุณภาพของการคืนพื้นที่ของ กปน. อย่างไร

- ปัจจุบัน กปน. มีต้นทุนการผลิตน้ำประปาอยู่ที่ 8.30 บาท/ลบ.ม. แต่ขายในราคาเพียง 8.50 บาท/ลบ.ม. และมีภาระค่าใช้จ่ายด้านน้ำดิบ ค่าวางท่อผ่านพื้นที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้มีต้นทุนเพิ่มเติม ดังนั้น การขึ้นราคาค่าน้ำประปาจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ท่านมีความคาดหวังต่อประเด็นดังกล่าวอย่างไร
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการประสานงานเพื่อวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการให้บริการประชาชนที่ผ่านมา ในระดับใด และมีความคาดหวังต่อการวางแผนและประสานงานร่วมกันอย่างไร

2.2.3 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

- ปัจจุบัน กปน. ได้ดำเนินการจัดตั้งสภาธรรมาภิบาล และมีการตั้ง ศปท. กปน. เพื่อการบริหารจัดการ รับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และไม่พบกรณีร้องเรียนในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารการประปานครหลวงและได้รับรางวัลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่นติดต่อกัน 3 ปี ท่านคิดว่าการบริหารจัดการด้านธรรมาภิบาลและระบบการรับเรื่องร้องเรียนของ กปน. ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ และท่านต้องการให้ กปน. พัฒนาการบริหารจัดการในประเด็นดังกล่าวให้ดีขึ้นอย่างไร โดยพิจารณาในเรื่องของความน่าเชื่อถือของการนำเสนอข้อมูล (Data Governance)
- ในปัจจุบันภาครัฐมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีค่านิยมไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตทุกรูปแบบ และมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยการแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งอาจส่งผลให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น นั่นสะท้อนให้เห็นว่าการส่งเสริมของหน่วยงานภาครัฐประสบผลสำเร็จ ในฐานะที่ ป.ป.ท. เป็นหน่วยงานงานหลักในการป้องกันและปรามปรามการทุจริตในภาครัฐ ท่านคิดว่าตัวชี้วัดจำนวนร้องเรียนนั้น ควรมี “จำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น” หรือ “ไม่มีเรื่องร้องเรียน” จึงจะสะท้อนความโปร่งใสของการบริหารจัดการองค์กร
- ท่านมีความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการวิเคราะห์หรือประเมินความเสี่ยงในลักษณะใด จึงจะสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริตที่ได้ผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมายที่ ป.ป.ท. ตั้งเป้าหมายไว้
- ท่านคิดว่าการเชื่อมโยงระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ระหว่าง ป.ป.ท. กับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันมีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่อย่างไร และท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมอย่างไร

2.2.4 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

- เนื่องจากการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการประปา โดยเฉพาะการวางท่อประปาที่มีคุณภาพสูง (ท่อ SS) หรือการวางโครงข่ายท่อใต้ดินที่พร้อมซ่อมบำรุงขนาดใหญ่ ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก และใช้เวลานานกว่าจะคุ้มทุน แต่การให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็นสิ่งที่รัฐต้องจัดให้มีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ในฐานะที่ท่านเป็นหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ในมุมมองและความคาดหวังของท่าน “การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการประปาที่คุ้มค่าควรพิจารณาปัจจัยสำคัญใด” ระหว่างความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ที่อาจไม่คุ้มทุนในทางการเงินแต่ให้มูลค่าต่อเศรษฐกิจและสังคม กับความยั่งยืนด้านการเงินขององค์กรที่ไม่ต้องพึ่งพิงงบประมาณจากภาครัฐ หรือท่านมีมุมมองอื่นที่เห็นสมควรอย่างไร
- การลงทุนร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPP) มีความจำเป็นต้องมีความน่าสนใจของโครงการ แต่การให้บริการประปาที่เก็บค่าน้ำเพียง 8.50 บาทต่อ ลบ.ม. และไม่มีการปรับราคามาตั้งแต่ปี 2542 ทำให้การร่วมลงทุนเพื่อการขยายเขตการให้บริการหรือการยกระดับการให้บริการงานประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ทำได้เพียงแต่พยุงตัว ในมุมมองของท่านการให้บริการสาธารณูปโภคที่มีพฤติกรรมด้านราคาแบบ Sticky Price ควรพิจารณาการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องหรือไม่ อย่างไร
- การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคเพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการสร้างความมั่นคงด้านแหล่งน้ำด้วยเทคโนโลยี รัฐวิสาหกิจควรขับเคลื่อนเองหรือพึ่งพานโยบายจากรัฐบาล เนื่องจากเมื่อมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานรายได้ของรัฐวิสาหกิจจะลดลง การนำส่งเงินรายได้อาจต้องลดลง หรือไม่สามารถนำส่งกำไรคืนรัฐได้ในระยะสั้น และอาจมีผลกระทบต่อโบนัสของพนักงาน ทำให้การพิจารณาลงทุนเพื่อการขับเคลื่อนตามนโยบายรัฐทำได้อย่างจำกัด ดังนั้นท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของคณะกรรมการ และคณะผู้บริหารรัฐวิสาหกิจเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนประเทศไปตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างจริงจัง ไม่ใช่เพียงการทำเอกสารประเมินตามกระบวนการเหมือนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.2.5 กรมทรัพยากรน้ำ

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน.ในการจัดการน้ำเสีย เพื่อการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed Water) อย่างไร เพราะอาจเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานภาครัฐอื่น อีกทั้ง พ.ร.บ. กปน. มิได้ระบุขอบเขตในการจัดการและบำบัดน้ำเสียไว้
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบริหารจัดการลิ่มความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยาที่อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกมาผลักดันน้ำเค็มอย่างไร ทั้งนี้ การอาศัยความร่วมมือดังกล่าว เป็นเพียงการขอความ

อนุเคราะห์ระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถผลักดันให้เกิดการบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบูรณาการความร่วมมือเพื่อสร้างความยั่งยืนและความมั่นคงด้านแหล่งน้ำอย่างไร เช่น กปน. ร่วมมือกับกรมชลประทานในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์น้ำ การผันน้ำจากแหล่งน้ำอื่นสู่เขื่อนสำคัญเพื่อบริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอในฤดูแล้ง เป็นต้น

2.2.6 การประปาส่วนภูมิภาค

- ท่านมีความคาดหวังต่อความร่วมมือระหว่างการประปาทั้งสองแห่ง เพื่อให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงแค่การพูดคุยและการให้การร่วมมือกันแต่เพียงในนาม นั่นคือ ความคาดหวังในการถ่ายทอดความรู้ นวัตกรรม งานประปา และการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสร้างเครือข่ายที่มีทั้งสถาบันการศึกษา บริษัทเอกชนที่มีเทคโนโลยี และการประปาทั้งสองแห่ง เป็นผู้นำในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยการกำหนดงบประมาณ ผู้รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม
- ท่านมีความคาดหวังต่อความร่วมมือในการให้บริการกับพื้นที่ชายขอบพื้นที่รับผิดชอบของ กปน. โดยร่วมมือกับการประปาส่วนภูมิภาคในการลงทุน วางระบบประปา และให้บริการประปาครบวงจร ไม่ใช่แค่เพียงการจ้างเอกชนดำเนินการ แต่เป็นการวางแผนร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ เพื่อการให้บริการงานประปาที่ครอบคลุม และเป็นช่องทางการพัฒนานวัตกรรม อย่างไร
- ท่านมีความคาดหวังต่อการกำหนดราคาน้ำประปาที่เป็นมาตรฐานสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงและการจัดตั้งกองทุนประปาเพื่อให้เอกชนซื้อน้ำดิบจากการประปาและดำเนินการให้บริการน้ำประปา หรือการกำหนดให้ อปท ที่ให้บริการงานประปาจ่ายเงินเข้ากองทุนประปา ดังเช่นกองทุนไฟฟ้า เพื่อให้มีเงินกองทุนในการพัฒนาและสร้างความมั่นคงของระบบประปา

2.2.7 องค์การจัดการน้ำเสีย

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน.ในการจัดการน้ำเสีย เพื่อการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed Water) อย่างไร เพราะอาจเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานภาครัฐอื่น อีกทั้ง พ.ร.บ. กปน. มิได้ระบุขอบเขตในการจัดการและบำบัดน้ำเสียไว้
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบริหารจัดการลิ่มความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยาที่อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกมาผลักดันน้ำเค็มอย่างไร ทั้งนี้ การอาศัยความร่วมมือดังกล่าว เป็นเพียงการขอความอนุเคราะห์ระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถผลักดันให้เกิดการบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบูรณาการความร่วมมือเพื่อสร้างความยั่งยืนและความมั่นคงด้านแหล่งน้ำอย่างไร เช่น กปน. ร่วมมือกับกรมชลประทานในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์น้ำ การผันน้ำจากแหล่งน้ำอื่นสู่เขื่อนสำคัญเพื่อบริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอในฤดูแล้ง เป็นต้น
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะความชำนาญด้านวิชาการ ด้านเทคโนโลยี หรืออื่น ๆ รวมถึงระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน ควบคู่ไปกับการดูแลสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน ตามบันทึกความร่วมมือการบูรณาการบริหารจัดการน้ำประปาและน้ำเสียอย่างยั่งยืนระหว่าง กปน. กับ อจน. เมื่อปี 2564 อย่างไร

2.2.8 สมาคมการประปาแห่งประเทศไทย

- ท่านมีความคาดหวังต่อความร่วมมือระหว่างการประปาทั้งสองแห่ง เพื่อให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงแค่การพูดคุยและการให้การร่วมมือกันแต่เพียงในนาม นั่นคือ ความคาดหวังในการถ่ายทอดความรู้ นวัตกรรม งานประปา และการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสร้างเครือข่ายที่มีทั้งสถาบันการศึกษา บริษัทเอกชนที่มีเทคโนโลยี และการประปาทั้งสองแห่ง เป็นผู้นำในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยการกำหนดงบประมาณ ผู้รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม
- ท่านมีความคาดหวังต่อความร่วมมือในการให้บริการกับพื้นที่ชายขอบพื้นที่รับผิดชอบของ กปน. โดยร่วมมือกับการประปาส่วนภูมิภาคในการลงทุน วางระบบประปา และให้บริการประปาครบวงจร ไม่ใช่แค่เพียงการจ้างเอกชนดำเนินการ แต่เป็นการวางแผนร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ เพื่อการให้บริการงานประปาที่ครอบคลุม และเป็นช่องทางการพัฒนานวัตกรรม อย่างไร
- ท่านมีความคาดหวังต่อการกำหนดราคาน้ำประปาที่เป็นมาตรฐานสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงและการจัดตั้งกองทุนประปาเพื่อให้เอกชนซื้อน้ำดิบจากการประปาและดำเนินการให้บริการน้ำประปา หรือการกำหนดให้ อปท ที่ให้บริการงานประปาจ่ายเงินเข้ากองทุนประปา ดังเช่นกองทุนไฟฟ้า เพื่อให้มีเงินกองทุนในการพัฒนาและสร้างความมั่นคงของระบบประปา

2.2.9 สถาบันน้ำเพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน.ในการจัดการน้ำเสีย เพื่อการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed Water) อย่างไร เพราะอาจเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานภาครัฐอื่น อีกทั้ง พ.ร.บ. กปน. มิได้ระบุขอบเขตในการจัดการและบำบัดน้ำเสียไว้

- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบริหารจัดการลิ่มความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยาที่อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกมาผลักดันน้ำเค็มอย่างไร ทั้งนี้ การอาศัยความร่วมมือดังกล่าว เป็นเพียงการขอความอนุเคราะห์ระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถผลักดันให้เกิดการบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อบทบาทของ กปน. ในการบูรณาการความร่วมมือเพื่อสร้างความยั่งยืนและความมั่นคงด้านแหล่งน้ำอย่างไร เช่น กปน. ร่วมมือกับกรมชลประทานในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์น้ำ การผันน้ำจากแหล่งน้ำอื่นสู่เขื่อนสำคัญเพื่อบริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอในฤดูแล้ง เป็นต้น

2.3 สื่อมวลชน

2.3.1 มติชน

- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในกลุ่มสื่อมวลชน ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดต่อ ประสานงานเพื่อการให้ข้อมูล ข่าวสารของ กปน. กับหน่วยงานท่านในระดับใด เช่น มีความสะดวก รวดเร็ว ในการประสานงานและการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และท่านมีข้อแนะนำในการยกระดับการติดต่อประสานงานข้างต้นอย่างไร
- สื่อมวลชนมีความคาดหวังต่อ กปน. อย่างไร ในประเด็นต่อไปนี้
- การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ ทั้งในด้านการยกระดับงานบริการประปาครบวงจร การพัฒนานวัตกรรมงานประปา ของ กปน.
- การตอบสนองต่อประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ เช่น การผันน้ำจากแม่น้ำยวมเข้าอ่างเก็บน้ำของเขื่อนภูมิพล ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติแล้ว แต่ภาคประชาสังคมออกมาต่อต้านหรือไม่ยอมรับ แต่ยังไม่มีหน่วยงานใดออกมาเสนอความเห็น หรือข้อคิดใด ๆ
- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในกลุ่มสื่อมวลชน ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ผลงาน และทิศทางการดำเนินการของ กปน. เช่น การมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน เพื่อให้สังคมและสื่อมวลชนสามารถติดตามผลการดำเนินงาน อย่างไร
- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในกลุ่มสื่อมวลชน ท่านมีความคาดหวังต่อการริเริ่มโครงการเพื่อการยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกปน. หากมีสื่อมวลชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ อย่างไร เช่น การยกระดับการพัฒนาชุมชนลุ่มน้ำท่าม่วง (กาญจนบุรี) ที่เปิดโอกาสให้ชุมชนนำเสนอโครงการเพื่อการพัฒนาสู่ชุมชนเข้มแข็ง ต่อ

คณะกรรมการ ที่มี กปน. ผู้เชี่ยวชาญ และสื่อมวลชน พิจารณาให้การส่งเสริม และติดตามผลการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.4 ชุมชนและสังคม

- ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางหรือโครงการ เพื่อการยกระดับความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างชุมชนของท่านกับ กปน. ในระดับใดและมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวอย่างยั่งยืนเช่นไร
- ท่านมีความพึงพอใจและมีความคาดหวังต่อ กปน. ระดับใดและอย่างไร ในประเด็น ดังนี้
- การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลของ กปน. เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนของท่านกับ กปน.
- การมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็น หรือการร่วมกันดำเนินการโครงการเพื่อพัฒนาชุมชน ให้เป็นไปอย่างมีระบบและยั่งยืน มีความถี่ในการพบปะ หรือรับฟังความเห็นจากชุมชนที่เหมาะสม (ทุกไตรมาส หรือปีละครั้ง เป็นต้น)
- การมีช่องทางการติดต่อระหว่างชุมชนของท่านกับ กปน. ที่หลากหลายเข้าถึงง่าย และเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication)
- ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างชุมชนของท่านกับ กปน. ในประเด็นต่อไปนี้
- ชุมชนจะร่วมกับ กปน.พัฒนาชุมชนให้สามารถเติบโต เข้มแข็ง และยั่งยืน อย่างไรนอกเหนือจากการมีความสัมพันธ์แบบให้ความช่วยเหลือหรือชดเชย
- ท่านมีมุมมองอย่างไรต่อ “การสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้อิสระกับชุมชนในการกำหนดทิศทางโครงการ และ/หรือมีการนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ร่วมกับ กปน. และคณะกรรมการที่มีหน่วยงานภายนอก ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อการสนับสนุนทางการเงินเพื่อพัฒนาชุมชนอย่างเป็นระบบ” ดังเช่น กองทุนพัฒนาไฟฟ้า โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.)
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการมี “โครงการเพื่อการพัฒนาชุมชนของท่าน ภายใต้การดูแลของชุมชน โดยมีคณะกรรมการที่เป็นกลางให้การสนับสนุนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ” เพื่อให้ชุมชนของท่านเข้มแข็งและยั่งยืน อย่างไร

2.5 คู่ค้า

2.5.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เกื้ออุไร และ บริษัท จินดาสุขคอมเมอร์เชียล (1980) จำกัด

- การติดต่อสื่อสารระหว่างคู่ค้าด้วยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนและสร้างมูลค่า ท่านมีความคาดหวังหรือข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับ

ความสัมพันธ์ด้านการสื่อสาร ทั้งในด้านช่องทาง เนื้อหา และความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลที่รวดเร็ว และเป็นปัจจุบันอย่างไร

- การกำหนดราคากลางและขอบเขตงาน (TOR) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างในโครงการต่างๆ ของ กปน. ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในด้านความคุ้มค่า ระยะเวลา และเงื่อนไข หรือไม่อย่างไร
- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มคู่ค้า ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวัง ในประเด็นต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการกำหนดราคากลาง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่สะดวก รวดเร็ว และมีความคล่องตัว หรือไม่ อย่างไร
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หรือไม่อย่างไร
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หาก กปน. ใช้มาตรการเชิงบวกเพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ โดย กปน. จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการของ กปน. เป็นรายเดือน ตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ เพื่อจัดลำดับคู่ค้า โดยคู่ค้ารายใดที่มีคะแนนความพึงพอใจสูง จะได้รับคะแนนบวกในขั้นตอนการประมูลงานครั้งต่อไปพันธมิตร

2.6 พันธมิตร

2.6.1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTB)

- ตามที่ธนาคารกรุงไทยมีความร่วมมือกับ กปน. ในด้านการชำระค่าน้ำประปา ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังว่า กปน. และ ธนาคารฯ ควรมีความร่วมมือกันอย่างไรเพื่อแก้ปัญหาการชำระค่าน้ำประปาจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนขนาดใหญ่ ทั้งในกรณี “การชำระล่าช้ากว่ากำหนด” หรือ “มีรายการค้างชำระในเดือนก่อนหน้า” ที่ทำให้ไม่สามารถรับชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบได้ หรือต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ในประเด็นต่อไปนี้
- เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุน มีความยืดหยุ่น และครอบคลุมการให้บริการด้านการเงิน
- ควรพัฒนาไปสู่การชำระค่าประปาแบบอัตโนมัติด้วย IoTs เพื่อปลดล็อคข้อจำกัดต่าง ๆ หรือไม่
- ในฐานะพันธมิตรของ กปน. ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อ “การสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วม”ทั้งทางด้านยุทธศาสตร์องค์กร และโครงการต่างๆ ของ กปน. เพื่อให้ทั้งสององค์กรร่วมกันพัฒนาการให้บริการประปาควบคู่กับการบริการทางการเงินแบบครบวงจร ยกตัวอย่างเช่น (1) การทำประกันทรัพย์สินที่ครอบคลุมความเสียหายจากน้ำรั่วภายในอาคาร โดยเป็นการทำประกัน

แบบป้องกัน (Prevention) ที่ไม่ใช่การจ่ายชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายแล้ว และ (2) มีการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนในระบบ smart home ที่ใช้นวัตกรรมเพื่อการปกป้องทรัพย์สิน ร่วมกับ กปน. อย่างไร

2.6.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อความร่วมมือด้านวิชาการระหว่างหน่วยงานของท่านและ กปน. อย่างไร เช่น การกำหนดหัวข้อวิจัย เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนานวัตกรรมงานประปาครบวงจร หรือการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางงานวิจัย โดยนำความต้องการและความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มมาร่วมพิจารณา เป็นต้น
- หากความร่วมมือด้านวิชาการจะเป็นไปเพื่อการสนองตอบประเด็นหรือข้อกังวลของสังคมในเรื่อง “ความมั่นคงของแหล่งน้ำ” “การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed water)” “การพัฒนาคุณภาพน้ำ” “การควบคุมงานก่อสร้างเพื่อให้การดำเนินการของการประปานครหลวงเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง” ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของท่านหรือไม่ และหากต้องการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการให้ตรงความต้องการข้างต้น ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อแนะนำอย่างไร
- ท่านมีความพึงพอใจต่อ “การมีส่วนร่วมและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของท่านกับ กปน.” ในระดับใด และมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

2.6.3 บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด (Chillpay)

- ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อความร่วมมือระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่านในประเด็นใดมากที่สุด เช่น การยกระดับความร่วมมือเพื่อการส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจเกิดใหม่ด้านงานประปา การส่งเสริมโครงการพัฒนานวัตกรรมงานประปากับหน่วยงานของท่าน
- ท่านมีความต้องการและมีความคาดหวังต่อการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมทางการเงินกับธุรกิจประปาควรมีทิศทางใดนอกเหนือจากการใช้แอพพลิเคชันเพื่อการชำระค่าน้ำประปา ในระดับใดและอย่างไร
- ท่านมีมุมองต่อการมีส่วนร่วมกับ กปน. อย่างไร ในประเด็นต่อไปนี้
- การกำหนดทิศทางการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีด้านการเงินมาใช้เพื่อการยกระดับการบริการงานบริการประปาแบบครบวงจร
- การนำเทคโนโลยีเปลี่ยนโลกมาใช้เพื่อการยกระดับงานบริการประปาครบวงจรอย่างไร เช่นการนำเทคโนโลยี IoTs มาใช้เพื่อการติดตามตรวจสอบการรั่วของน้ำประปาในอาคารและแจ้งเตือนผู้ใช้งานให้ดำเนินการซ่อมแซมก่อนความเสียหายจะเกิดขึ้น

- การร่วมมือกับธุรกิจประกันภัยเพื่อการให้บริการด้านการเงินอื่นนอกเหนือจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการชำระค่าน้ำประปา

2.7 นักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ

2.7.1 องค์การต่อต้านคอร์รัปชัน

- ท่านมีความคาดหวังต่อการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ของรัฐวิสาหกิจในด้านการมีระบบกำกับดูแล และติดตาม “ด้านนโยบาย” “การจัดซื้อจัดจ้าง” “การประเมินผลงาน” อย่างไร ยกตัวอย่าง เช่น มีการนำเทคโนโลยี AI มาช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไป TOR การจัดซื้อจัดจ้าง แต่การดำเนินการเพื่อการกำกับดูแลหรือทวนสอบกระบวนการตรวจสอบยังคงเป็นประเด็นท้าทาย
- ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับขั้นตอนและกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน ทั้งระดับนโยบาย การกำหนด TOR การประเมินผลการดำเนินการโครงการของรัฐวิสาหกิจ อย่างไร

2.8 ลูกค้า

2.8.1 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางปู)

- ความต้องการและความคาดหวังที่ท่านมีต่อการให้บริการประปาครบวงจรโดย กปน. ในนิคมอุตสาหกรรมเมื่อเทียบกับการให้บริการประปาโดยภาคเอกชน เป็นอย่างไร เช่น อยากให้ กปน. เป็นผู้ให้บริการหลักเพราะเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำ หรือ ไม่มีความแตกต่างระหว่างการให้บริการโดยภาคเอกชนหรือ กปน.
- หาก กปน. มีแผนการให้บริการน้ำ reclaimed สำหรับอุตสาหกรรม และให้บริการน้ำที่มีคุณภาพตามความต้องการของแต่ละประเภทอุตสาหกรรม เช่น น้ำ clarified น้ำ Demineralized น้ำ Ionized เป็นต้น ท่านมีความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร
- ในมุมมองของท่าน การให้นำเสนอผลิตภัณฑ์น้ำที่มีคุณภาพ และบริการที่มีคุณภาพสูง เช่น การให้บริการน้ำประปาที่มีแรงดันพอเพียงต่อความต้องการของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม เป็น สิ่งที่ กปน. ต้องจัดให้มี หรือเป็นเพียงทางเลือกที่สามารถนำเสนอให้กับลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ในมุมมองของท่านต่อราคาค่าน้ำประปาในปัจจุบันที่มีราคาค่อนข้างถูก ทำให้มีการดำเนินมาตรการ ใช้น้ำ reclaimed หรือ grey water เป็นไปได้ยากในประเทศไทยหรือไม่ และหากมีการปรับขึ้นราคาค่าน้ำประปาเพื่อสะท้อนต้นทุนที่แท้จริง น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนประเทศหรือไม่ อย่างไร

2.8.2 การท่าเรือแห่งประเทศไทย

- ท่านมีความคาดหวังหรือมีมุมมองต่อการให้บริการงานประปาครบวงจร อย่างไร หากการให้บริการงานประปาครบวงจรหมายถึง การให้บริการน้ำประปา และการนำน้ำประปาที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการ Treatment ด้วยระบบ กปน. (Reclaimed water) โดยเป็นการนำน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaimed water) เพื่อประโยชน์ด้านอุตสาหกรรม รดน้ำต้นไม้ ทำความสะอาดเครื่องยนต์ ล้างตู้ โดยน้ำ Reclaimed ไม่ได้มีคุณภาพเทียบเท่าน้ำประปา แต่เป็นน้ำที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ด้วยราคาที่ถูกกว่าน้ำประปา
- ท่านมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพน้ำ แรงดันน้ำ ในปัจจุบันอย่างไร และอยากให้ กปน. มีการปรับปรุงในมิติใด
- ท่านมีความคาดหวังอย่างไรหาก กปน. จะจำหน่ายน้ำดื่มคุณภาพสูง ด้วยระบบ Ultra-Filtration & Reverse Osmosis ในราคาเพียงลิตรละ 1 บาท (ปัจจุบันราคาน้ำดื่มในตลาดที่มีคุณภาพต่ำกว่าน้ำจากระบบที่ กปน. จัดจำหน่ายในราคาเฉลี่ยลิตรละ 10 บาท เช่น น้ำดื่มขวดเล็ก 600 มล. ราคา 7 บาท หรือลิตรละ 10 บาท) โดยการท่าเรือจะสามารถทำให้พนักงานและผู้มาติดต่อมีน้ำดื่มคุณภาพสูงในราคาย่อมเยาเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กร
- ท่านมีความคาดหวังต่อการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างไร และมีความคิดเห็นอย่างไร หาก กปน. ต้องลงทุนระบบสาธารณูปโภคดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับขึ้นราคาค่าน้ำประปา เพื่อให้สะท้อนกับต้นทุนที่แท้จริง

2.8.3 โรงพยาบาลศิริราช/สยามพารากอน/ศูนย์ราชการ

- ท่านมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมเพื่อการกำหนดทิศทางการให้บริการงานประปาครบวงจรกับ กปน. ในระดับใด
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวัง และความคิดเห็น อย่างไร ต่อประเด็น ดังนี้
- หากการประปานครหลวงจะมีบริการนำน้ำประปาที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่โดยกระบวนการยกระดับคุณภาพน้ำ (Reclaimed Water) แทนที่จะทิ้งน้ำที่ผ่านระบบบำบัดน้ำเสียของท่านผ่านลำรางสาธารณะ โดยเป็นการนำมาใช้เพื่อการรดน้ำต้นไม้ ล้างเครื่องจักร ระบบหล่อเย็น มิใช่นำกลับมาใช้เพื่อเป็นน้ำประปา (New Water) โดยเมื่อผ่าน Reclaimed Water จะมีราคาถูกว่าน้ำประปา
- หากการประปานครหลวงมีบริการนำน้ำบำบัดจากระบบบำบัดน้ำเสียของท่านกลับมาใช้เป็น Reclaimed water
- ท่านมีมุมมองต่อการให้บริการงานประปาของ กปน. ในอนาคตที่จะพัฒนายกระดับคุณภาพน้ำให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้น้ำแต่ละประเภทอย่างไร เช่น ให้บริการ Demineralized

Water สำหรับการผลิตยา การให้บริการน้ำ Clarified เพื่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภค หรือการให้บริการน้ำ UF-RO สำหรับน้ำดื่มคุณภาพสูง (เนื่องจากในตลาดยังมีการให้บริการน้ำคุณภาพสูงน้อยเพราะมีต้นทุนสูง)

- ปัจจุบัน ต้นทุนการผลิตน้ำประปาอยู่ที่ 8.30 บาทต่อลบ.ม. แต่มีราคาขายเพียง 8.50 บาทต่อลบ.ม. ท่านมีมุมมองอย่างไร หากมีการปรับขึ้นราคาค่าน้ำประปาเพื่อให้สะท้อนต้นทุนการลงทุนขยายแนวท่อ ปรับปรุงท่อประปา และการยกระดับการผลิตและบริการงานประปา

2.9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- ท่านมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานและทิศทางองค์กรของ กปน. ในระดับใด
- ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวัง อย่างไร ในประเด็น ดังนี้
- โอกาสในการเข้าร่วมประชุมรับฟังทิศทางและแสดงความเห็น หรือมีโอกาสในการเสนอโครงการ
- โอกาสเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และมีข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจของท่านต่อการมีส่วนร่วมข้างต้นอย่างไร
- จากทิศทางธุรกิจประปาที่มีแนวโน้มทรงตัวหรือลดลงเพราะเป็นธุรกิจที่อิ่มตัว โดยสะท้อนจากรายได้ที่ลดลงในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ท่านมีความต้องการและความคาดหวังต่อการกำหนดนโยบายเพื่อให้ กปน. มีความสามารหลัก (Core Competency) เช่นการออกแบบระบบที่มีความโดดเด่น โดยลดการจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) เพื่อลดการทำงานหลักด้านงานประปาลง แล้วพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กปน. ด้านงานหลักให้มากขึ้น อย่างไร
- ท่านมีมุมมองต่อความมั่นคงของงานในสภาวการณ์ปัจจุบันในระดับใด และท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงของงาน และการขยายตัวของ กปน. อย่างไร
- ท่านมีความคาดหวังและความต้องการต่อระบบการประเมินผลการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในระดับใด และอย่างไร

ภาคผนวกที่ 2

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อองค์กร	○ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ○ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ○ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ○ กรมทรัพยากรน้ำ ○ อื่น ๆ ...
2. บทบาทขององค์กรที่มีต่อ กปน.	○ กำกับดูแล/ตรวจสอบการดำเนินงาน ○ กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ○ ดำเนินงานร่วม ○ แลกเปลี่ยนข้อมูล/ข่าวสาร
3. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ ผู้บริหารระดับสูง ○ ผู้บริหารระดับกลาง ○ ผู้เชี่ยวชาญ ○ ระดับปฏิบัติการ ○ อื่น ๆ ...
4. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา				
2. การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้				
3. การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.				
4. การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ				
5. การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย				
6. การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ				
7. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล				
8. การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว				
9. การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักธรรมาภิบาล				
10. การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อองค์กร	○ กรมชลประทาน ○ การประปาส่วนภูมิภาค ○ การไฟฟ้านครหลวง ○ กรมทางหลวง ○ กรมทางหลวงชนบท ○ องค์การจัดการน้ำเสีย ○ สถาบันน้ำและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ○ บริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก ○ อื่น ๆ ...
2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ ผู้บริหารระดับสูง ○ ผู้บริหารระดับกลาง ○ ผู้เชี่ยวชาญ ○ ระดับปฏิบัติการ ○ อื่น ๆ ...
3. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์คำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา				
2. การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้				
3. การรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานในโครงการสำคัญของ กปน.				
4. การบริหารจัดการกากตะกอนจากกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ				
5. การบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาน้ำกร่อย				
6. การวางแผนและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ				
7. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำที่เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล				
8. การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว				
9. การดำเนินงานปรับปรุง/ซ่อมระบบประปาด้วยคุณภาพและมาตรการด้านความปลอดภัยที่สูง ตามหลักธรรมาภิบาล				
10. การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อม ปรับปรุงระบบประปาที่รัดกุม เข้มงวด และมุ่งเน้นคุณภาพ				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มสื่อมวลชน)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสื่อมวลชน

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อองค์กร	○ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ○ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ○ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ○ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ○ สถานีโทรทัศน์ PPTV ○ Thailand Plus ○ สถานีวิทยุเพื่อความปลอดภัยและการจราจร (สวพ. FM 91) ○ สถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร (จส.100) ○ หนังสือพิมพ์คม ชัด ลึก (Nation Multimedia) ○ หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ○ อื่น ๆ ...
2. ประเภทสื่อ	○ หนังสือพิมพ์ ○ วิทยุ ○ โทรทัศน์ ○ เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ ○ อื่น ๆ ...
3. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ ผู้บริหารระดับสูง

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
	○ ผู้บริหารระดับกลาง ○ ผู้เชี่ยวชาญ ○ ระดับปฏิบัติการ ○ อื่น ๆ ...
4. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มสื่อมวลชน

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มสื่อมวลชน

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
2. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง				
3. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
4. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน				
5. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน				
6. การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มชุมชนและสังคม)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชุมชนและสังคม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อชุมชน/โรงเรียน	
2. พื้นที่ตั้ง	○ รอบโรงงานผลิตน้ำ ○ รอบพื้นที่ให้บริการของการประปา ○ ชุมชนต้นน้ำตะวันออก (ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบสำแล จ.ปทุมธานี ขึ้นไปจนถึงต้นน้ำ) ○ ชุมชนต้นน้ำตะวันตก (ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ขึ้นไปจนถึงต้นน้ำ) ○ ชุมชนปลายน้ำตะวันออก (ลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบสำแล จ.ปทุมธานี ลงไปตลอดแนวแม่น้ำเจ้าพระยา) ○ ชุมชนปลายน้ำตะวันตก (ลุ่มน้ำแม่กลอง ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบท่าม่วง จ.กาญจนบุรี) ○ ริมคลองตะวันตกตอนบน เขต 1-3 และตอนล่าง ○ ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำตะวันออก (ตั้งแต่โรงงานผลิตน้ำสามเสน - โรงงานผลิตน้ำบางเขน ถึงจุดรับน้ำดิบสำแล) ○ ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำตะวันตก (ตั้งแต่โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ - สถานีสูบน้ำดิบบางเลน ถึงจุดรับน้ำดิบท่าม่วง ○ อื่น ๆ ...
3. สถานะในชุมชน	○ ผู้ใหญ่บ้าน ○ กำนัน

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
	○ ประธานชุมชน ○ สมาชิกชุมชน/ลูกบ้าน ○ อื่น ๆ ...
4. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	○ 1 - 3 ปี ○ 4 - 7 ปี ○ 8 - 10 ปี ○ มากกว่า 10 ปี
5. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มชุมชนและสังคม

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มชุมชนและสังคม

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ อาชีพ และต่อยอดศักยภาพชุมชนด้วยองค์ความรู้และเทคโนโลยี				
2. โครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งที่มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน				
3. การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน				
4. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565

(กลุ่มคู่ค้า)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคู่ค้า

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อองค์กร	
2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ เจ้าของกิจการ ○ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ○ พนักงาน ○ อื่น ๆ ...
3. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...
4. ลักษณะธุรกิจ	○ วัสดุก่อสร้าง ○ วัสดุอุตสาหกรรมละเครื่องจักร ○ สื่อและสิ่งพิมพ์ ○ อาหารและเครื่องดื่ม ○ อุปกรณ์สำนักงาน ○ รับเหมาก่อสร้างวางท่อ ○ ปิโตรเคมี และเคมีภัณฑ์

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
	○ ขนส่งและโลจิสติกส์ ○ บรรจุภัณฑ์ ○ IT & Communication ○ ที่ปรึกษา ○ อื่น ๆ ...
5. ระยะเวลาที่องค์กรของท่านดำเนินการร่วมกับ กปน.	○ ไม่เกิน 1 ปี ○ 1 - 3 ปี ○ 4 - 7 ปี ○ 8 - 10 ปี ○ มากกว่า 10 ปี
6. มูลค่าของธุรกิจที่องค์กรท่านมีร่วมกับ กปน. ต่อปี	○ ไม่เกิน 100,000 บาท ○ 100,001 - 500,000 บาท ○ 500,001 - 1,000,000 บาท ○ 1,000,001 - 5,000,000 บาท ○ 5,000,001 - 10,000,000 บาท ○ มากกว่า 10,000,000 บาท

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มคู่ค้า

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์คำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มคู่ค้า

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย				
2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ				
3. การควบคุมงานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมท่อประปาที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยใช้เทคโนโลยีและการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (Third-Party Audit) เข้ามาควบคุมและสนับสนุนการตรวจสอบ				
4. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันกับความต้องการ				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มพันธมิตร)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพันธมิตร

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อองค์กร	○ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ○ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ○ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ○ มหาวิทยาลัยมหิดล ○ ศูนย์บริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ○ สถาบันบันฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ○ สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ○ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ○ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ○ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ○ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ○ อื่น ๆ ...
2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ ผู้บริหารระดับสูง ○ ผู้บริหารระดับกลาง ○ ผู้เชี่ยวชาญ ○ ระดับปฏิบัติการ ○ อื่น ๆ ...

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
3. ระยะเวลาที่องค์กรของท่านดำเนินการร่วมกับ กปน.	○ ไม่เกิน 1 ปี ○ 1 - 3 ปี ○ 4 - 7 ปี ○ 8 - 10 ปี ○ มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มพันธมิตร

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์คำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มพันธมิตร

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
2. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง				
3. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
4. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน				
5. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน				
6. การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ระดับการศึกษา	○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. กปน. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
2. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของภาคสังคมอย่างแท้จริง				
3. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม				
4. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน				
5. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน				
6. การสร้างกลไก/เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565

(กลุ่มลูกค้า)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ประเภทลูกค้า	○ 1. Residential (R) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรงในที่พักอาศัย ○ 2. Commercial (C) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กร ○ 3. Industrial (I) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม
2. ชื่อองค์กร	

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มลูกค้า

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้อง และให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์คำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มลูกค้า

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นแม้แต่วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์				
2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ระบบควบคุมการเปิด-ปิดวาล์วน้ำอัตโนมัติ				
3. การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)				
4. การบริหารจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการพิจารณาปรับกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำแม่น้ำเจ้าพระยา				
5. การให้บริการประปาครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำตามวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การให้บริการน้ำดื่มคุณภาพสูงด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่นำสมัยและระบบท่อคุณภาพสูง การให้บริการพัฒนาระบบประปาในอาคารของผู้ใช้น้ำ เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และสำนักงาน เป็นต้น การให้บริการออกแบบ ติดตั้งระบบการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Reclaim Water)				
6. คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้				
7. แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง				
8. การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง แรงดันเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีการปรับราคาค่าน้ำให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำประปา (กปน. ไม่ได้ปรับค่าน้ำประปามามากกว่า 20 ปี)				

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปน. ที่สามารถสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ				
10. กปน. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานประปาในเมืองใหญ่และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและ ออกแบบระบบประปา อุปกรณ์ประปาแก่ผู้ใช้น้ำ				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2565 (กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)

วัตถุประสงค์

บริษัท บีเอ็มจีฯ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form โดยอ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม โดยประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ประเด็นคำถามทั่วไป 3. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง 4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. ชื่อ-สกุล และ หน่วยงาน (หากต้องการลุ้นรับของรางวัลกรุณากรอก)	
2. สายงาน	○ ผู้ว่าการ ○ รองผู้ว่าการ (บริหาร) ○ รองผู้ว่าการ (การเงิน) ○ รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม) ○ รองผู้ว่าการ (ผลิตน้ำ) ○ รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) ○ รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) ○ รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) ○ รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)
3. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	○ พนักงานระดับ 8-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา ○ พนักงานระดับ 8-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ○ พนักงานระดับ 6-7 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา ○ พนักงานระดับ 6-7 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ○ พนักงานระดับ 1-5 ○ ผู้ปฏิบัติงาน/ลูกจ้าง ○ อื่น ๆ ...

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ "ไม่เกี่ยวข้อง"
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด
ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ภาพรวมการบริหารจัดการ							
1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน พิจารณาจากคุณภาพน้ำและแรงดันน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีผลการดำเนินงานที่มั่นคง							
2. กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
3. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ							
4. กปน. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
5. กปน. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา โดยการเปลี่ยนท่อประปาเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการลดน้ำสูญเสีย							
6. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก							
7. บุคลากรของ กปน. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ							
การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ							
8. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้างวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
9. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภค บริโภค							
10. กปน. มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม							
11. ในสภาวการณ์ปกติ กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นความสามารถให้บริการน้ำประปาได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด							
12. กปน. ให้บริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19							
13. กปน. ให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ และความสะอาด							
การประชาสัมพันธ์							
14. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
15. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนงาน/กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น							
16. กปน. มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสารสนเทศ/ความรู้ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม							
17. กปน. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความกังวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
18. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการให้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน							
การติดต่อประสานงาน							
19. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน เช่น MWA Call Center 1125 เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง Social Media (Facebook/Twitter/Pantip), Web Chat, Line OA @MWAthailand, e-Mail (mwa1125@mwa.co.th) และ Website กปน.(http://www.mwa.co.th/) ศูนย์ดำรงธรรม กปน. เป็นต้น							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
20. กปน. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและอัธยาศัยดี มีจิตบริการ							
การมีส่วนร่วม							
21. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.							
22. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการถ่ายทอดแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ผ่านกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น วารสารน้ำก๊อก, คลิปวิดีโอ, โครงการอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน กิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนของชุมชน							
ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส							
23. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์คือ ในปี 2563-2564 กปน.ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความท้าทาย	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
24. กปน. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
25. กปน. มีกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส สามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบได้และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคคลภายนอกอย่างเปิดเผย ชัดเจน โปร่งใส							
26. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น							
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม							
27. การสร้าง/เข้าร่วมเครือข่ายในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ							
28. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม เช่น โครงการช่าง							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/ การสร้างระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น							
29. กปน. จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน และโครงการ บวร บ้าน วัด โรงเรียน เป็นต้น							
30. กปน. มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม							
31. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ ของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ							
32. กปน. ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านโครงการฉลากประหยัดน้ำ โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิต พัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำ							
อื่น ๆ							

ประเด็นคำถาม	ไม่เกี่ยวข้อง	การรับรู้	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความก้าวล	ความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจ
		(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
33. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)							
34. กปน. มีการกำหนดอัตราค่าน้ำประปาที่มีความเหมาะสม (ปรับค่าน้ำล่าสุด ปี พ.ศ. 2542)							

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ และมีมุมมองด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน				
2. กระบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน				
3. กระบวนการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเห็นต่างๆ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม				
4. กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารเชิงรุกให้ทราบถึงสถานะการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ				
5. กระบวนการทำงานที่กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัล และระบบตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจในการประเมินผล				
6. การปรับเปลี่ยนแนวคิดและวัฒนธรรมในการทำงานแบบเดิมๆ คือ ใครทำได้ ทำดี จะมีภาระงานเพิ่มขึ้นเป็นระบบการประเมินผลรายบุคคลที่มีมาตรฐาน ลดการใช้ดุลยพินิจ				
7. การบริหารจัดการและการแบ่งงานที่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนดเพื่อลดปัญหาการทำงานที่ขาดผู้รับผิดชอบ				
8. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนงานหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้าง Outsource ในงานที่				

ประเด็นคำถาม	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องมี)	ความคาดหวัง (สิ่งที่อยากให้มี)	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	(1-5)	(1-5)	(1-5)	(1-5)
ไม่ใช่สมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อคงความสามารถหลักขององค์กร และพัฒนาสมรรถนะเหล่านั้นสู่ความยั่งยืนต่อไป				

ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากการประปานครหลวง โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	
3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เติบโตได้อย่างยั่งยืน โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ	

การประปานครหลวง

Metropolitan Waterworks Authority

"เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล"